



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

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

TEMA:

**DETERMINACIÓN DE LAS FALENCIAS QUE TIENE EL COMERCIAL
ATANCURI EN EL CONTROL DE SUS CUENTAS POR COBRAR DEL
PERIODO 2017.**

Autor: Atancuri Zambrano Marco Alejandro

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este proyecto fue realizado en base a las falencias y pérdidas que tiene el Comercial Atancuri, del cual se ha tomado la decisión de solucionar dichos problemas que afectan a la rentabilidad de la empresa, de la misma manera ayudar a mi familia ya que este trabajo nos da sustento para sobrevivir. Es por eso que me encuentro en la obligación de administrar la empresa de una forma adecuada, para que en futuro no tan solo contar una sucursal sino varias y poder expandirnos por todas las ciudades y provincias del Ecuador.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todo el esfuerzo que hizo mi madre y familiares por apoyarme en cada paso de mi vida, en cada obstáculo de mi vida y en los momentos más difíciles ya que han estado en el lugar indicado para aconsejarme y decirme que no me rindiera pues ese aliento es el que me mantiene hasta el día de hoy y no me deja rendir. Es por eso que esta meta es dedicada a ustedes familia que estuvieron cuando más lo necesite.



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 Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 2017”** y problema de investigación: **¿La carencia de control en las cuentas por cobrar afecta la rentabilidad obtenida por la empresa Comercial Atancuri durante el año 2017?**, presentado por Atancuri Zambrano Marco Alejandro 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.

Egresado:

Atancuri Zambrano Marco Alejandro

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Atancuri Zambrano Marco Alejandro en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 2017 Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 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 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*.

Atancuri Zambrano Marco Alejandro

Nombres y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0927754051

Firma

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:

Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 2017.

Autor: Atancuri Zambrano Marco

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

Resumen

En la actualidad, la principal importancia para cada empresa es el conocimiento de diversas alternativas para la regularización de la cartera del año pasado. Por lo tanto, será posible elegir la opción más adecuada para el desarrollo saludable de las organizaciones. El propósito de este proyecto de tesis es desarrollar políticas y procedimientos para acreditar y recuperar valores por concepto de crédito para que Comercial Atancuri logre una gestión eficiente de la recuperación de la cartera. El propósito del manual es brindar orientación sobre las operaciones de la compañía en el departamento de crédito y cobranza de forma sistemática para la provisión y aprobación de crédito para la compra de productos, desde la recepción, inspección, análisis de crédito, aprobación, entrega y posterior entrega de documentos como propietarios, mediante la introducción de normas para los procedimientos que deben seguirse en diversas etapas de la comercialización. Además, con el desarrollo de esta política de créditos y procedimientos de cobranza, se requerirá una herramienta vital para la recepción puntual y oportuna de dinero para comercial Atancuri, y se recomienda su implementación teniendo en cuenta los procedimientos, políticas y pautas para una óptima colocación de crédito y recuperación que contribuye a esto para reducir una cartera mala.

Crédito	Cobranza	Gestión	Políticas
---------	----------	---------	-----------

**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:

Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 2017.

Autor: Atancuri Zambrano Marco

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

Abstract

Currently, the main importance for each company is the knowledge of various alternatives for the regularization of last year's portfolio. Therefore, it will be possible to choose the most appropriate option for the healthy development of organizations. The purpose of this thesis project is to develop policies and procedures to credit and recover credit values so that Comercial Atancuri achieves an efficient management of portfolio recovery. The purpose of the manual is to provide guidance on the company's operations in the credit and collection department in a systematic manner for the provision and approval of credit for the purchase of products, from receipt, inspection, credit analysis, approval, delivery and Subsequent delivery of documents as owners, by introducing standards for the procedures that must be followed in various stages of commercialization. In addition, with the development of this credit policy and collection procedures, a vital tool for the timely and timely receipt of money for Atancuri comercial will be required, and its implementation is recommended taking into account the procedures, policies and guidelines for an optimal placement of credit and recovery that contributes to this to reduce a bad portfolio.

Credit	Collection	Management	Policies
--------	------------	------------	----------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	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 DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE CUADRO	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto.	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema	2
Variables de la investigación	2
Evaluación del problema.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.	4
Justificación e Importancia.....	4

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
Antecedentes históricos	6
Antecedentes referenciales	8
FUNDAMENTACION LEGAL.....	20
Variables de la investigación	26
Definiciones Conceptuales.....	27

CAPITULO III

METODOLOGÍA.....	30
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	30
Diseño de la investigación	33
Tipos de investigación	34
Población y muestra	36
Técnicas e instrumentos de investigación	37
Procedimiento de la investigación.....	38

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
1. Determinar las falencias en el proceso de cobro del comercial Atancuri.....	40
2. Establecer las causas y consecuencias de las falencias en el control de las cuentas por cobrar.	51
3. Proponer mejoras en el proceso de las cuentas por cobra.....	51
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	53

Propuesta.....	53
Justificación de la propuesta	54
Objetivo general de la propuesta	54
Objetivos específicos de la propuesta.....	54
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clasificación de las cuentas por cobrar	11
Figura 2: Organigrama de la empresa	32
Figura 3: Razones de liquidez.....	46
Figura 4: Prueba ácida.....	47
Figura 5: Rotación de cuentas por cobrar	48
Figura 6: Periodo de cobro	50

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1: Ratios financieros.....	18
Cuadro 2: Plantilla de trabajadores.....	33
Cuadro 3: Muestra del estudio.....	37
Cuadro 4: Calculo de liquidez.....	45
Cuadro 5: Ratios de prueba ácida.....	47
Cuadro 6: Rotación de cuentas por cobrar.....	48
Cuadro 7: Ratio periodo de cobro.....	49
Cuadro 8: Falencias en el proceso de crédito y cobranza.....	51
Cuadro 9: Denominación, causas y mejora de los problemas.....	51
Cuadro 10: Plan de Mejora.....	52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Las cuentas por cobrar son consideradas como activos considerados de naturaleza deudora, ya que representa los derechos adquiridos de una empresa con el fin de exigir a terceras personas el cumplimiento de sus obligaciones adquiridas, sea por la venta de un bien, servicios prestados o alguna otra actividad que realice la empresa (Fernández, 2014).

Estas se caracterizan por sus cobros se los realizan de manera diferida o a plazo, estos varían en dependencia de cada empresa, que determina los plazos dan a sus clientes para que realicen la cancelación de la cuenta. Sin embargo, hay que tener en consideración que estos aspectos en ocasiones perjudican a la empresa de tal manera que se ve afectada su liquidez desencadenando diversas consecuencias financieras como por ejemplo la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones (Ramirez & García, 2009).

Esta situación en la empresa Comercial Atancuri afecta directamente a las cuentas por cobrar en las que sus cifras estaban muy elevadas obstaculiza la liquidez necesaria para afrontar deudas a proveedores, instituciones financieras, empleados y estos pagos tardíos generan intereses incrementando las deudas, de igual manera afectando al momento de generar más compras de mercadería ya que los proveedores no otorgan más crédito mientras no se cancelen las compras anteriores.

En este mismo orden el no contar con un buen flujo de liquidez está afectando la utilidad y crecimiento de la empresa, generando un estancamiento e insolvencia al momento de afrontar las deudas de sus pasivos.

Situación conflicto.

La empresa Comercial Atancuri que se dedica a la venta de electrodomésticos presenta en la actualidad falencias en:

- El registro detallado de los créditos otorgados a terceros.
- El incremento en las cuentas incobrables.
- No tiene capital para enfrentar sus obligaciones.

Actualmente el Comercial Atancuri no presenta detalladamente cual es el monto de cuentas incobrables, tampoco se detalla cuánto dinero se recauda en la semana por cada uno de sus empleados ni de sus ventas realizadas en el lapso de los dos últimos meses, esto quiere decir que no están llevando un control adecuado de sus cuentas por cobrar.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera Área: Cuentas por Cobrar

Aspecto: Control, liquidez

Contexto: Comercial Atancuri

Cantón: Guayaquil

Tiempo: 2017

Formulación del problema

La carencia de control en las cuentas por cobrar afecta la liquidez obtenida por la empresa Comercial Atancuri, ubicada en el cantón Guayaquil durante el año 2017

Variables de la investigación

Variable independiente

Cuentas por cobrar

Variable dependiente

Liquidez

Evaluación del problema.

