

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TÉCNOLOGÍA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA GUAYAQUIL TENIS CLUB DURANTE EL
PERIODO 2015-2016**

Autora: Cruz Criollo Cecilia Alexandra

Tutor: Dr. Gómez Yépez Alcides Diógenes, PhD

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado especialmente a mis hijos Rogger y Marcos, quienes son la principal inspiración de mi vida, para superarme día a día y siendo para ellos ejemplo de sacrificio y esfuerzo para alcanzar las metas que nos proponemos en la vida, a mis padres Sr. Napoleón Cruz Q. y Sra. Estela Criollo V. quienes son el pilar fundamental para la familia Cruz Criollo ya que gracias a su apoyo, principios, valores y cariño incondicional cada uno de sus hijos han culminado con éxito los objetivos propuestos y formarnos profesionalmente para la sociedad. A mi esposo quien con su paciencia y compañía también es parte de este logro hoy hecho realidad.

Cecilia Cruz Criollo

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme salud, fortaleza en mí día a día para así ver hoy culminada esta etapa en mi vida y salir avante.

A mis padres, por dedicarme su tiempo y apoyo ya que mientras yo trabajo y estudio mis hijos están en buenas manos.

A mis hermanas y cuñados por su compañía y alegría en todo momento.

A mi hermano, Napoleón Cruz Criollo, quien ha sido un apoyo fundamental a lo largo de este proceso.

A mi esposo, Marcos Maticurena, por su apoyo, compañía y paciencia en cada situación que mi carrera lo exigía.

A mis maestros, que entregaron y compartieron en las aulas todos sus conocimientos y experiencias como herramienta principal a nuestro aprendizaje.

A mis jefes por brindarme su confianza y apoyo para cumplir con mis horarios.

Cecilia Cruz Criollo.



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil Tennis Club durante el periodo 2015-2016.”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la recaudación de las cuentas por cobrar en el pago a los proveedores durante el periodo 2015-2016 en Guayaquil Tennis Club?** presentado por **Cruz Criollo Cecilia Alexandra** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Cruz Criollo Cecilia Alexandra

Tutor:

Dr. Gómez Yopez Alcides Diógenes Phd.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Cruz Criollo Cecilia Alexandra** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil Tennis Club durante el periodo 2015-2016** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Cruz Criollo Cecilia Alexandra

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 092072113-1

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

TEMA:

Propuesta de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil tenis club durante el periodo 2015-2016.

Autor: Cruz Criollo Cecilia Alexandra

Tutor: Dr. Gómez Yepez Alcides Diógenes Phd

RESUMEN

Dentro del siguiente estudio se muestran los análisis económicos financieros del Guayaquil Tenis Club, una institución sin fines de lucro ubicados en la ciudad de Guayaquil, es evidente que toda empresa atraviesa por problemas a medida que incrementa sus capitales, esto debido a las condiciones sociales y ambientales a las que se sujeta, o también por las políticas económicas gubernamentales.

El Guayaquil Tenis Club ha presentado desde el año 2015 problemas en el pago a proveedores y recaudaciones de cuentas por cobrar, para lo cual fue necesario realizar una investigación dirigida directamente al departamento encargado en el manejo de esta cuentas; para lo cual se propondrá un manual de mejoras en la recaudación de estos rubros una vez definidos las causas de la problemática presentada.

Con el objetivo de encaminar la investigación a un análisis económico y financiero, se tomara toda la información necesaria para establecer un criterio certero y elaborar un instrumento que ayude a mejorar los indicadores administrativos a corto y mediano plazo.

Palabras Claves: *Análisis, gestión, Administración, Planificación, Control Eficiencia.*

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

TEMA:

Propuesta de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil tenis club durante el periodo 2015-2016.

Autor: Cruz Criollo Cecilia Alexandra

Tutor: Dr. Gómez Yopez Alcides Diógenes Phd

Abstract

Within the next study are the financial economic analysis of Guayaquil Tennis Club, a non-profit institution, in the city of Guayaquil, it is clear that the whole company is going through a problem that increases its capital, this due to social and economic conditions. environmental factors to which it is subject, or also by government economic policies.

The Guayaquil Tennis Club has presented since 2015 problems in the payment to suppliers and collections of accounts receivable, for which it is necessary to conduct a direct investigation to the account management department; for which a manual of improvements in the collection of these items will be proposed once the causes of the presented problem have been defined.

With the aim of directing the research to an economic and financial analysis, obtain all the necessary information to establish an accurate criterion and elaborate an instrument that helps to improve the administrative indicators in the short and medium term.

Keywords: *Analysis, management, Administration, Planning, Control Efficiency.*

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Paginas:
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificacion de aceptacion del tutor.....	iv
Clausula de autorizacion para la publicacion de trabajos de titulacion	viv
Certificacion de aceptacion del cegescit	vi
Resumen	vii
Abstract.....	vii
Indice general	ix
Índice de graficos.....	x
Índice de cuadros	xi

CAPITULO I EL PROBLEMA

Introducción.....	1
Planteamiento del problema.....	3
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación conflicto.....	3
Formulación del problema	4
Delimitación del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	5
Justificación e importancia.....	6

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1. Fundamentación teórica.....	7
Antecedentes	7
2.2. Fundamentación legal	18

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. Presentación de la empresa	23
Población y muestra	24
Metodología.....	27

CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Plan de mejora	444
Conclusiones.....	488
Recomendaciones.....	49
Bibliografía	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. El control que realiza en su departamento es:	29
Figura 2. Considera que el personal a su cargo tiene conocimientos sobre gestión de cobranzas?.....	30
Figura 3. ¿Se presentan periódicamente reportes de cuentas por cobrar según su antigüedad?.....	31
Figura 4. ¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar?	32
Figura 5. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de cobro?	33
Figura 6. ¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?	34
Figura 7. ¿El pago a proveedores se realiza en los plazos establecidos?	35
Figura 8. ¿Con qué frecuencia demoran en cancelar los socios sus cuotas sociales en la institución?.....	36
Figura 9. ¿Considera usted que las medidas adoptadas en cuanto a gestión de cobranzas en el último periodo fueron?	37

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población.....	25
Cuadro 2. Muestra.....	25
Cuadro 3- El control que realiza en su departamento es:	29
Cuadro 4. ¿Considera que el personal a su cargo posee conocimientos en gestión de cobranzas?.....	30
Cuadro 5- ¿Se preparan periódicamente reportes de cuentas por cobrar según su antigüedad?.....	31
Cuadro 6. Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar?	32
Cuadro 7. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de cobro?	33
Cuadro 8. ¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?	34
Cuadro 9. ¿El pago a proveedores se realiza en el plazo establecido?	35
Cuadro 10. ¿Con que frecuencia demoran en cancelar los socios sus cuotas sociales en la institución?.....	35
Cuadro 11. ¿Considera usted que las medidas adoptadas en cuanto a gestión de cobranzas en el último periodo fueron?	37

INTRODUCCIÓN

Guayaquil Tennis Club es una empresa dedicada a ofrecer servicios a sus socios, cuenta con una organización administrativa que apunta a la excelencia, la meta a alcanzar es obtener la calificación ISO 9001 y ser reconocido como uno de los clubes sociales y familiares más representativos de Guayaquil.

Dentro de sus actividades están las ventas de alimentos y bebidas en los bares y restaurantes de las diferentes áreas recreativas como las piscinas, canchas; además de membresías a nuevos socios, cuotas sociales, clases en sus diferentes disciplinas, eventos sociales y culturales. En los últimos años Guayaquil Tennis Club presenta problemas de liquidez lo que ha originado retraso en los pagos a proveedores, sobrepasando los días de crédito pactados, razón por la que este análisis se centra en el área financiera, específicamente en el departamento de cobranzas donde se procederá a determinar el monto a que ascienden las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

Las variables definidas en este trabajo tienen la finalidad de conocer cómo se maneja la recaudación de las cuentas por cobrar y por ende el pago a proveedores para plantear las mejoras de un control interno aplicable que permita recuperar la cartera vencida. Para el área financiera se propone implementar un manual que permita un eficiente control de las cuentas por cobrar; para así mejorar la liquidez de la empresa y optimizar los recursos para solventar todas sus obligaciones administrativas.

El trabajo se divide por secciones, en el marco teórico se da a conocer el origen de las cuentas por cobrar, su tratamiento contable, posibles riesgos de acuerdo a los días de crédito y los métodos más utilizados en el proceso de registro; la metodología a utilizar será descriptiva-explicativa para de esta manera dar a conocer la real situación de la empresa. Finalmente se tiene el resultado obtenido del análisis e interpretación de

la propuesta, el plan de mejora, manual de procedimientos y conclusiones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Para la mayoría de las empresas que se desenvuelven en actividades comerciales, su principal propósito es brindar productos o servicio de calidad y es así que día a día estas implementan estrategias para captar la atención de los clientes y generar ingresos que sustenten su crecimiento y desarrollo económico y social.

La empresa se ha ido desarrollando constantemente y ha atravesado por cambios tecnológicos, legales, normas tributarias, y contables, además del control interno. Dentro de los problemas comunes que presentan las empresas de servicios se encuentra el retraso en cobros por créditos otorgados a otras empresas, puesto que al generar una venta o prestar un servicio se crea un rubro denominado cuentas por cobrar conformado por los valores que adeudan los clientes como resultado de una venta a crédito, cuenta que representa un beneficio para la empresa si el método de calificación de clientes ha sido efectivo.

Cabe destacar que el riesgo de incobrabilidad se puede minimizar en la calificación efectiva de la cartera a través de un manual de procedimiento en donde se regule la aprobación de clientes a crédito, lo que permite a la entidad alcanzar liquidez en el tiempo planificado.

Situación conflicto

En los dos últimos años la empresa Guayaquil Tennis Club ha presentado varios inconvenientes referentes al pago de proveedores, retrasándose el mismo hasta en 60 días, sin considerar el monto adeudado; lo que genera gran inquietud en cuanto al manejo de cuentas que influyen en la captación de efectivo, como son las pertenecientes a la cartera por cobrar.

La falta de liquidez en la empresa crea inestabilidad para la administración de los recursos financieros, siendo este el factor principal para el desenvolvimiento de las operaciones normales y así mantenerse solvente económicamente.