Delimitado. – el control de la cuentas por cobrar tiene su importancia en toda empresa, puesto que de ello depende la cantidad de dinero que ingresa en la entidad, es por eso que el detectar problemas en el control de tales cuentas es de vital importancia para toda entidad. El proyecto a desarrollar está enfocado en la detección de falencias que se encuentren en el control de la cuentas por cobrar del comercial Atancuri y el cual será evaluado durante el año 2017.

Original. - Esta investigación tendrá un enfoque positivo en el ámbito comercial, ya que se está buscando obtener la recuperación de lo invertido en el tiempo previsto y así conseguir una liquidez satisfactoria.

Factible. – El proyecto investigado será viable porque nos permitirá llevar a cabo un control adecuado al momento de realizarse una venta a crédito y de esta manera evitar pérdidas para la empresa.

Variables. – para dar una continuación eficiente al desarrollo del proyecto se procede a identificar las variables que tiene la investigación la cuales servirán para realizar el correspondiente análisis de la información y metodología de la investigación.

Claro.- El problema de investigación bosquejado está descrito de forma exacta y precisa, de fácil comprensión e identificación de las variables independientes y dependiente de la investigación. De tal manera que no da lugar a ambigüedades y a interpretaciones erróneas.

Objetivos

Objetivo general.

- Proponer mejoras al control de las cuentas por cobrar para elevar la liquidez en el Comercial Atancuri.

Objetivos específicos.

- Fundamentar aspectos teóricos sobre las cuentas por cobrar y liquidez.
- Evaluar el control de las cuentas por cobrar en el Comercial Atancuri durante el año 2017 y determinar la incidencia en la liquidez de la empresa.
- Proponer acciones encaminadas a mejorar el control de las cuentas por cobrar en el Comercial Atancuri.

Justificación e Importancia

Para el Comercial Atancuri es conveniente que se analice detalladamente las cuentas y documentos por cobrar, para poder mejorar el registro exacto de las recaudaciones, de manera que el control sea adecuado, lo que llevaría a incrementar los valores obtenidos.

Este trabajo permitirá incrementar el aporte para al comercial, lo que significa que las pequeñas empresas que estén pasando por un decrecimiento en su liquidez, puedan tener un reflejo para sus negocios y así poder hacer uso de esta información como guía para implementar soluciones y mejoras a sus empresas.

El proponer mejoras al control de las cuentas por cobrar y que estas contribuyan al incremento de la liquidez, lo cual le permita Comercial Atancuri cumplir con sus obligaciones con terceros, es la utilidad práctica del presente estudio.

Como parte de la metodología que se utiliza en busca de dar solución al problema planteado se hace uso de instrumentos que mejoran la recuperación de las cuentas por cobrar. De igual manera el trabajo se convierte en una guía para otros investigadores de temas iguales o similares.

La relevancia social está en considerar los resultados de mejorar el sistema de cuentas por cobrar que el negocio viene manejando. La

gestión efectiva de las cuentas por cobrar es de gran importancia, ya que, al aumentar los flujos de efectivo, conduce a una sólida salud financiera y flexibilidad de una entidad comercial. Por lo tanto, los resultados de la investigación son de alta trascendencia para las personas que dependen económicamente de la empresa; puesto que, al mejorar el control de las cuentas por cobrar de la empresa, aumentará el ingreso de la misma lo que resultará en que la empresa pueda cubrir sus responsabilidades.

Por otro lado, en la empresa Atancuri se cuenta con el personal necesario para cumplir con cada una de las funciones que la empresa requiere. Por un parte se cuenta con el personal administrativo que está compuesto por el representante legal, el gerente general, el contador y la secretaria de la empresa. Los antes mencionados son los responsables de la gestión administrativa de la empresa y de atender los problemas de gestión que ocurren en el giro del negocio.

Al mismo tiempo, el personal operativo de la empresa Atancuri es el jefe de personal y del de venta. El primero se encarga de gestionar las funciones de los recaudadores, conductores y los miembros del equipo de seguridad de la empresa. El jefe de ventas cuenta con sus asistentes respectivos, entre los cuales se cuenta un agente vendedor y una persona encargada del marketing. En total suman la cantidad de 17 personas trabajando en la empresa. Estas personas dependen económicamente de la empresa para mantener a su familia lo que realza la importancia social de la investigación.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Cabe recalcar que las cuentas por cobrar en el transcurso de los tiempos han constituido una función importante dentro del ciclo de ingresos, este activo nace de la venta de un bien o servicio a crédito, además este activo circulante deberá tener bien estipulado sus formas de cobro y deberá enfocarse en una buena administración de manera que la empresa pueda solventar sus deudas (PWC, 2010).

Generalmente las cuentas por cobrar es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, es aquí donde nace el principio de división de trabajo, fijando una responsabilidad distinta a cada departamento haciendo responsable a cada empleado de todo el proceso de entrada y salidas de mercadería, dinero, documentación y de otros principios de control interno que fueron manifestándose a medida que las empresas proyectaban un problema (Meza, 2007).

Según Zambrano (2016) el crédito puede definirse como la entrega de bien o un servicio, a cambio de que la tercera persona que está adquiriendo este crédito a un futuro entregue un valor equivalente a lo recibido. Las determinaciones del crédito son variantes a las empresas ya que todas tienen distintas formas de cobrar su interés pactado. Jurídicamente el crédito es una promesa de pago que está establecido entre dos personas jurídicas el deudor persona obligada a pagar sus deudas y el acreedor persona en potestad de reclamar el pago.

Toda transacción de venta de bienes o prestación de servicios corre con el riesgo de que se genere un crédito impago esto se da hasta que la empresa haya recuperado la totalidad de su pago sin embargo ninguna empresa quiere pasar por dicha situación lo cual se toman una serie de medidas para que esto no ocurra garantizando el cobro de las operaciones comerciales a crédito con esto las empresas logran reducir considerablemente los retrasos de cobros ya que para algunas entidades las cuentas por cobrar representan desde un 50% y 80% de sus activos circulantes (Horngren, 2000).

El termino crédito se deriva del latín credere y significa tener fe o confianza a la persona que se le efectuare una venta lo que implica un acuerdo de responsabilidad por parte deudora como acreedora, esta técnica ha sido de mucha ayuda para las empresas generando un buen movimiento a gran volumen de sus inventarios lo que generara una utilidad al termino del año, pero así mismo el crecimiento de las ventas puede verse afectado si no se está llevando un sistema adecuado de cobranza, lo que afectaría a la liquidez de la empresa (Madroño, 2016).

Es muy importante que la empresa disponga de un buen control interno en el área de cobranza, de manera que el departamento de crédito o la persona que origine la venta no tenga ningún acceso al dinero. Por ejemplo, si un trabajador que esta designado a otorgar crédito a los clientes y este tiene acceso al dinero, puede embolsarse el dinero recaudado del cliente. Esto implica un riesgo de fraude para la empresa ya que el empleado tiene el poder de incrementar los créditos a los clientes y de forma fraudulenta marcar como cuenta incobrable al crédito que le fue otorgado al cliente, inmediatamente el departamento de contabilidad daría de baja a la cuenta por cobrar. Por esta razón el control interno de la empresa deberá separar las tareas de cada departamento (Fernández, 2014).

Según Ramírez y García (2009) la evaluación de la liquidez es la más importante dentro de la empresa porque con estos resultados podemos

demostrar lo que la inversión generada la podido alcanzar tanto en un nivel cuantitativo así como cualitativo. La liquidez tiene relación directa con todas las ganancias que ha obtenido la empresa en su entorno empresarial.

Antecedentes referenciales

La contabilidad se define como el conjunto de técnicas establecidas arbitrariamente para registrar todas las operaciones que afectan al patrimonio de la empresa y a sus resultados. Para otros autores la definen como una ciencia económica administrativa que enseña a llevar cuenta de las operaciones realizadas por una entidad, de manera que permitan conocer la situación económica de la entidad (Corona & Bejarano, 2015).

Se puede definir como la ciencia que orienta a los sujetos económicos para que estos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio así como todas las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio. Los empresarios por medio de la contabilidad tendrán constancia de la situación y composición de su patrimonio y poder controlar su evolución con un ordenado registro de datos (Omeñaca, 2016).

El objetivo fundamental de la contabilidad es servir de instrumento de información y aunque son múltiples las informaciones o datos que se puede suministrar, podemos concretarlos en tres objetivos (Omeñaca, 2016).