Parte de esta problemática radica por la falta de un manual de procedimiento en el área de cartera, así como la falta de recurso humano especializado en el área dedicada específicamente a la labor de gestionar recuperación de cartera.

Formulación del problema

¿Cómo incide la recaudación de las cuentas por cobrar en el pago a los proveedores durante el periodo 2015-2016 en Guayaquil Tennis Club?

Variable Dependiente

Pago a proveedores

Variable Independiente

Recaudación de las cuentas por cobrar

Delimitación del problema

Guayaquil Tennis Club está conformado por los siguientes departamentos gerencia general, subgerencia de recursos humanos, financieros, legal, auditoría, compras y adquisiciones, bodega general, deportes, banquetes, eventos, alimentos y bebidas, gestión de calidad, atención al socio, marketing, sistemas costos y control, seguridad física, mantenimiento e infraestructura; en este caso el estudio se enfoca en el departamento financiero que se encarga de revisar y analizar todas las operaciones de la empresa para obtener una información clara y precisa en los estados financieros.

Este departamento es el encargado de supervisar las áreas de cobranzas, contabilidad y caja general siendo la función de cada uno de estos el

manejo y control de manera eficaz de los ingresos y egresos de la empresa.¹

El área de contabilidad se encarga de registrar todos los hechos económicos que suceden en la empresa como la información contable que diariamente maneja la empresa además de cuentas de servicios básicos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, impuestos, y demás obligaciones de la empresa que se reflejan en los estados financieros que muestran la situación y con qué recursos dispone.

El departamento de cobranzas será el área en el cual se desarrollará la investigación puesto que es el encargado de generar los cargos a las diferentes cuentas de los socios por concepto de membrecías, cuotas sociales, clases de tenis, natación, fútbol, entre otros servicios que ofrece la empresa, siendo el encargado de otorgar plazos a los créditos dados en los distintos rubros.

Con la información que se procesa diariamente en estos departamentos la institución toma medidas que impulsan el crecimiento y sostenibilidad de la empresa, siendo el departamento de cobranzas el eje de la solvencia de la misma.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer un plan de acción para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil Tennis Club durante el periodo 2015-2016.

Objetivos específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre cuentas por cobrar

¹ Caja general es el encargado de generar los pagos, bajo autorización del área financiera, y registrar diariamente los movimientos bancarios.

- Evaluar la situación actual de las cuentas por cobrar y determinar su incidencia en el pago a proveedores de la empresa.
- Proponer un plan de acción para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil Tennis Club
- Elaborar un manual de procedimientos para la calificación y control de cartera

Justificación e importancia

El siguiente trabajo investigativo tiene como finalidad el análisis cuantitativo de los procesos contables realizados en la empresa de servicios Guayaquil Tennis Club, puesto que en los últimos años se han presentado problemas de solvencia y de control en el manejo de efectivo y cuentas de ingresos; siendo el sustento de mayor relevancia para el desarrollo de esta investigación la corrección de esas falencias en los distintos procesos.

Esta investigación beneficiará a la empresa Guayaquil Tennis Club ya que propone un conjunto de acciones encaminadas a la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar.

En la propuesta se intenta preparar un proceso de control interno relacionada con las cuentas por cobrar con el propósito de que la información revelada en los estados financieros sea confiable a la hora de toma de decisiones y a su vez cumplir con las obligaciones de la empresa.

Para la mayoría de las empresas contar con el recurso humano capacitado en este tema es primordial ya que es aquí donde se aplican un sin número de técnicas o estrategias que permiten de cierta manera llevar un control de la cartera clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes

La contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, y surgió cuando el hombre vio la necesidad de llevar un registro y control sobre sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Actualmente se ha demostrado a través de varios historiadores que, en épocas como la egipcia y romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial (Jose Antonio Mogollan Mosquera, 2017).

La contabilidad tiene gran importancia en las empresas debido a que juega un rol importante en cuanto al control de las negociaciones mercantiles y financieras, pues esto ayuda a mejorar la productividad y aprovechar al máximo su patrimonio.

Es por tanto que la contabilidad se define como la técnica que permite el registro, control y análisis de las transacciones comerciales de la empresa que actualmente con la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), se considera además la importancia de otras que intervienen en la administración y que permita tomar de manera acertada la mejor decisión para la empresa en cuanto a maximización de beneficios (Janneth Catro, 2010).

Dentro de las NIIF se comienza el análisis de todos los bienes y las obligaciones; es por tanto que un activo es un recurso controlado por la empresa, como resultado de sucesos pasados, del que la misma espera obtener en el futuro, beneficios económicos. Los beneficios económicos futuros incorporados a un activo consisten en el potencial del mismo para contribuir directamente o indirectamente a los flujos de efectivo y otros equivalentes a efectivo de la empresa. Estos flujos de efectivo pueden

proceder de la utilización del activo o de su disposición. Muchos activos, como por ejemplo propiedad planta y equipo, son elementos tangibles. Sin embargo, la tangibilidad no es esencial para la existencia del activo. Algunos activos son intangibles (Gabriel Vasquez, 2015).

Al determinar la existencia de un activo, el derecho de propiedad no es esencial. Así, por ejemplo, una propiedad mantenida en arrendamiento es un activo si la entidad controla los beneficios que se espera que fluyan de la propiedad. Desde el punto de vista patrimonial, el activo está constituido por todos los bienes y derechos de propiedad de una persona o empresa (Castro, Medición de cuentas por cobrar, 2015).

De la misma manera pasivo es una obligación actual de la empresa, como resultado de sucesos pasados, a la vez la empresa espera obtener en el futuro, beneficios económicos, es decir, el pasivo es la aportación o participación de terceras personas en el financiamiento de una empresa. Una característica esencial de un pasivo es que la entidad tiene la obligación de actuar de una forma determinada; la obligación puede ser una obligación legal o una obligación implícita. Una obligación legal es exigible legalmente como consecuencia de la ejecución de un contrato vinculante o de una norma legal y una obligación implícita es aquella que se deriva de las actuaciones de la entidad (Velasquez, 2017).

Créditos

Los créditos son el origen de una transacción entre dos partes, en la que una de ellas denominado acreedor o prestamista, entrega el dinero, títulos, bien o servicio a cambio de una promesa de pago a futuro por la otra parte denominada deudor o prestamista (Financieras, 2016).

El crédito puede tener dos características las cuales son:

El crédito de una cuenta corriente, que generalmente para ser pagada posee un plazo de 30, 60 o 90 días, según la política interna de cobro de la empresa, puesto que esta venta puede ser amparada por documentos o no; las ventas en las cuales se otorga un crédito a plazo de 6, 12, 18 o 24 meses, deben estar respaldadas legalmente con la documentación

respectiva, ya que en todas las transacciones crediticias se posee dos elementos importantes como son (Financieras, 2016):

- El elemento de pago futuro, donde el dinero, bienes y servicios son dados con el compromiso de un pago futuro.
- El segundo elemento es el de la confianza en que la política es conscientemente estudiada y a través de los datos que se obtiene para que exista la oportunidad de solicitar el crédito.

La importancia de los créditos está relacionada directamente con los niveles de inversión que se requiere en el desarrollo de un país o empresa; entre los beneficios que se generan de un crédito se encuentran:

El incremento de la producción de bienes y servicios, y a su vez la disminución de costos unitarios.

- La creación de nuevas fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas o ampliaciones de las ya existentes.
- La garantía que es el respaldo que asegura el cumplimiento de la obligación o la recuperación de créditos.

Estados Financieros

Según la (Superintendencia de Compañías, 2015) los informes financieros, también denominados estados contables son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la real situación económica, financiera y los cambios que experimenta la misma en un periodo determinado. Estos informes son esenciales para la administración, gestión y regulación de toda institución en la cual los únicos beneficiarios serán los accionistas, acreedores o propietarios de la empresa.

La información financiera debe reunir determinadas características cualitativas con el fin de proporcionar el cumplimiento de sus objetivos y, en consecuencia, garantizar la eficacia en su utilización por parte de sus diferentes destinatarios. Las características que deben reunir los estados financieros son:

Comprensibilidad: la información debe ser de fácil comprensión para todos los usuarios, no obstante también se deben agregar notas que permitan el entendimiento de temas complejos, para la toma de decisiones (Superintendencia de Compañías, 2015).

Relevancia / sistematización: la información será de importancia relativa, cuando al presentarse dicha información y omitirse por error, puede perjudicar e influir en las decisiones tomadas (Superintendencia de Compañías, 2015).

Confiabilidad: la información debe estar libre de errores materiales, debe ser neutral y prudente, para que pueda ser útil y transmita la confianza necesaria a los usuarios (Superintendencia de Compañías, 2015).

Comparabilidad: esta información se debe presentar siguiendo las normas y políticas contables, de manera que permita la fácil comparación con periodos anteriores para conocer la tendencia, y también la comparación con otras empresas (Superintendencia de Compañías, 2015).

Pertinencia: Debe satisfacer las necesidades de los usuarios.

Cuentas por cobrar

Son instrumentos financieros registrados como activos que se originan en el otorgamiento de crédito por parte de la empresa a terceros que al estar estrechamente relacionados con los ingresos se convierten en beneficios representados en el estado de situación con el nombre de cuentas por cobrar, una cuenta fácil y rápida de conversión en efectivo (Superintendencia de Compañía, 2015).

En esta cuenta o partida se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de productos o servicios y puede estar representada por letras de cambio, títulos de crédito y pagares a favor de la empresa o simplemente por el compromiso de pago sin el respaldo de un documento. Las cuentas por cobrar están dadas por el tiempo en que dicho crédito puede convertirse en efectivo en cuentas por cobrar a corto y largo plazo.

A corto plazo estamos hablando que no excede a un año y a largo plazo más de un año (Superintendencia de Compañía, 2015).

Las cuentas por cobrar representan una partida de activo debido a que se originan de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” el auditor establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas. Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda (Superintendencia de Compañía, 2015).