- Informar de la situación de la empresa, en su aspecto económico cuantitativo como en su aspecto económico financiero.
- Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico.
- Finalmente informar las causas de dichos resultados obtenidos, es decir si hay ganancias o pérdidas.

Basado en el tema de investigación se puede concluir que una de las ramas de la contabilidad que se está implementando es la contabilidad financiera porque expresa de manera cuantitativa las transacciones que se realizan.

La contabilidad financiera es una técnica que se utiliza para producir sistemática y de manera estructurada información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que se realizan en una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que le afectan, con el objetivo de facilitar a los distintos interesados decisiones relacionadas con la entidad económica (Morales, 2015).

También se la conoce como la técnica median la cual se clasifican, registran las operaciones realizadas, eventos económicos, identificables u cuantificables que afectan directamente a la entidad, estableciendo los medios de control que permitan comunicar información cuantitativa expresada en unidad monetarias, analizadas e interpretadas para los diversos interesados en la información relacionada con la entidad económica (Alcarria, 2002).

La contabilidad financiera es un sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios todas las transacciones realizadas en una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura para los usuarios externos a la organización. Dichos usuarios pueden ser: accionistas, proveedores, acreedores, inversionistas, organismos reguladores y de gobierno (Solorio, 2014).

Dentro de la contabilidad financiera se realizan operaciones recurrentes entre ellas esta las cuentas y documentos por cobrar ya que se realizan en todas las entidades y así poder tener un mayor control de sus ingresos, es por ello que las cuentas por cobrar son unos de los aspectos importantes debido que la mayor parte de los ingresos de la empresa se la obtiene de las ventas.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o la prestación de servicios sin más evidencia de la operación que el pedido de compra hecho por el cliente o bien el contrato de compraventa y la recepción de la mercancía o el servicio prestado. A estos créditos se les denomina cuenta abierta ya que operan bajo una línea de crédito basada en la solvencia del deudor y la confianza (Morales, 2015).

También son considerados como los derechos exigibles originados por ventas, prestación de servicios, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales reflejan al valor pactado originalmente (Barron, 2003).

Es decir son todos aquellos importes que los clientes adeudan a la empresa, las cuales son directamente relacionadas con las actividades que realiza la empresa, así como también habrán cuentas por cobrar que no estén relacionadas a las actividades principales de la empresa estas cuentas que no son directas de la compañía son representadas por los préstamos y anticipos que se les realice a los empleados. Las empresas normalmente otorgan un crédito de 30 a 90 días plazo sin embargo de estas cuentas no todas se llegan a cobrar lo cual se convierte en una cuenta incobrable (Horngren, 2000).

En esta cuenta se contabilizan los valores que terceras personas le adeudan a la empresa. Recordemos que el activo corresponde bienes y derechos que tiene la empresa, es decir en este caso las deudas que terceras personas o empresas tienen directamente con la empresa y son considerados como un derecho. La cuenta por cobrar comprende el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico (Mendoza & Ortiz, 2016).

Las cuentas por cobrar son un rubro de liquidez en el que se efectuó una venta a crédito de un bien o servicio a una persona, esta operación juega

un papel importante ya que representara un valor significativo en la liquidez de la empresa.

El objetivo de las cuentas por cobrar:

- Determinar un límite máximo de inversión en cuentas por cobrar.
- Determinar límites máximos por clientes.
- Estipular políticas del crédito en forma clara.
- Economizar costos de cobranza.



Figura 1: Clasificación de las cuentas por cobrar

Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se clasifican en:

- **Cuentas por cobrar a corto plazo.** Es la venta efectuada en el que se acuerda un plazo de cancelación menor a un año de la deuda.
- **Cuentas por cobrar a largo plazo.** Es la venta efectuada en el que se acuerda un plazo de cancelación mayor a un año de la deuda.

Dentro de una empresa es importante llevar un control interno de las cuentas ya que así se puede obtener información oportuna y confiable.

Control Interno

El control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la empresa que consiste en un conjunto de políticas y métodos diseñados con la finalidad de asegurar el correcto orden de las

transacciones que giran alrededor de la organización (Fernández, 2014).

El control interno busca vincular decisiones ordinarias a estrategias corporativas en un sentido amplio control interno se refiere al control administrativo y contable.

Dentro de los controles administrativos se considera el plan de la organización, así como los métodos y procedimientos que facilitan la planeación de la administración y el control de las operaciones.

Los controles contables abarcan los métodos y procedimientos los cuales intervienen las transacciones y operaciones de la organización. Controles bien ejecutados disminuyen el riesgo de fraudes dentro de la entidad (Horngren, 2000).

Control de los eventos económicos.

Es de importancia el control y los procedimientos contables para la creación y registro de las cuentas por cobrar así como la aprobación del crédito y el proceso de cobranza, debido a que generalmente presentan una parte importante de las actividades del ente económico (Fernández, 2014).

Para poder registrar cronológicamente los eventos económicos identificables que realiza la empresa, se requiere de un sistema de control contable que asegure la captación de las operaciones realizadas en lo relativo a las cuentas por cobrar, es recomendable que se establezca como mínimo los siguientes procedimientos (Fernández, 2014).

- Existe un control adecuado sobre las ventas mediante la expedición de notas de venta numeradas, ordenes de embarque, recibos, facturas etc., que aseguran todas las salidas del almacén sean procesadas.
- Existe un control adecuado sobre las devoluciones de mercancías emitiéndose una entrada de almacén numeradas.
- Existe un control adecuado sobre las cobranzas mediante la expedición de recibos numerados, listado de cobranza, listado de

efectivo, cheques o giros recibidos por correo y su monto correspondiente.

Todos estos procedimientos aseguran la captación de las operaciones que una vez registrados proporcionan una buena información para la toma de decisiones (Fernández, 2014).

Fases de trabajo del control interno

La primera fase consiste en determinar los indicadores o medidas de lo que se espera obtener, estos serán los criterios utilizados más adelante para comparar los resultados efectivamente obtenidos (Manco, 2014).

La segunda fase consiste en identificar, resumir, acumular e informar los resultados cumplidos en el desarrollo de las actividades, estos serán las indicaciones o mediciones de la realidad (Manco, 2014).

En la tercera fase se procede a comparar los hechos reales con los términos de comparación y de determinan las eventuales desviaciones. En la cuarta fase se indagan, documentan y analizan las causas de las desviaciones que se presentaron (Manco, 2014).

La quinta y última fase del ciclo se terminan las acciones consecuentes con los términos de explicación hallados en la fase anterior en tal sentido se tomaran cursos de acción que conduzcan a la corrección o eliminación de las causas de resultados negativos, al mejoramiento de aquellas situaciones o hechos de los que no se han obtenido un desempeño destacado o adecuado (Manco, 2014).

Procedimientos de control interno en cuentas por cobrar

Los procedimientos que se aplican en el control interno de las cuentas por cobrar se consideran que se pueden clasificar en procedimientos contables que están diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado y correcto procesamiento de las operaciones:

Según Fernández (2009) se tiene:

- Deberán realizarse arqueos sorprendidos a la persona encargada que maneje las documentaciones de las cuentas por cobrar
- Las políticas de cobranza deben complementar y estar acorde a las condiciones del mercado.
- Llevar un registro de las cuentas incobrables y las ya canceladas.
- Las notas de crédito realizadas siempre deben estar con su respectiva documentación de soporte.
- Descuentos, rebajas y devoluciones deben realizarse mediante políticas escritas.
- Mensualmente se deberá realizar un reporte de los saldos antiguos que muestren el comportamiento de los clientes (morosos).
- Personas distintas realicen la verificación de información en cuanto a los precios, las rebajas y descuentos otorgados a los clientes.

Es decir estos procedimientos están dirigidos a las cuentas por cobrar con la finalidad de controlar su adecuado manejo desde el momento que se realiza la venta o prestación de servicio hasta sus labores de cobranza (León, 2011).

Cuentas incobrables

Toda empresa que vende a crédito asume el riesgo de que algunas cuentas por cobrar no se hagan efectivas. Cada empresa podrá determinar de acuerdo con su experiencia, cuantas cuentas pasan de la categoría de cuentas por cobrar a cuentas, incobrables, cuentas malas o cuentas de cobro dudoso. Llega un momento en que tales cuentas deben darse por perdidas y llevarse a gastos, de otra manera, el saldo de las cuentas por cobrar no sería representativo de la realidad (Bernal, 2004).

Las cuentas incobrables son ocasionadas al momento de que una venta a crédito no pudo ser cobrada por alguna razón ya que dicha ganancia que

se esperaba obtener en la venta se convertirá en una pérdida para la empresa, es en ese momento donde nacen las cuentas incobrables es por ello que se debe tener un control adecuado al momento de generarse una venta a crédito (Marquez, 2015).

Las cuentas incobrables se las denomina así tan solo después de que ha transcurrido el tiempo en donde se ha fallado repetitivamente poder cobrarla, generalmente en un periodo contable posterior a aquel en el cual la venta originalmente informada en el estado de resultados (Meza, 2007).

Medición de las cuentas incobrables

Método de cancelación directa

Este método consiste en el registro de la cuenta incobrable, en cuanto se tenga la noticia del hecho. Es recomendable solamente cuando la porción de cuentas incobrables sea realmente mínima, con respecto a la totalidad de las cuentas por cobrar, ya que no considera el principio contable de la anualidad, mediante el cual se oponen los gastos a los ingresos en cada ejercicio económico. Tampoco considera el principio de realización, al mostrar el saldo de las cuentas por cobrar en su totalidad, sin mostrar la posibilidad de que algunos montos se conviertan en cuentas incobrables (Bernal, 2004).

Método de estimación

Con la finalidad de lograr una justa oposición entres los gastos y los ingresos y mostrar el saldo de las cuentas por cobrar lo más ajustado posible a la realidad, se utiliza el método de estimación para las cuentas incobrables. Existen dos bases para el cálculo: porcentaje de las ventas y porcentaje de las cuentas por cobrar (Bernal, 2004).

Porcentaje de las ventas: consiste en determinar de acuerdo con la experiencia que monto de las ventas tiene posibilidades de no ser cobrado, se lo conoce como el enfoque del estado de resultados, ya que establece la comparación del gasto con el ingreso de cada ejercicio (Bernal, 2004).

Porcentaje de cuentas por cobrar: este enfoque denominado “del balance general” se basa en una adecuada presentación de las cuentas por cobrar, atendiendo al principio de realización. En ese caso es obligante considerar el saldo que tiene la cuenta “provisión para cuentas incobrables” ya que a la fecha del cierre esta debe representar exactamente el porcentaje de las cuentas por cobrar establecido (Bernal, 2004).

Liquidez

Según Meza (2007) la liquidez es una medida de la capacidad de su empresa para cubrir sus deudas y obligaciones inmediatas y de corto plazo (es decir, con vencimiento dentro de un año). Dicho de otra manera, es una manera de describir qué tan bien puede cubrir sus pasivos actuales utilizando sus activos actuales (p.35).

La liquidez implica, por tanto la capacidad puntual de convertir los activos en dinero o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Algunos autores definen a la liquidez como la solvencia y la capacidad que posee una empresa para poder hacer frente a sus compromisos de pago (Corona & Bejarano, 2015).

El índice de liquidez de una empresa se calcula dividiendo todos los activos de la empresa por la diferencia entre los pasivos. La función básica del índice de liquidez es medir la capacidad de una compañía para liquidar toda la deuda actual con todos los activos disponibles actuales. La estabilidad y la salud financiera, o la falta de ella, de una empresa y su eficiencia en el pago de la deuda se indican mediante índices de liquidez y es de gran importancia para los analistas de mercado, acreedores e inversores potenciales (Rodríguez, 2012).

Cuanto menor sea el coeficiente de liquidez, mayores serán las posibilidades de que la empresa sufra dificultades financieras, o pueda estarlo pronto. Aun así, una alta tasa de liquidez no es necesariamente una buena cosa. Un valor muy alto como resultado de la relación de liquidez puede ser un signo de que la compañía está demasiado

concentrada en la liquidez, lo que puede ser perjudicial para el uso efectivo del capital y la expansión del negocio. Una empresa puede tener un índice de liquidez muy impresionante, pero precisamente por su alto nivel de liquidez puede presentar una imagen desfavorable para los analistas e inversores que luego consideran otras medidas del rendimiento de una empresa (Corona & Bejarano, 2015).

Ratios financieros

Los índices financieros son relaciones determinadas a partir de la información financiera de una empresa y utilizadas con fines comparativos. Estas razones son el resultado de dividir un saldo de cuenta o medición financiera con otro. Por lo general, estas mediciones o saldos de cuentas se encuentran en uno de los estados financieros de la compañía: balance general, estado de resultados, estado de flujo de efectivo y / o estado de cambios en el patrimonio del propietario.

Asimismo, pueden proporcionar a los propietarios y gerentes de pequeñas empresas una herramienta valiosa con la que medir su progreso frente a objetivos internos predeterminados, un determinado competidor o la industria en general. Además, el seguimiento de varias proporciones a lo largo del tiempo es un medio poderoso para identificar tendencias en sus primeras etapas. Los banqueros, los inversores y los analistas de negocios también utilizan ratios para evaluar el estado financiero de una empresa.

La Superintendencia de Compañías Valores y Seguros ha emitido un documento en el cual detalla los principales ratios que son utilizados para el análisis de la salud financiera de las empresas en el Ecuador.

Cuadro 1: Ratios financieros

Factor	Indicadores Técnicos	Fórmula
Liquidez	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liquidez corriente 2. Prueba ácida 	<p>Activo corriente / Pasivo corriente</p> <p>Activo corriente-Inventarios / Pasivo corriente</p>
Solvencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Endeudamiento del activo 2. Endeudamiento patrimonial 3. Endeudamiento del activo fijo 4. Apalancamiento 5. Apalancamiento financiero 	<p>Pasivo total / activo total</p> <p>Pasivo total / patrimonio</p> <p>Patrimonio / Activo fijo neto</p> <p>Activo total / patrimonio</p> <p>(UAI / Patrimonio) / (UAI / activos totales)</p>
Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rotación de cartera 2. Rotación del activo fijo 3. Rotación de ventas 4. Periodo medio de cobranza 5. Periodo medio de pago 6. Impacto gasto administración y ventas 7. Impacto de la carga financiera 	<p>Ventas / Cuentas por cobrar</p> <p>Ventas / Activo fijo</p> <p>Ventas / Activo total</p> <p>(Cuentas por cobrar * 365) / Ventas</p> <p>(Cuentas y doc por cobrar*365)/compras</p> <p>Gastos administrativos y de ventas/ventas</p> <p>Gastos financieros / Ventas</p>
Rentabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rentabilidad neta del activo 2. Margen bruto 3. Margen operacional 4. Rentabilidad neta de ventas 5. Rentabilidad operacional del patrimonio 6. Rentabilidad financiera 	<p>(Utilidad neta / ventas) * (Ventas / activo total)</p> <p>Ventas netas – costos de ventas/ventas</p> <p>Utilidad operacional / Ventas</p> <p>Utilidad neta / Ventas</p> <p>(Utilidad operacional / patrimonio)</p> <p>(Ventas / Activo) * (UAI / Ventas) * (Activo / Patrimonio) * (UAI / UAI) * (UN / UAI)</p>

Nota: información tomada de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. Adaptado de http://181.198.3.71/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf

Para efectos del presente documento se procederá de definir los ratios necesarios para evaluar la salud financiera de la empresa referente a la liquidez. Para comenzar se enunciará una definición de los indicadores de liquidez.

Indicadores de liquidez

Los indicadores de liquidez sirven para medir el nivel de capacidad que tiene la empresa para satisfacer las necesidades financieras en un corto plazo. Son empleados para determinar la facilidad o dificultad que tiene la

empresa para cubrir sus pasivos y convertir sus activos corrientes en dinero en efectivo en un corto espacio de tiempo. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional (Supercías, 2015).

Liquidez Corriente

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo (Supercías, 2015).

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

La liquidez corriente muestra la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia en las empresas (Supercías, 2015).

Generalmente se maneja el criterio de que una relación adecuada entre los activos y pasivos corrientes es de 1 a 1, considerándose, especialmente desde el punto de vista del acreedor, que el índice es mejor cuando alcanza valores más altos. No obstante, esta última percepción debe tomar en cuenta que un índice demasiado elevado puede ocultar un manejo inadecuado de activos corrientes, pudiendo tener las empresas excesos de liquidez poco productivos (Supercías, 2015).

Prueba Ácida

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de

la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios (Supercías, 2015).