Evaluación del Deterioro de las cuentas por cobrar

El párrafo 11.21 establece que al final de cada período sobre el que se informa (31 de diciembre de cada año), una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro para los activos financieros medidos al costo amortizado; en el caso de que esta exista evidencia objetiva inmediatamente reconocerá una pérdida en resultados, la Entidad podrá utilizar una cuenta reguladora “Provisión por Deterioro” como contrapartida de la pérdida. En esencia, todas las compañías que aplican NIIF deberán contar con un estudio de deterioro para sus activos financieros en cada ejercicio económico (Normas Internacionales de Información Financiera, 2015).

Evidencia Objetiva: Las Normas Internacionales de Información Financiera (2015) son claras, si existe evidencia objetiva se debe reconocer inmediatamente una pérdida, se podría interpretar a la evidencia objetiva como los síntomas o circunstancias en las cuales una entidad está obligada a registrar un deterioro. Conceptualmente deterioro es la pérdida de flujo de caja o valor económico que sufre un activo, si se

analiza desde el punto de vista del riesgo del crédito es la probabilidad de que un deudor no pague parte o la totalidad del crédito concedido.

Todas las entidades que otorgan crédito o conceden un plazo de crédito por sus facturas comerciales bajo el esquema de las Normas Internacionales de Información Financiera (2015), deberían contar con un proceso para administración del riesgo crediticio por más sencillo que este sea, dentro de este proceso deberán incluir un subproceso que permita identificar pérdidas de manera oportuna. Un síntoma que evidencia un deterioro o que puede estar presente y por ende una entidad debería reconocer una pérdida por deterioro es:

1. Morosidad, esto es la partida por cobrar se encuentra vencida en el pago del principal e intereses.
2. Dificultades financieras del deudor.
3. Quiebra del deudor.
4. Reestructuración o refinanciamiento, se le otorga al cliente más plazo para que cancele su obligación como consecuencia de dificultades financieras y falta de liquidez.
5. Cualquier asunto observable que pueda llevarnos a la conclusión de una pérdida de flujo de caja en la partida por cobrar, tales como comportamiento del mercado, tecnología, asuntos legales y económicos

Metodología de Evaluación: La Sección 11.24, requiere que esta evaluación de deterioro sea realizada de la siguiente forma:

1. Para el caso activos financieros que representan inversiones en títulos de capital, se requiere de la evaluación individual de cada activo.
2. Para el caso de activos financieros significativos, se requiere de una evaluación individual.

Las (Normas Internacionales de Información Financiera, 2015) establecen que en general que la evaluación será efectuada de manera individual

para cada activo o pudiéndolos agrupar sobre la base de características de riesgo similar.

Medición del Deterioro: La Sección 11.25 establece dos formas de medición para el deterioro de activos medidos al costo o costo amortizado, según se resume a continuación:

1. Para un activo medido al costo amortizado, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros y el valor presente de los flujos de caja futuros estimados descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero.

2. Para un activo medido al costo, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros del activo y el precio de venta estimado que se recibiría por el activo en caso de venta en la fecha de cierre de los estados financieros. Bajo la normativa planteada existen las siguientes variables que tendrán que ser observadas para poder realizar la medición anterior:

- Plazo estimado de recuperación.
- Tasa de interés de mercado para los activos medidos al costo.

Importancia del Registro de las cuentas por cobrar.

Están compuestas básicamente de dos fases o pilares fundamentales que son la facturación y los pagos. Es importante que las empresas tengan perfectamente registradas dichas cuentas, es por ello, que es habitual optar por un departamento de auditoría para comprobar esa acción, que realizan tareas como verificar lo que sería la identidad de los deudores incobrables. El otorgamiento de productos o servicios a crédito es una de las herramientas que tienen las empresas para conservar a los clientes actuales y captar nuevos. Dichos créditos se reflejan en las cuentas por cobrar, aun cuando presenten distintas condiciones y formas de pago (Normas Internacionales de Información Financiera, 2015).

Las cuentas por cobrar representan los derechos exigibles originados por ventas y servicios prestados dando origen a dos grandes grupos de cuentas por cobrar:

- A cargo de clientes
- A cargo de otros deudores

Una buena administración de las cuentas por cobrar favorece directamente a la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa, base para establecer compromisos a futuro. (Lawrence Gitman, 2016)

Según Lawrence Gitman (2016) en el ámbito organizacional, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si provienen de la venta de bienes o servicios respaldada por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras. En este sentido, las cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones comerciales; ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este rubro, ya que representa la mayor y más consistente fuente de entrada de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor de recuperación y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar (Lawrence Gitman, 2016).

De allí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la

solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza. (Román, 2010) ²

Las cuentas por cobrar en los negocios

Las cuentas por cobrar son partidas de gran importancia en los negocios, ya que de ellas depende en parte la liquidez asegurando un flujo de efectivo que permita operar con normalidad, en la actualidad la mayoría de las empresas ofrecen créditos a sus clientes por venta de bienes o servicios para de esta manera aumentar el volumen de sus ventas y mantenerse en el mercado; la mayoría lo hace para conservar o captar más clientes, esto significa un mayor riesgo por lo que la empresa debe de implementar las políticas necesarias para reducirlo (Román, 2010).

Una cuenta por cobrar se origina al momento de generar la factura y es enviada mediante correo electrónico al cliente para su posterior liquidación dentro del periodo pactado o también denominada condiciones de pago (Román, 2010).

De acuerdo al tipo de crédito que se ofrece; esto puede ser 8, 15, 30, 60, 90 días; pero se requiere conocer si la venta realizada a crédito se convertirá en efectivo en el tiempo establecido o no, esto es uno de los casos y riesgos más frecuentes en la mayoría de las empresas es por esto que antes de otorgar un crédito se debe evaluar al cliente y así a futuro se evitará la caída en mora en su crédito y que pase a transformarse en una cuenta incobrable (Román, 2010).

Una cuenta incobrable debe estar considerada dentro de los movimientos de la empresa, no es lo que se espera pero se debe estar conscientes de que al menos uno de todos los créditos otorgados no se podrá cobrar y es

² **La composición de los días totales de crédito consiste de dos partes:**

Plazo de crédito acordado - Mide el plazo de crédito que la compañía otorga a los clientes. Esto puede variar de un país a otro y de un mercado a otro, aunque también depende de la habilidad de negociar las condiciones en un contrato que la organización estime convenientes o razonables.

Días de crédito vencido - Cuando existen créditos impagos, el acuerdo no ha sido respetado. Puede haber diversas razones para esto, aunque a menudo puede deberse a rutinas internas de la compañía, que por ende, causan que el cliente no pague en término.

aquí donde se empiezan a provisionar este tipo de casos en una cuenta transitoria que permita identificarse al final de los resultados y darles el correcto tratamiento a dicha situación, esto a partir de que un activo me debe generar beneficios económicos para estar registrado como tal en el estado de situación y la cuenta por cobrar al ser una partida de activo debe cumplir con esa condición, por tal razón al detectar incobrabilidad en parte o total de la partida se tendría que darle de baja justamente para cumplir con la condición de registro (Román, 2010).

Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables son aquellas cuentas que han surgido de créditos y que por considerarse como incobrables representan pérdidas para la empresa o compañía; no obstante al presentarse estos inconvenientes las empresas se estima una provisión para las cuentas de este tipo (Gabriel Vasquez, 2015).

Una cuenta incobrable se la puede identificar al transcurrir un año de haberse otorgado un crédito y este no haya mostrado resultados favorables o ingresos por dicho crédito; el procedimiento de cuentas incobrables es ampliamente aceptado por empresas del país, es así que se aplica el método del porcentaje fijo sobre las cuentas por cobrar globales, el método de porcentaje fijo sobre las ventas abiertas y el método de estimación de cuentas incobrables sobre las ventas a crédito.

La unidad debe especificar y formalizar un listado de sus cuentas incobrables, conteniendo un detalle de las facturas incobrables o con altas probabilidades de incobrabilidad; la definición debe ser acorde con la perspectiva u objetivo de minimizar y controlar los riesgos financieros (Normas Internacionales de Información Financiera, 2015).

Para el cálculo de la provisión o reserva para cuentas de cobro dudoso se usan básicamente, tres métodos que son:

1. **Cancelación Directa:** consiste en liquidar el saldo de dudoso cobro totalmente. Este método es de uso limitado por cuanto no opone los costos a los ingresos del período al cual corresponden

las cuentas. Por lo general, se aplica cuando los montos de las cuentas morosas son de poca materialidad (Normas Internacionales de Información Financiera, 2015).

2. Cálculo: se basa en la clasificación de las cuentas según su antigüedad y el análisis de las cuentas más antiguas para determinar un porcentaje estimado de incobrables. Este método tampoco opone la pérdida por incobrable al ingreso que la produjo y por otra parte no determina un porcentaje justo para cada año según los ingresos (Normas Internacionales de Información Financiera, 2015).

3. Estimación: mediante éste método, la provisión puede estimarse sobre la base de un determinado porcentaje de las cuentas por cobrar vigentes, procedimiento que tampoco se ajusta al concepto de oposición de gastos e ingresos; o en base de un porcentaje del monto de las ventas a crédito. Este último procedimiento de estimación, se considera que es el más eficiente por cuanto permite determinar el monto a cargar en el año en curso (Normas Internacionales de Información Financiera, 2015).

Funciones de las cuentas por cobrar

- Se debe llevar un estricto registro de los créditos
- Implementar una efectiva recaudación con el fin de que no afecte a la liquidez de la empresa.
- Coordinar las acciones de cobro con el fin de recuperar los montos adeudados.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos de cobro
- Respaldar las condiciones de pago
- Elaborar informes periódicamente a los superiores sobre el manejo o seguimiento de dichas cuentas

- Elaborar cartas de saldos conforme a las normas establecidas por la empresa.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Provisión cuentas incobrables.

Según la Ley Orgánica de Tributación Interna Ecuatoriana en su artículo 11 establece que las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario se realizarán al finalizar el año comercial, teniendo como base la sumatoria de todas las cuentas y documentos por cobrar, este cálculo será el 1% del total de la suma de las cuentas y documentos por cobrar, las provisiones cuentas incobrables, no podrán exceder el 10%, del total de la cartera (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008).

Para dar de baja a una cuenta o documento que haya sido imposible su cobro, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación. 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 Bancaria establezca (Junta Bancaria del Ecuador, 2014).

Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible.

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 (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008).