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

No se puede precisar cuál es el valor ideal para este indicador, pero, en principio, el más adecuado podría acercarse a 1, aunque es admisible por debajo de este nivel, dependiendo del tipo de empresa y de la época del año en la cual se ha hecho el corte del balance. Al respecto de este índice cabe señalar que existe una gran diferencia, por razones obvias, entre lo que debe ser la prueba ácida para una empresa industrial por ejemplo, que para una empresa comercial; pues de acuerdo con su actividad las cantidades de inventario que manejan son distintas, teniendo esta cuenta diferente influencia en la valoración de la liquidez (Supercías, 2015).

FUNDAMENTACION LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la

generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales Públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado

de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Pan Nacional para el Buen Vivir

Objetivo 9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Ya en el artículo del buen vivir, el artículo 33 de la constitución de la república establece que el trabajo es un derecho y un deber social, es una fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena.

De esta manera, establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas y así reconocerse como un mecanismo de integración social.

La constitución establece que el desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, como en el derecho de los trabajadores (art. 276).

Esto exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generan trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajos saludables, estabilidad laboral y la total discriminación.

De la misma manera, el estado debe garantizar la generación de trabajo digno y en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano y la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Base Legal para la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF En El Ecuador

La Superintendencia de Compañías con el acertado criterio de que es necesario puntualizar el concepto y alcance que tendrán las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF sobre la contabilidad de las compañías y entes sujetos a su supervisión y control, sustentado en la facultad que el artículo No. 294 de la Ley de Compañías le confiere al Superintendente de Compañías, para determinar los principios contables que se aplicarán obligatoriamente en la elaboración de los balances, sin desconocer ni afectar la potestad de regulación y actuación que tienen otras instituciones del Estado dentro del campo de sus respectivas competencias.

Considerando además que las NIIF, son la traducción al español de las IFRS o International Financial Reporting Standard (Estándares Internacionales de Reportes Financieros), creados por la International Accounting Standards Board.

Igualmente, en este sentido se pronuncian el Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador, así como otros entes expertos en el área contable al afirmar que las denominadas Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF constituyen estándares que se basan en principios que sirven para facilitar la toma de decisiones económicas y contribuir a la transparencia y comparabilidad de la información, a diferencia de las Normas

Ecuatorianas de Contabilidad NEC que fueron producto de la adaptación de las Normas Internacionales de Contabilidad NIC.

Es con este antecedente que la Superintendencia de Compañías dicta el Instructivo complementario para la implementación de los principios contables establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para los entes controlados por la Superintendencia de Compañías, que en cierto modo se convierte en la base legal que sustenta la aplicación de las NIIF en el Ecuador utilizando para el efecto la traducción al español de las IFRS, es decir, los Estándares Internacionales de Reportes Financieros.

El Instructivo en cuestión contiene el siguiente articulado:

1. Los estados y reportes financieros se prepararan, registraran y presentaran con sujeción a los principios contables establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, en la versión vigente, traducida oficialmente al idioma castellano por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en el idioma inglés), siguiendo el cronograma de implementación fijado en la Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20 de noviembre de 2008, publicado en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008.
2. Todas las transacciones y operaciones económicas de las compañías serán contabilizadas bajo los principios contables vigentes, independientemente del tratamiento que sobre determinada transacción u operación establezca la legislación tributaria, lo que corresponderá solo para efectos impositivos.
3. Las compañías y entes obligados a aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF generarán sobre la misma base reportes contables financieros y reportes contables tributarios, cada uno con su respectiva información

complementaria, que deberá sustentarse y revelarse mediante Notas explicativas.

4. Todas las disposiciones emitidas en resoluciones expedidas por la Superintendencia de Compañías, que se contrapongan a los principios contables vigentes, quedan derogadas.
5. En relación a lo dispuesto en la Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20 de noviembre de 2008, publicada en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, se dispone las siguientes opciones de presentación de estados financieros para el primer grupo de compañías que aplicaran Normas Internacionales de Información Financiera NIIF a partir del 1 de enero de 2010:

OPCIÓN 1.-

Presentación de estados financieros trimestrales y anuales de 2010 (incluidas notas explicativas) comparativos con 2009, aplicando íntegramente las NIIF.

OPCIÓN 2.-

Presentación de Estados Financieros bajo normas locales NEC los primeros tres trimestres de 2010, y presentación de estados financieros anuales de 2010 (incluidas notas explicativas) comparativos con 2009, aplicando íntegramente las NIIF. A partir del 2011 deben presentar estados financieros comparativos 2010, aplicando íntegramente las NIIF.

No obstante, las alternativas de presentación de estados financieros, la Superintendencia de Compañías en uso de sus facultades de vigilancia y control, efectuará la supervisión pertinente para que se cumpla con lo estipulado en los artículos segundo y tercero de la Resolución indicada en el primer párrafo de este artículo.

6. Sustituir el artículo 6 de la Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20

de noviembre de 2008, publicada en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre de 2008, que dirá “Establecer que las Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC, de la 1 a la 15 y de la 18 a la 27, sean de cumplimiento obligatorio hasta el 31 de diciembre de 2010, y hasta el 31 de diciembre de 2011 por las compañías y entes mencionados en los numerales 1, 2 y 3 del artículo primero de esta resolución, respectivamente”.

Variables de la investigación

Variable independiente

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se definen como activos que posee la empresa y que pueden convertirse en dinero en efectivo en un corto espacio de tiempo. Aunque las cuentas por cobrar son un activo de la empresa también pueden jugar un papel contraproducente para la liquidez de la misma; por ejemplo al contar con una cantidad alta de cuentas por cobrar disminuye el flujo de efectivo hacia la empresa por lo tanto la capacidad de pago de la compañía disminuye afectando su liquidez (Madroño, 2016).

Variable dependiente

Liquidez

Para Horngre (2004) las cuentas por cobrar son definidas como la cantidad que un cliente deberá pagar a la entidad. Una cuenta por cobrar surge cuando una entidad presta servicios o vende bienes, es el derecho que un vendedor tiene sobre un comprado y por esta transacción se recibirá un valor monetario en todas las transacciones deberá contar con un deudor y un acreedor cada compañía lleva un control diferente sobre sus cuentas esto ya se basa en las políticas de cobro de cada entidad.

Definiciones Conceptuales

Activo

Un activo es un recurso que es controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del que la entidad espera obtener, un beneficio económico futuro. Desde el punto de vista contable, las marcas son activos de la empresa, ya que se trata de recursos que están controlados por la entidad (Enciclopedia Financiera, 2015).

Pasivo

Obligaciones actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para cuya extinción la empresa espera desprenderse de recursos que puedan producir beneficios o rendimientos económicos en el futuro, a estos efectos se entienden incluidas las provisiones (Omeñaca, 2016).

Patrimonio

El patrimonio neto es la parte residual de los activos de la empresa una vez deducidos sus pasivos, es decir es la diferencia entre el valor de sus activos y pasivos. Incluye las aportaciones realizadas por los propietarios en el momento de la creación de la empresa o momentos posteriores así como los resultados acumulados y otras variaciones que le afecten (Alcarría, 2009).

Crédito

Se entiende por crédito a la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor con la condición de devolverlo a futuro, o bien la entrega de dinero u otras cosas fungibles, con la obligación del prestatario de devolver lo recibido en cosas de la misma especie, calidad y cantidad (Bernal, 2004).

Ingresos

La definición de ingreso incluye tanto los ingresos ordinarios como los beneficios. Los ingresos ordinarios surgen en el curso de las actividades

ordinarias de la empresa, y corresponden a una variada gama de denominaciones, tales como ventas, honorarios, intereses, dividendos y alquileres. Son ganancias otras partidas cumpliendo la definición de ingresos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias llevadas a cabo por la empresa. Los beneficios suponen incrementos en los resultados económicos y como tales no son diferentes en su naturaleza de los ingresos ordinarios (Enciclopedia Financiera, 2015).

Gastos

La definición de gastos incluye tanto las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la empresa. Entre los gastos de las actividades ordinarias se encuentran, por ejemplo; el coste de las ventas, los salarios y las amortizaciones. Usualmente, los gastos toman la forma de una salida o depreciación de activos, tales la tesorería y otros medios líquidos, existencias o propiedades planta y equipo (Marquez, 2015).

Ventas

Es la ciencia que se encarga del intercambio de un bien o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y por otro la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador (Parra & Madero, 2005).

Bienes

Un bien es el resultado tangible de una actividad transformadora en distinto grado (Grande, 2005).