Ley de régimen tributario interno

El régimen tributario interno es la norma jurídica que regula las relaciones entre el Estado Ecuatoriano y los entes acreedores de tributos, y quienes tienen obligaciones tributarias con ellos; es por tanto necesario que los tributos comprenden todo tipo de impuesto fiscal, municipal y provincial, como lo son las tasas y contribuciones de mejoras.³ La aplicación de las leyes tributarias se complementa con reglamentos, resoluciones, formularios y demás procedimientos establecidos para el cumplimiento de

³ *Las leyes tributarias son aquellas que determinan en forma específica los impuestos, y solamente pueden expedirse a través de Leyes aprobadas por el Congreso Nacional.*

las disposiciones tributarias. (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008)⁴

Objetivos del Régimen Tributario interno

Recaudar la mayor cantidad de ingresos vía impuestos, cuyo propósito fundamental es financiar el Presupuesto del Gobierno General del Estado (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008 cccoon reformas en el 2014 y 2017).

Quienes participan en la gestión de tributos

En la gestión de tributos participan los sujetos activos: Estado (SRI), Municipios, Consejos Provinciales y otras entidades públicas; y los sujetos pasivos en calidad de contribuyentes de percepción, y retención (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008).

Obligación tributaria

Es el vínculo jurídico entre el Estado u otras entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de los tributos, para satisfacer una obligación en dinero, en especies o servicios valorados en dinero (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008).

Exenciones o exoneraciones tributarias

Son exclusiones que fija la ley sobre obligaciones tributarias en favor de personas naturales o jurídicas u otras beneficiarias establecidas por razones de interés público, económico o social. La Ley organica de Régimen Tributario Interno, (2008) en cuanto a entidades registradas sin fines de lucro establece en su artículo 20 que:

A efectos de la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, se entenderán como deberes formales, los siguientes:

a) Inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes;

⁴ *La determinación tributaria- Es el proceso que establece el hecho generador como causa o momento del tributo, la base imponible y la cuantía de un tributo; Sistemas de determinación- Mediante la declaración del sujeto pasivo o determinación directa; actuación de la Administración Tributaria o determinación presuntiva; o en forma mixta.*

- b) Llevar contabilidad;
- c) Presentar la declaración anual del impuesto a la renta, en la que conste impuesto causado cumpliendo las condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de Aplicación.
- d) Presentar la declaración del Impuesto al Valor Agregado en calidad de agente de percepción, cuando corresponda;
- e) Efectuar las retenciones en la fuente por concepto de Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado y presentar las correspondientes declaraciones y pago de los valores retenidos; y,
- f) Proporcionar la información que sea requerida por la Administración Tributaria.⁵

En cuanto a lo referente a los contribuyentes obligados a llevar contabilidad, el artículo 37 menciona que todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad. Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al primero de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado nueve fracciones básicas desgravadas del impuesto a la renta o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a 15 fracciones básicas desgravadas o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 12 fracciones básicas desgravadas. (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008) ⁶; según

⁵ La notificación tributaria es la comunicación formal de un acto o Resolución Administrativa o el requerimiento de un funcionario competente de la Administración Tributaria sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias.

⁶ **Obligaciones fundamentales de los contribuyentes o responsables de Tributos** - Cuando las disposiciones legales exijan, registrar datos de su actividad económica y cambios si los hubiere; solicitar permisos previos; llevar contabilidad; presentar declaraciones; cumplir con las disposiciones específicas de la Leyes Tributarias.

Facilitar inspecciones y verificaciones a funcionarios autorizados- Concurrir a las oficinas de la Administración, cuando su presencia sea requerida por Autoridad competente.

la reforma del 29 de diciembre de 2017, las personas naturales cuyos ingresos superen los \$ 300.000 están obligados a llevar contabilidad, derogando por consiguiente lo establecido en la ley y reglamento hasta esa fecha

Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada. Para fines del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo, el contribuyente evaluará al primero de enero de cada ejercicio fiscal su obligación de llevar contabilidad con referencia a la fracción básica desgravada del impuesto a la renta establecida para el ejercicio fiscal inmediato anterior (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008).

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio. Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de ingresos brutos anuales, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas. La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado (Ley organica de Régimen Tributario Interno, 2008).

Los documentos que sustentan los gastos y demás de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

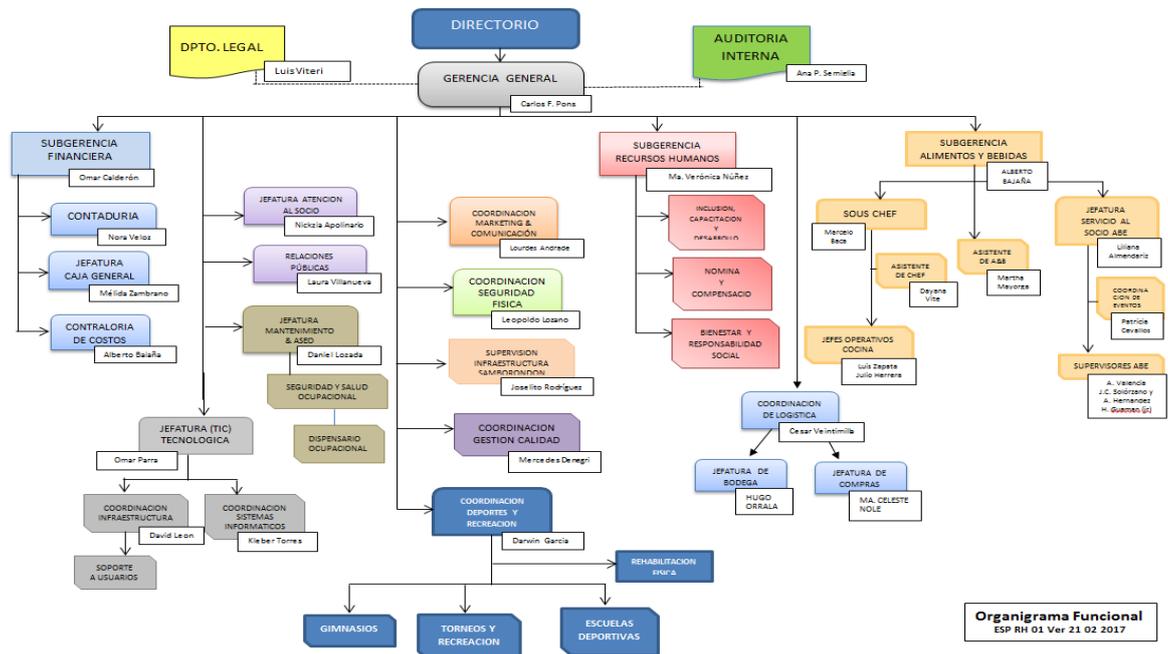
En el siguiente capítulo se analizará la metodología de investigación, puesto que se evaluará la magnitud del problema y las técnicas que ayudaran a solucionarlo.

El Guayaquil Tenis Club es una empresa de servicios sin fines de lucro considerado dentro del grupo de medianas empresas, ya que dentro de su plantilla cuenta con más de 2000 empleados y sus ingresos netos anuales no superan los 2 millones de dólares.

Es por tal motivo que para analizar el problema de la recaudación de las cuentas por cobrar y el pago a proveedores, se analizará el departamento contable, en el cual se lleva el registro total de los ingresos y egresos de la institución.

Puesto que es necesario conocer el esquema y organización de la empresa a ser analizada es importante resaltar que el Guayaquil Tenis Club se encuentra constituido bajo el siguiente organigrama, que muestra los movimientos y lineamientos a seguir para optimizar su gestión; es por tanto que se presenta el siguiente organigrama.

Figura1. Organigrama del Guayaquil Tennis Club



Fuente: Tomado del departamento de Recursos Humanos.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el desarrollo del análisis contable y financiero sobre la recaudación de las cuentas por cobrar dentro del Guayaquil Tennis Club durante el periodo 2015 – 2016, se realizaron encuestas y entrevistas a los distintos niveles jerárquicos presentados en la figura 1.; para lo cual se ha establecido 4 niveles que clasificados de esta manera facilitaran la recolección de la información necesaria para el desarrollo de la investigación y posterior análisis.

Dentro de la población se puede evidenciar en la Cuadro 1 que está compuesta por 2066 empleados que laboran dentro de la institución, para lo cual se los ha clasificado de la siguiente forma:

- Directivos
- Gerentes departamentales
- Auxiliares departamentales:
- y empleados.

Cuadro 1. Población

Autoridades	Población
Directivos	12
Gerentes departamentales	24
Jefes departamentales	230
Empleados Varios	1800
Total	2066

Fuente: Tomado del departamento de Recursos Humanos.

Elaborado: Cruz Criollo Cecilia Alexandra.

Muestra

La muestra que se tomara para la recolección de la información, será elegida de manera aleatoria simple, debido a la relevancia de la información que se requiere para el siguiente análisis, y a su vez por la carencia de la misma dentro de la mayoría de empleados, es por tanto que para los directivos se consideró a una persona para realizar la recolección de información; en cuanto a los gerentes departamentales se realizaran encuestas a 3 de ellos, así como a los auxiliares departamentales, se tomaran en cuenta a 7 de ellos para la recolección de datos.

Cuadro 2. Muestra

Autoridades	Muestra
Directivos	1
Gerentes departamentales	3
Jefes departamentales	7
Empleados Varios	0
Total	11

Fuente: Tomado del departamento de Recursos Humanos.

Elaborado: Cruz Criollo Cecilia Alexandra.

Instrumentos de Investigación

Para el desarrollo de la investigación se han considerado dos tipos de instrumentos esenciales para la recolección de información, y que servirán de respaldo para la implementación de nuevas herramientas de mejora para la institución.

Es por tanto que se determinó la utilización de encuestas para los gerentes y auxiliares departamentales, así como la entrevista para los directivos de la empresa, esta técnica servirá para la obtención de información de manera verídica y precisa, que ayudara al desarrollo de propuestas de mejora para la institución en cuanto a las recaudaciones provenientes por cuentas por cobrar, así como el análisis de las provisiones que se destinan a cuentas incobrables y como se llevan a cabo los procesos de liquidación de las mismas.

Procedimiento y desarrollo de la investigación

Una vez considerado el problema principal que es la recaudación de las cuentas por cobrar y el déficit que puede generar dicho proceso de no estarse realizando de manera correcta en la institución; es así que se realizaran encuestas a los gerentes y auxiliares departamentales, dentro de las cuales se expondrán interrogantes enfocadas a la ejecución de procesos y la búsqueda de falencias en cuanto a la actualización de información así como los procesos que realizan para recaudar dichos valore producidos por créditos.

De la misma manera se realizará una entrevista a los directivos acerca de las políticas aplicadas y la implementación de nuevas técnicas que mejoren la recaudación así como las provisiones de cuentas incobrables y cuál es el monto que se estima pierde la empresa por concepto de ello.

El objetivo de dicho proceso es la identificación de las falencias en dichos departamentos que pueden generar grandes pérdidas a largo plazo, puesto que generar un fondo de provisiones por cuentas incobrables produciría una reducción en el proceso de crecimiento de la institución.

El identificar las carencias de los procesos de recaudación por cuentas por cobrar, así como el control acerca de las posibles cuentas que se puedan transformar en incobrables produciría un mejor rendimiento a la institución, así como la generación de una liquidez continua en los procesos futuros.

METODOLOGÍA

Para la ejecución de la investigación se utilizarán los métodos teóricos de análisis como lo son el de inducción, deducción, histórico, dialéctico y científico, hasta como el matemático y estadístico, ya que todos aportarán de una manera directa a la obtención de resultados y a la formulación de análisis y propuestas de solución, basado en antecedentes y sustento legal.

Inductivo – Deductivo

Este método sirve para desarrollar una relación directa entre lo particular y lo general de cualquier proceso de investigación, y en la elaboración del marco teórico desarrolla una relación entre lo empírico y lo teórico.

Analítico- Sintético

Este método consiste en analizar la bibliografía relativa de nuestro tema de estudio, los elementos, los hechos y sucesos que se presentan en el cumplimiento del estudio.

Histórico – Lógico

El método histórico – lógico lo implementaremos haciendo referencia a todos los eventos y avances en el problema estudiado, partiendo de esto se podrán presentar propuestas que ayuden a solucionar esta problemática.

Sistémico

Se aplica la organización y la sistematización de los fundamentos teóricos y los resultados en la investigación.

Descriptivo

Representa los resultados del proceso de investigación y la descripción de los procesos aplicados a la misma.

Matemático- Estadístico

Aplicamos este método en el momento en que recolectamos, procesamos, describimos e interpretamos los resultados obtenidos, estableciendo valores relativos o porcentuales en nuestra investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cuadro 3- El control que realiza en su departamento es:

	N	%
Trimestral	1	12,50%
Bimestral	1	12,50%
mensual	1	12,50%
quincenal	5	62,50%
semanal	0	0,00%
Total	8	100%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

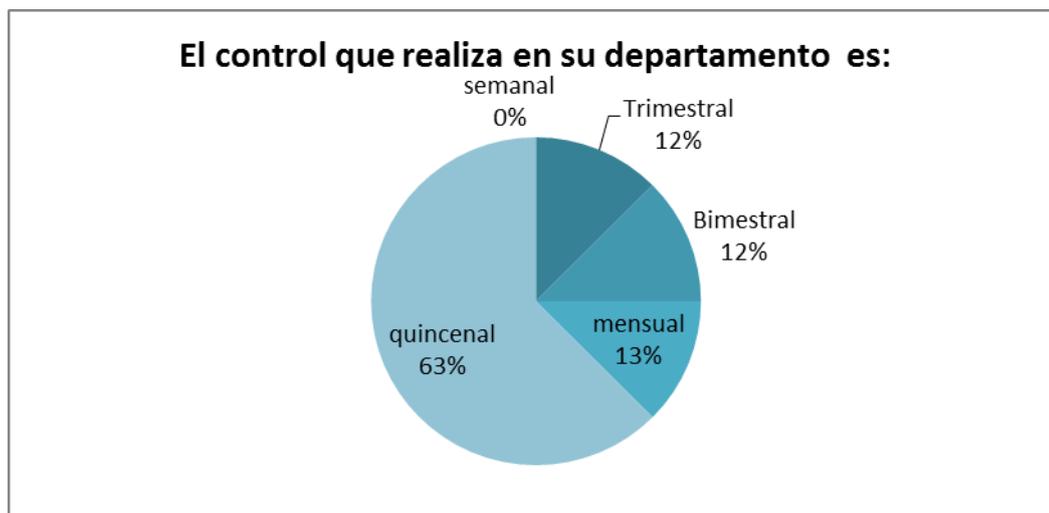


Figura 1. El control que realiza en su departamento es:

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

De los gerentes encuestados dentro de la institución, en cuanto al control que realizan dentro de sus departamentos, se logró determinar que el 63% realiza un control quincenal, el 13% realiza un control mensual, el

12% lo hace de manera bimestral y en el mismo porcentaje se lo hace de manera trimestral.

Cuadro 4. ¿Considera que el personal a su cargo posee conocimientos en gestión de cobranzas?

	n	%
Si	5	62,50%
No	3	37,50%
Total	8	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

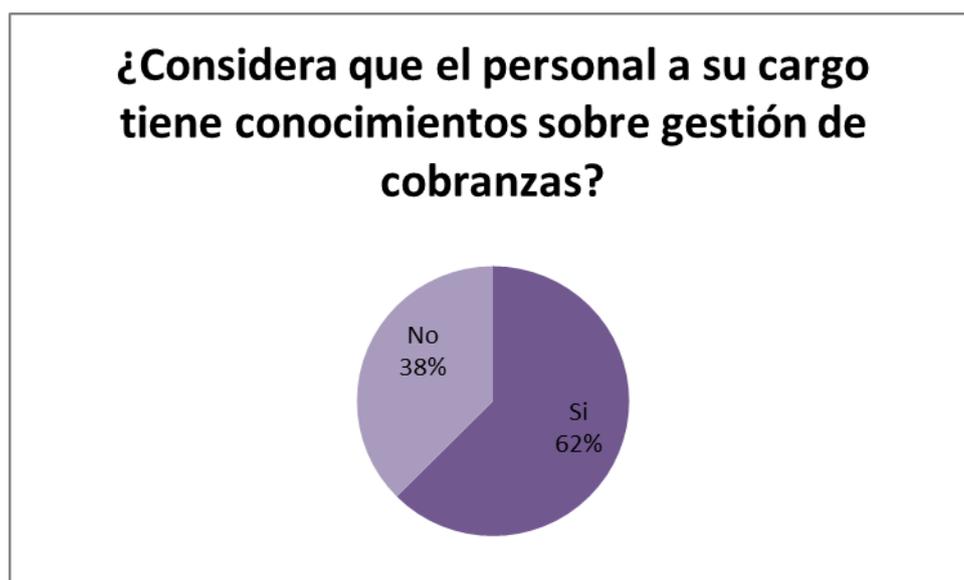


Figura 2. Considera que el personal a su cargo tiene conocimientos sobre gestión de cobranzas?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

En cuanto al problema central que relaciona las recaudaciones por cuentas por cobrar, se establece la interrogante que indica la capacidad del personal para realizar esta gestión de manera efectiva, para lo cual, el 62% de los encuestados respondieron que su personal está capacitado y

realiza la gestión respectiva, mientras que el 38% contestó que su personal no cuenta con conocimientos de gestión de cobranzas, debido al área en la que se encuentran, esto se da más en el departamento contable.

Cuadro 5- ¿Se preparan periódicamente reportes de cuentas por cobrar según su antigüedad?

	n	%
Si	7	87,50%
No	1	12,50%
Total	8	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.



Figura 3. ¿Se presentan periódicamente reportes de cuentas por cobrar según su antigüedad?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El 87% de los gerentes departamentales encuestados respondieron que si se presentan periódicamente reportes de cuentas por cobrar según su

antigüedad, mientras que uno de ellos que representa el 13% mencionó que no se lo hace de manera periódica, sino de forma ocasional o cuando se presenta un problema de gran magnitud, en el cual se vea afectado el rendimiento de la empresa.

Cuadro 6. Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar?

	n	%
Si	8	100,00%
No	0	0,00%
Total	8	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

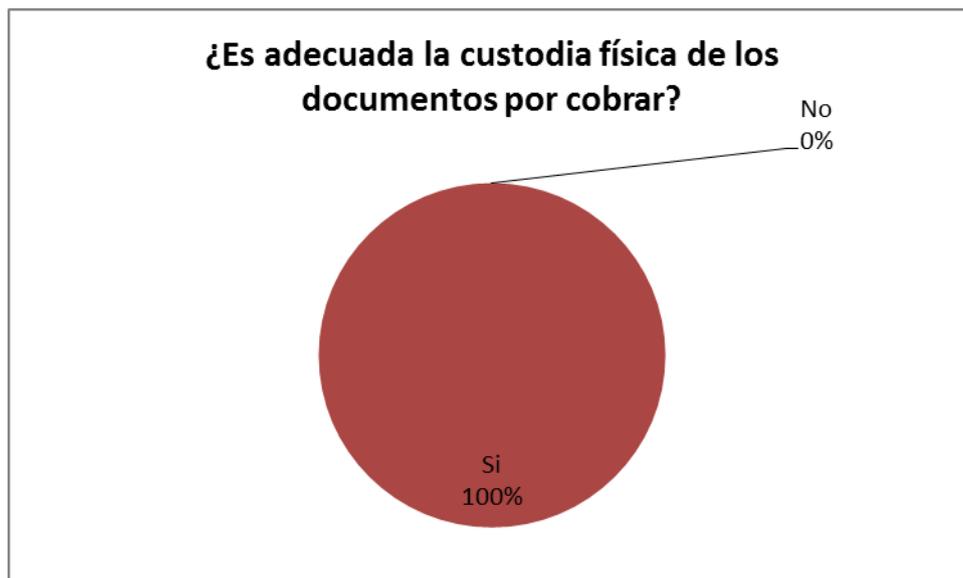


Figura 4. ¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El 100% de los encuestados contestó que la custodia de documentos por cobrar es de vital importancia y el respaldo físico se presenta como una prioridad en todos los departamentos.