Servicios

Un servicio es una presentación un esfuerzo o una acción (Grande, 2005).

Balance General

Son los documentos básicos y esencialmente numéricos, elaborados

mediante la aplicación de la ciencia contable, en los que muestran la situación financiera de la empresa y los resultados de su operación, u otros aspectos de carácter financiero. Entre los más usuales son: EL BALANCE GENERAL y EL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (Castro, 2015).

Ratios Financieros

Ratio significa razón, relación o cociente que existe entre dos cifras. Aplicados al análisis financiero es la relación que existe entre cifras de conceptos financieros de las empresas (Alonso & Serrano, 2005).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

En el año 1950 nació el Sr. Luis Florencio Atancuri Bravo en la ciudad de Cuenca, a sus 18 años se unió con la Sra. Teresa Ortega bravo, en aquel periodo de tiempo tuvieron 7 hijos y hoy en día por sucesos de la vida solo cuentan con tres.

Poco después con la ayuda de los hijos comenzaron a vender marcos con espejos y marcos con figuras de paisajes, este era un proceso en donde se compraba la materia prima que eran madera, clavos, vidrio, pintura, almidón, piola e imágenes con paisajes. Todo este proceso era elaborado a mano para convertirlo en un producto terminado y así poder ser vendido al público.

Para la realización de esta venta era necesario un transporte que era un triciclo y también personal con la habilidad de desenvolverse al momento de ejecutar una venta, para ese entonces la venta de los cuadros era vendidos a crédito con un valor de 20 mil sucres en el que se le pedía al cliente un adelanto o entrada de 5 mil sucres y el restante de la deuda era cobrado con un valor semanal de 3 mil sucres semanales.

El negocio de los cuadros comenzó a fluir de forma exitosa de manera que se invirtió en cortes de telas para pantalones, medias y pañuelos pero a diferencia que estos eran vendidos en la calle Rumichaca y fue aquí donde se conoció con un amigo que se dedicaba a la misma actividad comercial, este señor era Estuardo Sánchez quien hoy en día es el dueño de Almacenes Estuardo Sánchez

Con la ganancia obtenida se comenzó a comprar colchones de lana que eran vendidos a crédito para así de esta manera ganar el doble de lo invertido, se compraba 12 colchones al mes con un valor de 600000 sucres esta inversión daba un resultado de 1200000 sucres en 8 meses el negocio

comenzaba a dar frutos, pero el Sr. Luis Atancuri no se sentía satisfecho de su esfuerzo, él quería crecer económicamente pues no se daba por vencido.

Comenzó a montar un taller de ebanistería donde se reparaba y se retocaba muebles en mal estado, poco a poco comenzó a fluir el dinero de todo lo que se invertía en aquel entonces, pues se arriesgó en comprar material para fabricar tres modelos de muebles que tenían el nombre dannes, presidencial y mediterráneo.

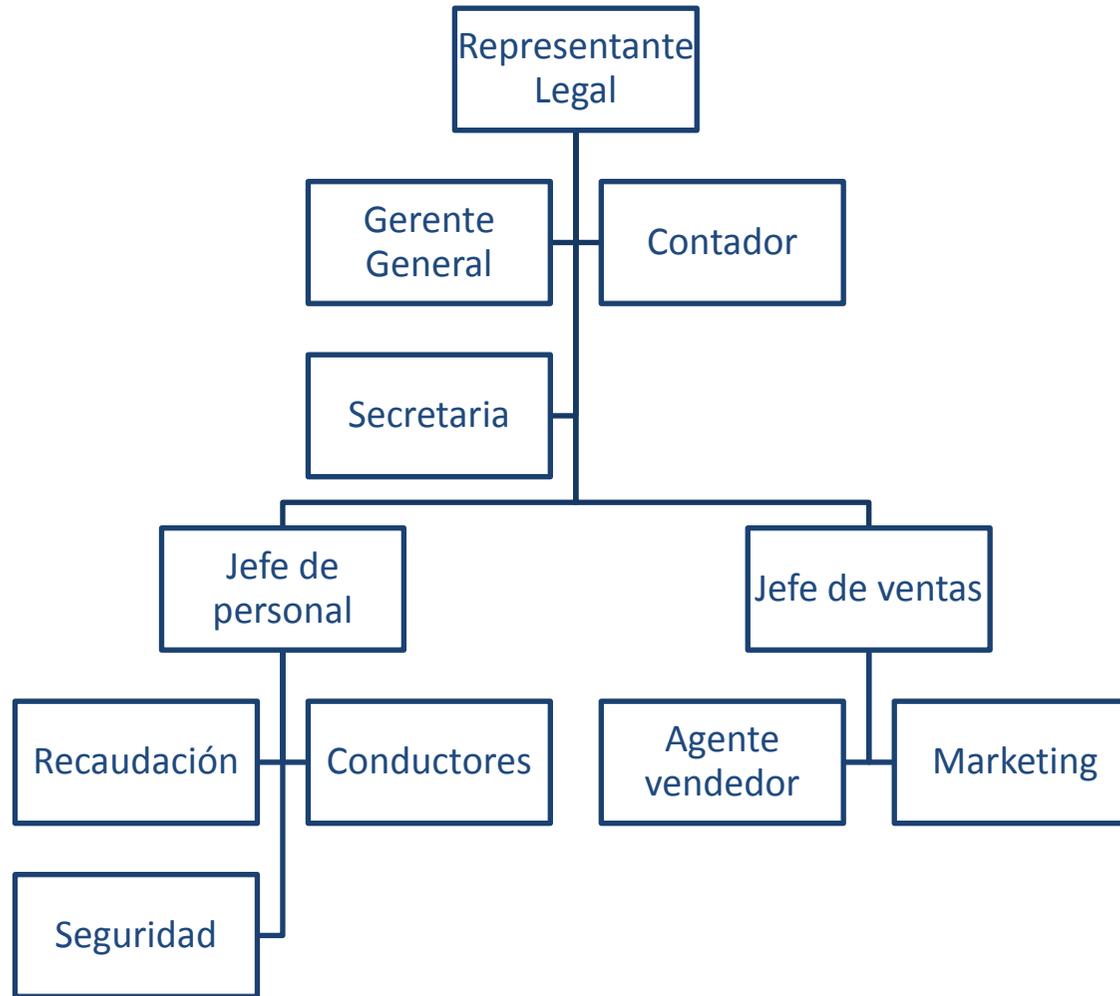


Figura 2: Organigrama de la empresa
Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Cuadro 2: Plantilla de trabajadores

Puesto Laboral	Cantidad
Representante Legal	1
Gerente General	1
Contador	1
Secretaría	1
Jefe de Personal	1
Jefe de Ventas	1
Recaudador	3
Conductor	1
Seguridad	1
Vendedior	5
Marketing	1
Total	17

Elaboración Propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental. La investigación no experimental es la etiqueta que se da a un estudio cuando un investigador no puede controlar, manipular o alterar la variable o los sujetos del predictor, sino que depende de la interpretación, la observación o las interacciones para llegar a una conclusión (Baena, 2014).

Típicamente, esto significa que el investigador no experimental debe confiar en correlaciones, encuestas o estudios de casos, y no puede demostrar una verdadera relación de causa y efecto. La investigación no experimental tiende a tener un alto nivel de validez externa, lo que significa que se puede generalizar a una población más grande (Baldrini, 2013).

Para el presente estudio se obtendrá la información realizando un profundo análisis de documentos que permita establecer las principales causas del problema que se presenta en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. De esta manera se pretende identificar las principales herramientas que permitan diseñar la propuesta de solución al problema planteado.

Tipos de investigación

Para el desarrollo del presente estudio se ejecutarán diferentes investigaciones que servirán para dirigir la obtención de información y el análisis de datos. Entre los tipos de investigación que se utilizarán en la investigación se encuentran los siguientes.

Investigación descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva es describir. Debe proporcionar descripciones objetivas, precisas y sistemáticas de los fenómenos sin intentar inferir relaciones causales. No responde preguntas sobre cómo, cuándo o por qué ocurrió un fenómeno en particular (Baray, 2006).

Debería servir para proporcionar una base para la construcción de nuevo conocimiento y teoría (tales estudios deberían estar dirigidos a proporcionar datos novedosos sobre fenómenos importantes y desconocidos, por ejemplo, dinámica de afecto, rendimiento u otros comportamientos; descubrimiento y documentación de nuevos, importantes y fenómenos significativos); y proporcionar información cualitativa rigurosamente conducida sobre fenómenos que son difíciles de capturar con métodos cuantitativos (Bernal C. , 2006).