Cuadro 7. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de cobro?

	n	%
Si	8	100,00%
No	0	0,00%
Total	8	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

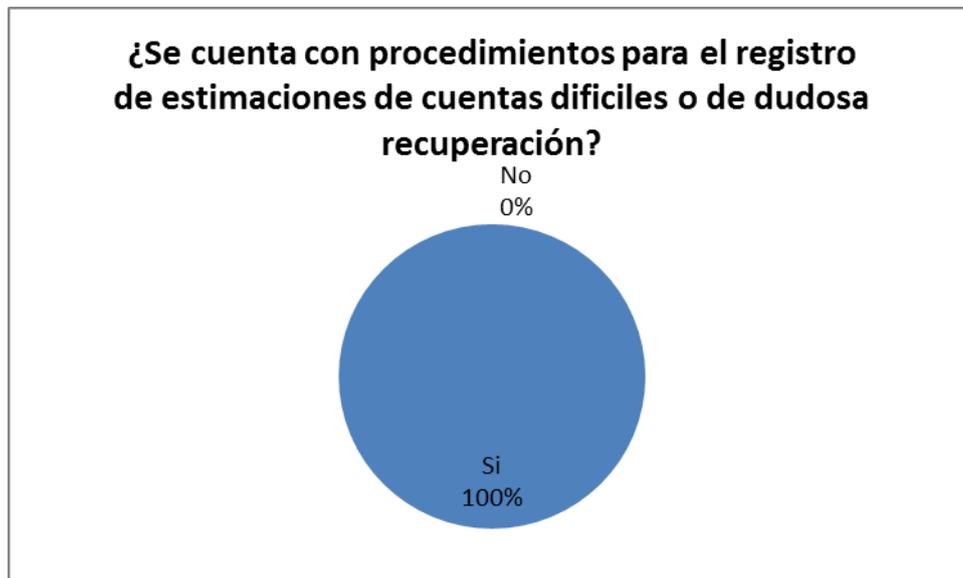


Figura 5. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de cobro?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El 100% de los encuestados contestó que se cuenta con procedimientos adecuados y seguimientos a las cuentas se presentan como difíciles de cobrar, esto a su vez se ve reflejado en la provisión mensual que se refleja en el estado de pérdidas y ganancias.

Cuadro 8. ¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?

	n	%
Si	8	100,00%
No	0	0,00%
Total	8	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.



Figura 6. ¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El 100% de los encuestados respondió que se tiene un control especial para las cuentas incobrables que han sido canceladas, es así que el departamento de contabilidad, cobranzas poseen un registro independiente, al igual que los informes de los mismos hacia el financiero, esto se realiza debido a que en los estados financieros se los registra como otros ingresos.

Cuadro 9. ¿El pago a proveedores se realiza en el plazo establecido?

	n	%
Si	1	12,50%
No	7	87,50%
Total	8	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

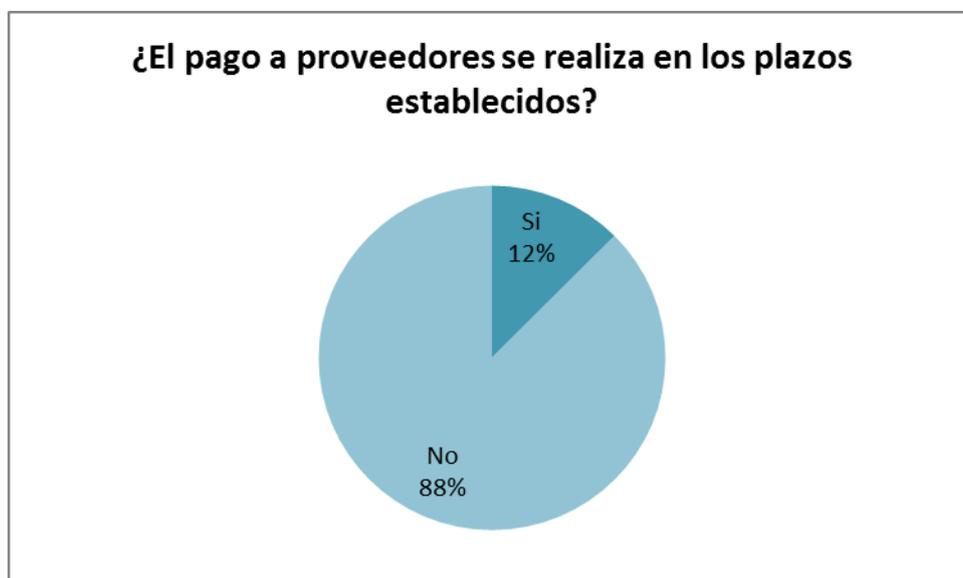


Figura 7. ¿El pago a proveedores se realiza en los plazos establecidos?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El 12 % de los encuestados respondió que si se realizan los pagos, y el ingresos de los saldos adeudados hasta el cierre de fin de mes, mientras que el 88% respondió que existen algunos periodos en los que el pago a proveedores se ve postergado, en especial cuando la institución atraviesa etapas de no liquidez, esto por distintos factores que afectan los flujos de la institución.

Cuadro 10. ¿Con que frecuencia demoran en cancelar los socios sus cuotas sociales en la institución?

	n	%
Siempre	3	33,33%
Casi siempre	4	44,44%
rara vez	2	22,22%
nunca	0	0,00%
Total	9	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

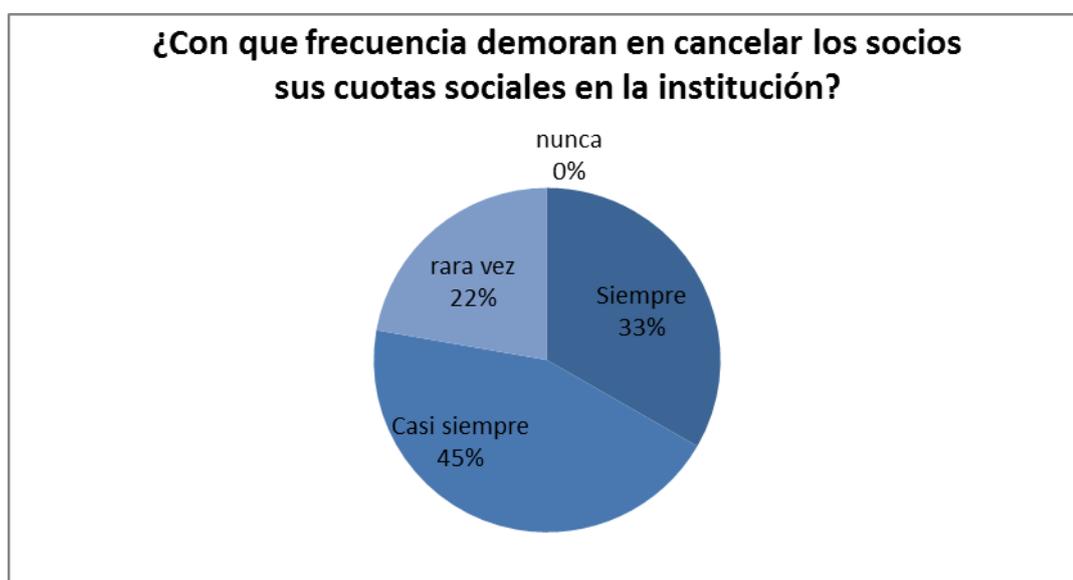


Figura 8. ¿Con que frecuencia demoran en cancelar los socios sus cuotas sociales en la institución?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El 33% de los encuestados respondió que las cuotas siempre se demoran en cancelar las cuotas sociales, esto en un promedio de días ya establecido por la institución, mientras que el 22% menciono que los socios rara vez se demoran en cancelar sus cuotas sociales, este porcentaje se justifica por las numerosas opciones de pagos que poseen los socios.

El 45% menciona que casi siempre los socios demoran en realizar el pago de sus cuotas sociales dentro de los plazos establecidos, lo que si genera

inestabilidad e impacta directamente en el flujo de caja de la institución, ya que se restringen ciertos rubros pendientes de pagos hasta nueva orden, debido a que no se dispone de efectivo.

Cuadro 11. ¿Considera usted que las medidas adoptadas en cuanto a gestión de cobranzas en el último periodo fueron?

	n	%
Muy Buena	4	44,44%
Buena	3	33,33%
Regular	1	11,11%
Mala	1	11,11%
Total	9	100,00%

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

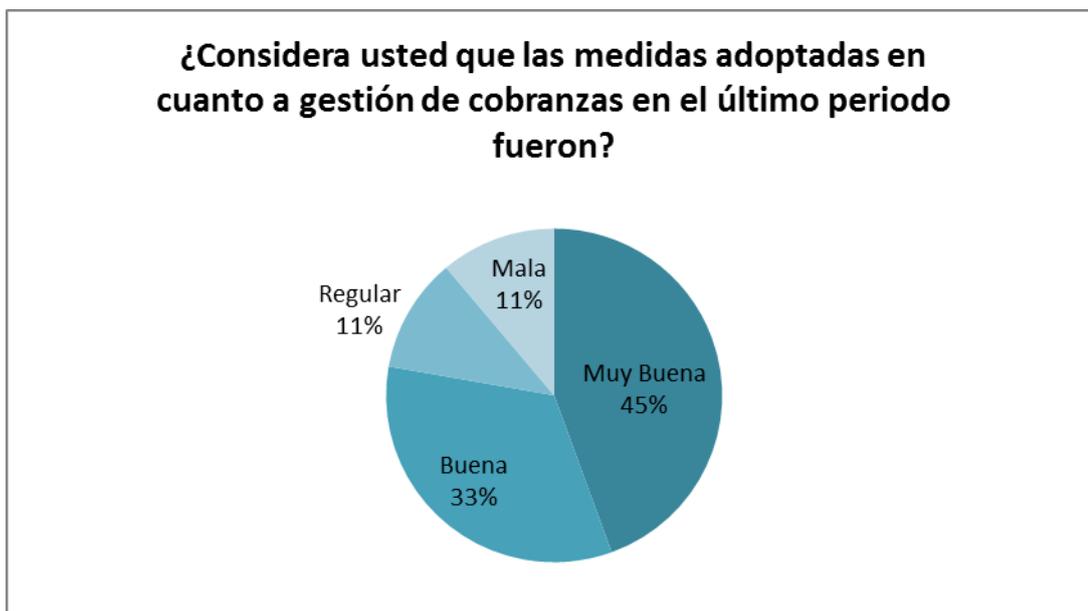


Figura 9. ¿Considera usted que las medidas adoptadas en cuanto a gestión de cobranzas en el último periodo fueron?