Esta investigación será utilizada en el desarrollo del proyecto al describir las principales características que tiene las deficiencias en el control de las cuentas por cobrar del comercial Atancuri. De igual manera, se pretende identificar las causas de tales dificultades y el contexto en el cual se están desarrollando.

Investigación explicativa

La investigación explicativa genera definiciones operativas y proporciona un modelo mejor investigado, permitiendo conocer las causales al objeto de estudio de la presente investigación. En realidad, es un tipo de diseño de investigación que se centra en explicar los aspectos de su estudio de manera detallada (Baena, 2014).

El investigador comienza con una idea general y utiliza la investigación como una herramienta que podría conducir a los temas que se tratarían en el futuro entrante. Está destinado a proporcionar detalles donde existe una pequeña cantidad de información para un determinado producto en mente de ese investigador. Para comenzar su investigación, debe crear un esquema de investigación o un esquema de discurso para presentar su idea de investigación a su profesor o jefe o en una reunión de la junta (Díaz, 2012).

Es por eso que mediante el empleo de esta investigación, se realizará un análisis de los detalles del problema, de tal manera que se realice una explicación minuciosa de los aspectos destacados del problema.

Investigación correlacional

Una correlación se define simplemente como una relación entre dos variables. El propósito de usar correlaciones en la investigación es descubrir qué variables están conectadas. Esta definición simple es la base de varias pruebas estadísticas que resultan en un coeficiente de correlación, definido como una representación numérica de la fuerza y dirección de una relación (Baena, 2014).

La investigación de correlación busca variables que parecen interactuar entre sí, de modo que cuando puede ver que una cambia, tiene una idea de cómo cambiará la otra. Esto a menudo implica que el investigador use variables que no puede controlar (Bernal C. , 2006). Con el uso de esta investigación se pretende identificar la correlación existente entre las variables a estudiar en la presente investigación.

Análisis correlacional

La correlación es un nivel del grado de conexión entre dos variables o más.

Análisis correlacional - variable independiente

Cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar son activos que la empresa posee a su favor y que, dependiendo de su estructura y circunstancias, pueden convertirse en dinero en efectivo para beneficio de la empresa.

Las cuentas por cobrar se generan al momento de realizar una venta a crédito de un cliente. Estas cuentas son registradas en los libros contables de la empresa y se gestiona para realizar el respectivo cobro a los clientes que adeudan a la empresa. Cuando se descuida el control de dichas cuentas, la empresa deja de percibir flujo de dinero que debería de ingresar en las cuentas de la empresa, obteniendo un resultado no favorable para la entidad.

Dentro del estudio del análisis correlacional de las variables, se determinó que existe una correlación positiva y negativa:

1. **Correlación positiva:** el aumento de las cuentas por cobrar también refleja que la empresa tiene volumen de ventas alto y que sus productos son solicitados por los clientes. Si se maneja eficientemente la venta de los productos de la empresa puede aumentarse el nivel de dinero que ingresa en la empresa.
2. **Correlación negativa:** al no contar con un control adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa, se provoca que exista un aumento de la cantidad de clientes morosos lo que resulta que la empresa reciba una menor cantidad de flujo de dinero y se vea afectada la liquidez de la misma.

Población y muestra

Población

Walpole (2012) menciona a la población como "un conjunto de N unidades de investigación claramente definidas, algunas de cuyas características son objeto de investigación", es decir, un conjunto mayor que corresponde a las unidades de investigación, para obtener una

solución a los problemas.

Muestra

La muestra se define como la parte extraída del conjunto de datos (agregado), que se cree que refleja claramente las características básicas de la población. (Definición, 2009).

Para este estudio, la muestra se tomará del departamento administrativo y los métodos de investigación serán realizados por el gerente general y el representante legal, es decir, se llevará a cabo una entrevista apropiada para obtener datos para el procesamiento apropiado.

Cuadro 3: Muestra del estudio

Ítem	Detalle	Población
1	Representante Legal	1
2	Gerente General	1
	TOTAL	2

Elaboración Propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Técnicas e instrumentos de investigación

Para llevar a cabo estudios sistemáticos, se elegirán métodos de investigación para obtener los datos más precisos para el posterior análisis y procesamiento. Entre los métodos de investigación que corresponden a las necesidades del problema están los siguientes:

La observación

Este método de investigación presupone una observación directa y detallada del fenómeno bajo investigación, gracias a este método, se establece una conexión entre el investigador y el problema investigado, a partir del cual se obtiene la mayor cantidad de información, y luego se sintetiza la investigación y continúa siendo desarrollado (Icart, 2012).

En este estudio, observaremos los procesos seguidos por los empleados de la empresa responsable de registrar las cuentas por cobrar, e

identificaremos las principales deficiencias que tienen en el registro de cuentas por cobrar.

La entrevista

Una entrevista es una herramienta mediante la cual se establece un proceso de comunicación, que generalmente se realiza entre dos personas, aunque pueden ser más, el investigador tiene la intención de recibir la información de manera directa, oral y personalizada. (Icart, 2012).

Análisis documental

El análisis de documentos se transforma en un estudio con el objetivo de recopilar, evaluar, seleccionar y sintetizar los contenidos de los documentos desde el punto de vista de un problema en particular. Describe el acto de revisar la documentación existente de los procesos o sistemas que resuelven este problema, para este estudio se analizará una bibliografía existente sobre los procedimientos que se realizan en la tesorería. (Sampieri R. H., 2014)

Es extremadamente importante utilizar una referencia bibliográfica que le permita obtener la información necesaria para comprender el contraste entre los procesos que la empresa sigue en el sistema de recolección y los que se mencionan en la literatura.

Procedimiento de la investigación

Definir el procedimiento seguido por la compañía para monitorear y registrar sus cuentas por cobrar, identificar errores importantes y desarrollar un plan de mejora.

1. Determinar las falencias en el proceso de cobro del comercial Atancuri

- Procedimiento de cobro
 - Llamas telefónicas

- Notificaciones por escrito
- Visitas personales
- Políticas para otorgar crédito
- Política de cobranza
- Política de recuperación
- 2. Establecer las causas y consecuencias de las falencias en el control de las cuentas por cobrar.**
- 3. Proponer mejoras en el proceso de las cuentas por cobrar**

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Determinar las falencias en el proceso de cobro del comercial Atancuri

- Procedimiento de cobro a las cuentas vencidas
 - Llamas telefónicas
 - Notificaciones por escrito
 - Visitas personales
- Políticas para otorgar crédito
- Política de cobranza
- Políticas de recuperación

Falencias en el procedimiento de cobro a las cuentas vencidas

Llamadas telefónicas

Las llamadas que se han estado realizando en el comercial Atancuri con el fin de aumentar la recaudación de las cuentas por cobrar han presentado las falencias de no ser planeadas con las debidas características técnicas correspondientes. Por ejemplo, las llamadas la realizaban personas que no contaban con los conocimientos necesarios para realizarlas, no se elegía horarios en los cuales la probabilidad de respuesta era alta y, en general, el operador de la llamada con lograba concretar un acuerdo de pago con la empresa.

Notificaciones por escrito

Los problemas que se presentaban en las notificaciones físicas que se enviaban a los clientes deudores consisten en el proceso de entrega. Al no contar con las bases de datos actualizadas, las notificaciones se entregaban a personas que no eran los clientes y en muchos de los

casos, no se llegaba a enviar los avisos.

Por otro lado, la falta de una correcta redacción y periodicidad en la entrega de las notificaciones indujeron a que el cliente reste importancia al documento entregado, teniendo como consecuencia que las notificaciones físicas no contribuían al aumento de la recaudación si no que aumentaban los costos del servicio.

Visitas personales

Nuevamente, esta forma de cobro presenta problemas en su gestión. Entre las principales falencias encontradas están que las visitas no eran planificadas adecuadamente, por lo que en muchas ocasiones no se lograba encontrar al cliente moroso aumentado a eso que la base de datos de las direcciones de los clientes no se encuentra actualizada.

Adicionalmente, las visitas son realizadas por personas que no cuentan con los conocimientos técnicos de mediación para poder llegar a un acuerdo de pago con el cliente o lograr que este responda a su obligación pendiente.