Fuente: Tomado de encuestas realizadas a los gerentes departamentales del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El 45% de los encuestados, respondió que la gestión de cobranzas fue buena, mientras que el 33% la califica solo como buena, esto con una clara idea de la no solvencia de la institución en los últimos meses.

El 11% respondió que la gestión de cobranza es regular, puesto que persisten los problemas de liquidez y el pago a proveedores genera inestabilidad en la calidad del servicio que se presta, para el 11% de los encuestados restantes la gestión resultó mala, debido a la cantidad de cuentas con plazos vencidos que no son cobradas a tiempo, lo que pone en apuros a un grupo de departamentos, en especial al financiero, que es donde se realizan los movimientos constantes de dinero para inversiones y pagos futuros.

Propuesta de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil Tenis Club periodo 2015-2016.

Análisis Económico Financiero

El Guayaquil Tenis Club desde el año 2015 ha presentado ciertos problemas internos en cuanto a la cancelación de cuentas por pagar (proveedores), esto repercute en la imagen de la institución y a su vez en la parte administrativa, por lo que es necesario identificar los motivos que llevaron a la administración a tomar estas medidas para lo cual se analizaran los estados financieros del periodo 2015-2016, en el cual se evidencian montos de \$ 1335,62 miles de dólares en cuentas por cobrar, a su vez en los pasivos, específicamente el corriente posee un monto de \$ 790,47 miles de dólares en cuentas por pagar, tal y como se lo muestra en la siguiente Cuadro.

Activos del Guayaquil Tenis Club 2015

GUAYAQUIL TENIS CLUB	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2015	
En miles de dólares	
DETALLE	dic-15
Activo corriente	2,330.18
Caja, Banco de Inversiones	773.74
cuentas por cobrar	1,335.62
cuentas por cobrar a empleados	28.69
otras cuentas por cobrar	22.55
Impuestos	0.00
Inventario	158.58
Gastos pagados por anticipado	10.99
Activo Fijo	6,431.38
Activo Diferido	131.39
Otros activos	0.00
TOTAL DE ACTIVOS	8,892.96

Fuente: Tomado del departamento de contabilidad del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

Analizar estos rubros solo certifica lo establecido en el siguiente trabajo, por lo que se debe realizar un estudio de situación económica y financiera en cada periodo observando que rubros como el capital de trabajo se encuentran por encima de los \$1500 dólares, a su vez se muestra como su índice de liquidez es 2,95 dólares, lo que hace referencia que por cada dólar que la empresa debe tiene \$2,95 para pagar, también se muestra para el 2015 un índice de endeudamiento de 0,19 muy bajo, en comparación al de 0,27 del año próximo, definiendo así que la situación económica de la empresa es estable.

En los pasivos registrados en el periodo 2015 figuran rubros como cuentas por pagar a proveedores que registran montos de \$321.39 miles de dólares y documentos por pagar con un valor en libros de \$21.54 miles de dólares, tal y como se lo muestra en la siguiente Cuadro:

Pasivos del Guayaquil Tennis Club 2015

DETALLE	
Pasivo corriente	790.47
Obligaciones a corto plazo	0.00
Cuentas por pagar proveedores	321.39
valores en transito	16.09
Documentos por pagar	21.54
Provisiones por pagar	139.24
Impuestos por pagar	66.50
Beneficios Sociales	183.76
Anticipo Socios	40.68
otros	1.27
Pasivo No Corriente	939.63
Total Pasivos	1,730.09
Patrimonio	7,162.86
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	8,892.96

Fuente: Tomado del departamento de contabilidad del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

En el año 2016 se observa como los rubros de cuentas por pagar se incrementan, más no así los valores en los activos, específicamente en las cuentas por cobrar.

Esto refleja un incremento en Caja en un 7.68%, porcentaje mínimo con relación a las obligaciones contraídas durante el periodo de análisis, lo que se traduce en una etapa ex ante de problemas de liquidez y solvencia de la institución, por lo cual es necesario tomar medidas que repercutan en la mejora de estos indicadores, en especial con los relacionados directamente con los ingresos de la institución.

Activos del Guayaquil Tenis Club 2016

GUAYAQUIL TENIS CLUB	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2016	
En miles de dólares	
DETALLE	dic-16
Activo corriente	2,072.29
Caja, Banco de Inversiones	833.17
Cuentas por cobrar	1012.43
Cuentas por cobrar a empleados	35.62
otras cuentas por cobrar	77.21
Impuestos	0.00
Inventario	173.93
Gastos pagados por anticipado	8.99
Activo Fijo	
Propiedad Planta y Equipo	6,841.11
Activo por impuesto diferido	213.93
Otros activos	0.00
TOTAL DE ACTIVOS	9,146.39

Fuente: Tomado del departamento de contabilidad del Guayaquil Tenis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

El Guayaquil Tenis Club desde el año 2014 creo un plan de inversión que consistía en ampliar el parqueo de socios, a más de incrementar la gama de servicios como la entrega de tarjetas especiales de débito para socios exclusivos y de tercera edad, a más de programas que incentivan a formar parte de este club a nuevos socios, lo que incremento el costo de

mantenimiento de la institución y el flujo de efectivo se vio afectado hasta principios del 2015.

El incurrir a una inversión de esta magnitud, se considera riesgosa sino se realizan proyecciones en los flujos de caja ya que se vería afectado el capital de trabajo a corto plazo, a más de los convenios comerciales con proveedores ya que el plazo de pago se prolongaría por un tiempo no determinado.

Es necesario saber que la institución cuenta con el capital necesario para realizarla pero factores como el atraso de pago de sus socios de las cuotas sociales mensuales, podrían traer grandes problemas o ponerla en apuros.

Para Julio y Agosto del 2015 la empresa comenzó a sentir los estragos de la falta de un plan de recaudación puesto que la tasa de morosidad interna incremento hasta un 14,96%, lo que origino políticas de contingencia de carácter urgente que ayude a mantener la liquidez, esto desde brindar más servicios a los socios como la retención de la liquidez por plazos no definidos.

No es hasta el cuarto trimestre del año 2016 que los problemas de liquidez fueron cesando, pero para poder obtener estos indicadores en signo positivo fue necesario aplazar pago a proveedores, así como el fondo de reserva interno para el pago de impuesto y otros haberes; esto se lo evidencia en el siguiente cuadro en el cual se muestran los datos de los pasivos en el año 2016.

Pasivos del Guayaquil Tennis Club 2016

DETALLE	dic-16
Pasivo corriente	1053.84
Obligaciones a corto plazo	1.08
Cuentas por pagar proveedores	592.68
valores en transito	6.13
Documentos por pagar	31.54
Provisiones por pagar	139.24

Impuestos por pagar	76.50
Beneficios Sociales	183.76
Anticipo Socios	40.68
otros	1.27
Pasivo No Corriente	899.60
Total Pasivos	1,953.44
Patrimonio	7,173.89
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	9,146.39

Fuente: Tomado del departamento de contabilidad del Guayaquil Tennis Club.

Elaborado: La autora Cruz Criollo Cecilia.

Es evidente a su vez que las cuentas por pagar a proveedores incidieron en el incremento de este rubro, ya que en el año 2015 registraron un valor en libros de \$321.39 miles de dólares, mientras que en 2016 este monto incrementó en un 84.40%, casi el doble en un periodo de un año comercial, lo cual preocupa a corto plazo, es por tanto que para realizar un análisis correcto en cuanto a la gestión de cobranzas y recaudación en cuentas por cobrar es necesario analizar las políticas implementadas por la institución durante este periodo.

Principales problemas de las políticas implementadas.

Una vez definido de manera breve la problemática presentada y determinar los inconvenientes presentados en la recaudación de cuentas por cobrar, así como la inestabilidad provocada por las inversiones realizadas, se mencionan los problemas presentados por las políticas implementadas.

Las inversiones realizadas por el Guayaquil Tennis Club generaron una liquidez durante el periodo 2015-2016 ya que requerían de imprevistos, a más de ser una salida constante de efectivo y endeudamiento a corto plazo, lo que produjo el retraso en pago a proveedores, esto independiente del pago a tiempo de los socios de sus cuotas sociales u otros ingresos.

Los servicios ofrecidos tuvieron un descenso ya que no solo los socios se veían afectados a un cambio, sino que a su vez el incremento en el precio

de sus cuotas, generó un descontento, provocando así no solo un ambiente económico decadente sino social.

El endeudamiento al que se incurrió para financiar estos proyectos y el pago de intereses que de manera directa pago el club, así como los impuestos y permisos municipales que requirió para agilizar los proyectos. La no rentabilidad de promocionar una revista y tarjetas de débitos a socios, así como la no promoción masiva en medios sociales es uno de los factores que inciden en la baja tasa de liquidez de la institución.

PLAN DE MEJORA

Objetivo

Registrar los pagos realizados por los socios, realizando una revisión diaria de lo facturado de contado y analizar los cobros a crédito (convenios)

Alcance

Desde autorizar créditos, otorgando plazos y cupos, hasta el registro de los ingresos de cierto periodo.

Responsable

Jefe de cartera

Documentos relacionados

Recibos de caja o comprobante de ingreso (cobros).- es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo o tarjetas de crédito recaudados por la empresa.

Notas de crédito.- es el documento en el cual emite la empresa a su cliente, con el objetivo de comunicar que se acredita un valor en su cuenta por motivo expresado en la misma.

Facturas.- es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compraventa. Una factura es el documento a través del cual una persona que vende puede rendir cuentas, de forma instrumentalizada, al contrato de compraventa comercial.

Intervienen

- Bares o puntos de venta
- Escuelas de las diferentes disciplinas
- Cuotas sociales

Proceso 1:

Cobranzas pedidos de contado y crédito

Con base en los pedidos llevados diariamente, teniendo en cuenta que los pedidos son de crédito y de contado, se debe realizar el siguiente proceso:

Documento: recibo de caja

Este documento debe ser diligenciado de la siguiente manera:

- Este documento tiene 1 original y 1 copia (blanca y amarilla), por lo tanto el original debe ser para el socio y la copia amarilla debe entregarse junto con el dinero al auxiliar contable.
- En caso de ser anulado este documento, debe marcarse como anulado y adjuntarse los 2 recibos de caja.
- Este documento no deben tener ni tachones ni enmendaduras.
- Debe ser diligenciado de manera completa y obligatoria.
- Nombre del socio
 - a) Fecha de elaboración del recibo de caja
 - b) Valor total de cancelación
 - c) Detalle y número de factura que están cancelando así como las observaciones si las hay.
 - d) Si el pago es realizado en cheque debe colocarse los siguientes datos:
 - Valor del cheque
 - Banco
 - Fecha de consignación si es posfechado
 - Número del cheque
 - Número de cuenta
 - e) Firma de la persona quien elabora el recibo de caja.

- Es obligación diariamente realizar entrega del dinero junto con los recibos de caja (copia amarilla) del día anterior.

Proceso 2:

El auxiliar contable de caja general recibe los monto recaudados del día anterior y envía a depositar a las diferentes cuentas de la empresa, según sea su origen, se registran en el sistema diariamente los ingresos por los diferentes servicios que se ofrecen y de la misma manera se analizan las cuentas por cobrar, y estas se envían al responsable de gestionar dichos cobros mediante llamadas telefónicas o notificaciones vía e-mail o cartas a domicilio.

Recomendaciones

Implementar acciones que faciliten la gestión de mejoramiento de las cuentas por cobrar en Guayaquil tenis club; se recomiendan las siguientes:

- Ejercer un liderazgo interno para impulsar la puesta en práctica de estrategias de optimización de las cuentas por cobrar.
- Crear un ambiente laboral y una cultura organizacional donde exista una mayor comunicación entre cada uno de los departamentos que estén involucrados con las cobranzas.
- Realizar seguimientos y auditorias que permitan la buena gestión de las cuentas por cobrar.

Estrategias

De las cuentas por cobrar

- análisis del cliente
- crédito
- verificación
- base de datos
- archivo
- intereses de mora
- descuentos
- solicitud de créditos bancarios

Del departamento encargado de las cuentas por cobrar

- Personal capacitado
- Cartera de clientes
- Planificación
- Comunicación

Del encargado de las cuentas por cobrar

- Auditoria
- Liderazgo
- Políticas

CONCLUSIONES

Una vez analizado los antecedentes y principales problemas de la gestión administrativa y financiera del Guayaquil Tenis Club, se demuestra cómo durante el periodo 2015 – 2016 las cuentas por cobrar disminuyeron en un 39.17%, llegando a \$1033.17 miles de dólares en el último periodo, no obstante se presentaron problemas de liquidez durante el periodo de estudio, en el manual incrementaron rubros como los impuestos a pagar que cerraron en 2016 con un monto de \$76.50 miles de dólares es decir presentó un incremento del 15.03%, con respecto al año anterior.

En cuanto a las cuentas por cobrar este rubro disminuyó un 24.19% en el año 2016 con respecto al año anterior, es decir se demuestra como la gestión fue eficiente en cierto punto, detectando otros problemas internos como la no liquidez en los tres primeros trimestres del año 2016 debido a las inversiones realizadas por la institución para ampliar su planta y ofertar nuevos servicios.

No se puede establecer que las cuentas por cobrar mejoraron su recaudación en el periodo de estudio ya que representan el 11.07% del total de los pasivos.

Es por tanto que dentro de la propuesta de mejora se establecen parámetros de control, clasificación, supervisión y administración de las cuentas por cobrar, esto mejorará los índices de recaudación de cuentas por cobrar a mediano plazo.

RECOMENDACIONES

Al concluir la investigación e identificar los problemas y realizar los análisis respectivos en conformidad a los objetivos planteados al inicio del proyecto se presentan las recomendaciones relacionadas con la presentación del manual de mejoras en las recaudaciones por cuentas por cobrar del Guayaquil Tennis Club, pero a más de este se mencionan otros puntos a considerar como lo son:

- Considerar el manual de gestión de cuentas por cobrar como un instrumento primordial para mantener equilibrada las cuentas de ingresos y egresos.
- Contar con un programa en el cual se establezca un fondo por un periodo mínimo de 5 años para inversiones, o adquisición de capitales, el cual no comprometa el capital de trabajo, puesto que los riesgos a corto plazo son evidentes en la liquidez de la institución.
- Intensificar los controles en los departamentos financieros, para determinar los índices de rendimiento de los trabajadores, para descartar fallas en los procesos internos de recaudación.

BIBLIOGRAFÍA

- Castro, J. (2015). Medición de cuentas por cobrar. *NIIF para las Pymes*, 2-16.
- Castro, J. (2015). Medición de Cuentas por cobrar. *NIIF para las Pymes* , 2-8.
- Financieras, S. d. (14 de Agosto de 2016). *Banca Fácil*. Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>
- Gabriel Vasquez. (2015). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Bogotá: Actualicese.
- Janneth Catro. (2010). Medición de Cuentas por Cobrar. *NIIF para las Pymes*, 2-8.
- Jose Antonio Mogollan Mosquera. (24 de Julio de 2017). *Contabilidad General*. Obtenido de Antecedentes Historicos: <http://contabilidadadministracion.blogspot.com/>
- Junta Bancaria del Ecuador. (2014). *Provisiones de Cuentas Incobrables*. Guayaquil: Banco Central.
- Lawrence Gitman. (2016). *Principios de Administración Financiera*. México: educacion person.
- Ley organica de Régimen Tributario Interno. (2008). *Ley organica de Régimen Tributario Interno*. Quito.
- Normas Internacionales de Información Financiera. (2015). *Cuentas y Documentos por Cobrar*. Guayaquil: Superintendencia de Compañías.
- Román, C. L. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. D.F. México: Red Tercer Milenio.
- Superintendencia de Compañía. (2015). *Manual de Información Financiera y Sociativa*. Quito.
- Superintendencia de Compañías. (2015). *Estados Financieros*. Guayaquil: SuperIntendencia de Compañía.
- Velasquez, J. (12 de Junio de 2017). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/pasivo>

ANEXOS

ENCUESTA

- 1.- ¿El control que realiza en su departamento es?
- 2.- ¿Considera que el personal a su cargo tiene conocimientos sobre gestión de cobranzas?
- 3.- ¿Se presentan periódicamente reportes de cuentas por cobrar según su antigüedad?
- 4.- ¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar?
- 5.- ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de cobro?
- 6.- ¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?
- 7.- ¿El pago a proveedores se realiza en los plazos establecidos?
- 8.- ¿Con que frecuencia demoran en cancelar los socios sus cuotas ordinarias en la institución?
- 9.- ¿Considera usted que las medidas adoptadas en cuanto a gestión de cobranzas en el último periodo fueron?



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “**Propuesta de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil Tenis Club durante el periodo 2015-2016.**” y problema de investigación: **¿Cómo incide la recaudación de las cuentas por cobrar en el pago a los proveedores durante el periodo 2015-2016 en Guayaquil Tenis Club?** presentado por **Cruz Criollo Cecilia Alexandra** como requisito previo para optar por el título de:

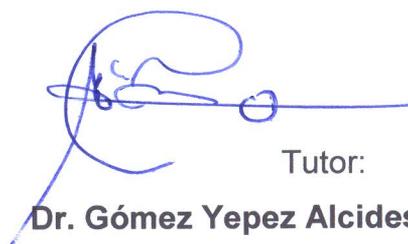
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Cruz Criollo Cecilia Alexandra



Tutor:

Dr. Gómez Yopez Alcides Diógenes Phd.



Factura: 001-005-000013541



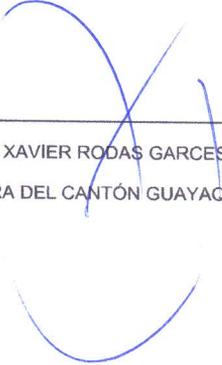
20180901011D00818

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901011D00818

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) CECILIA ALEXANDRA CRUZ CRIOLLO portador(a) de CÉDULA 0920721131 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 22 DE MAYO DEL 2018, (14:01).


CECILIA ALEXANDRA CRUZ CRIOLLO
CÉDULA: 0920721131





NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN



Yo, Cruz Criollo Cecilia Alexandra en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Guayaquil Tennis Club durante el periodo 2015-2016 de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Cruz Criollo Cecilia Alexandra

Nombre y Apellidos del Autor


Firma

No. de cédula: 092072113-1



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0920721131

Nombres del ciudadano: CRUZ CRIOLLO CECILIA ALEXANDRA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/PLAYAS/GRAL
VILLAMIL/PLAYAS/

Fecha de nacimiento: 24 DE JUNIO DE 1981

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MATICURENA SUAREZ MARCOS LUIS

Fecha de Matrimonio: 23 DE SEPTIEMBRE DE 2005

Nombres del padre: CRUZ QUIMI NAPOLEON

Nombres de la madre: CRIOLLO VERA ESTELA AURORA

Fecha de expedición: 8 DE DICIEMBRE DE 2009

Información certificada a la fecha: 22 DE MAYO DE 2018

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

N° de certificado: 182-123-23346



182-123-23346

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 092072113-1

APellidos y Nombres: CRUZ CRIOLLO CECILIA ALEXANDRA
Lugar de Nacimiento: GUAYAS
GRAL. VILLAMIL/PLAYAS/
Fecha de Nacimiento: 1981-06-24
Nacionalidad: ECUATORIANA
Sexo: F
Estado Civil: Casada
MARCOS LUIS MATICURENA SUAREZ





INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO PROFESIÓN: BACHILLER V333312222

APellidos y Nombres del Padre: CRUZ QUIMI NAPOLEON

APellidos y Nombres de la Madre: CRIOLLO VERA ESTELA AURORA

Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2008-12-08

Fecha de Expiración: 2019-12-08

Director General: *[Signature]* Fiscal del Estado: *[Signature]*

CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018

115 JUNTA No. 115 - 269 NÚMERO 0920721131 CÉDULA

CRUZ CRIOLLO CECILIA ALEXANDRA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1
TARQUI PARROQUIA




REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
F. PRESIDENTE/AE DE LA JRV

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Rodez p.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Rodez p.

Firma