Políticas para otorgar crédito

Las principales falencias en la prestación de créditos de la empresa, consiste en que las políticas para otorgar los mismos no han sido definidas correctamente. Por lo que los responsables de otorgar el crédito no cuentan con una guía confiable por la cual regirse, dejando muchas decisiones subjetivamente a juicio del encargado.

La falta de políticas de créditos ha provocado que no existan indicadores mediante los cuales medir si una persona es aptamente económica a recibir un crédito por parte de la entidad. Esto ha ejercido una alta influencia para que exista un alto grado de clientes que no pueden cancelar los créditos que han solicitado.

Políticas de cobranza

Este aspecto del comercial Atancuri, ha presentado la inexistencia de

políticas de cobro. Los problemas empiezan internamente al no contar con una sistematización de cobro hacia sus clientes, dejando largos periodos sin que los clientes sientan la presión de pagar las deudas que tienen con la entidad.

Políticas de recuperación

El comercial Atancuri no cuenta con las políticas necesarias para que los empleados realicen actividades de recuperación de cartera, por lo que el seguimiento a los clientes con altos índices de deuda son ineficaces. No existen periodos en los cuales los trabajadores realicen el debido seguimiento, esto como resultado de la falta de políticas de recuperación de cartera.

Procedimiento de cobro

- **Prevención:** Son una de las acciones que se realizan en la empresa Atancuri, que permitirán alertar al usuario para evitar el impago y proporcionar los elementos necesarios para actuar en caso de deterioro inevitable.
- **Cobranza:** En esta etapa, se toman medidas para recopilar en los primeros casos de incumplimiento. Para esto, es muy importante tener en cuenta que Atancuri quiere continuar sus negocios con el cliente
- **Recuperación:** Este es el momento en que Atancuri toma decisiones sobre la recuperación eficiente de la cartera, tal vez la empresa debería cuestionar la viabilidad de continuar la comunicación con el usuario.
- **Extinción:** Acciones dirigidas a consolidar cuentas por cobrar de Atancuri y con una administración financiera más eficiente.

Cobranza por escritorio.

- Se debe evitar el uso de moldes de prensa o fotocopias, solo originales.
- Distanciar correctamente el tiempo de cada notificación o notificación.
- Elevar el tono de cada anuncio a medida que avanza el retraso, por ejemplo, un recordatorio de la invitación, notificación entre otros.
- Utilizar empresas de mensajería o recibir la recibida de la persona que recibió el documento, esto está en la colección local.
- Telegramas o faxes se usan en colecciones extranjeras.
- Evitar usar el correo, porque parece que el pago no es urgente.

El primer paso en la actividad de recopilación será recordarle al cliente que su cuenta ha pasado sin un pago apropiado, generalmente unos días entre las fechas de vencimiento y los recordatorios; el primer recordatorio debe ser moderado e impersonal. Esto puede ser un extracto de cuenta, o duplicar una factura, cartas, tarjetas impresas y otros.

Existen varios métodos aplicables, pero los más efectivos son:

- Frases de recordatorio, se pueden escribir o imprimir en los estados en dos copias, algunas frases pueden ser.
- ¡por favor!

- Estaremos muy agradecidos por recibir su verificación a tiempo

- Cartas

Gestiones provisionarias

Esta acción, que la empresa Atancuri., Debe darse cuenta de que va a reconocer, advertir al usuario y, por lo tanto, reducir el riesgo de demora.

Estas gestiones deben incluir actividades tales como:

1. Envío de cuentas a los hogares
2. Visitas a los usuarios
3. Contactar al usuario por correo electrónico
4. Hacer llamadas telefónicas

Para este tipo de monitoreo, también es apropiado especificar y monitorear a cada usuario de tal forma que se conozca la perspectiva de pago del usuario para que las acciones se puedan llevar a cabo en casos tales como:

- ✓ Usuarios que siempre se retrasan
- ✓ Aplazamiento del pago
- ✓ Usuarios que se retrasan involuntariamente en su situación económica
- ✓ Usuarios que, si realizan pagos, pero tienen atrasos

Cobranza personal

Cobranza cara a cara con una visita personal:

- Tendrá lugar a las horas reglamentarias de 8 a 12 y de 2 a 18

horas.

- Siempre consulte al usuario con amabilidad y por su nombre, evitando ingresar.
- No hable más de lo necesario, evite los comentarios personales.
- Traer varias alternativas de solución
- Prepare un acuerdo en el original y una copia.

De esta forma, se lograrán logros directos en la implementación y aplicación del sistema de cobranza de cuentas por cobrar como herramienta determinante para la empresa en el campo del control contable y la reducción de cartera, utilizando una nueva metodología y estrategias efectivas de cobranza.

Análisis financiero

Dentro del proceso de este diagnóstico se requerirá demostrar el rendimiento financiero en función de los Estados financieros que se han desarrollado en el Comercial Atancuri, por lo que se ha procedido a calcular los siguientes indicadores.

Razones de liquidez

Liquidez General = Activo corriente / Pasivo corriente

Cuadro 4: Calculo de liquidez

REEMPLAZO VALORES POR AÑO		RESULTADOS	
2016	2017	2016	2017
<u>30195,73</u> 39007,30	<u>33821,12</u> 43432,64	0,77	0,78

Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

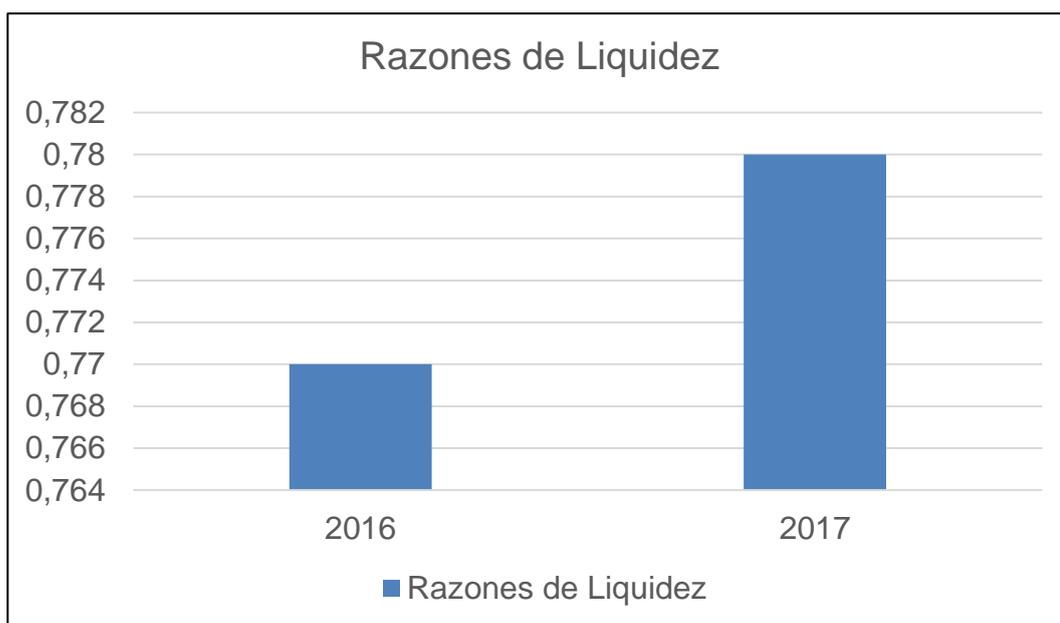


Figura 3: Razones de liquidez
Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Dentro de este diagnóstico se muestra que la empresa obtuvo una razón de circulante el 2016 de 0.77 y en el 2017 de 0.78 de manera que se manifiesta la liquidez monetaria que tuvo la empresa. Lo anterior quiere decir que para el año 2016 la empresa tenía un déficit de 0.23 centavos para cubrir cada dólar de deuda mientras que para el 2017 el déficit es de 0.22 centavos.

Es decir que en la media que se este valor sea mayor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa para poder cubrir sus deudas. Es por eso que se establece que el activo corriente es inferior al pasivo corriente en cada año lo que quiere decir que por cada unidad monetaria de deuda, la empresa carece de esta liquidez para llegar a cubrir esa unidad monetaria.

Prueba ácida

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo Corriente}$$

Cuadro 5: Ratios de prueba ácida

REEMPLAZO DE VALORES POR AÑO		RESULTADOS	
2016	2017	2016	2017
<u>30195.73- 742.30</u> 39007.3	<u>33821.12 – 2860.88</u> 43432.64	0.76	0.71

Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

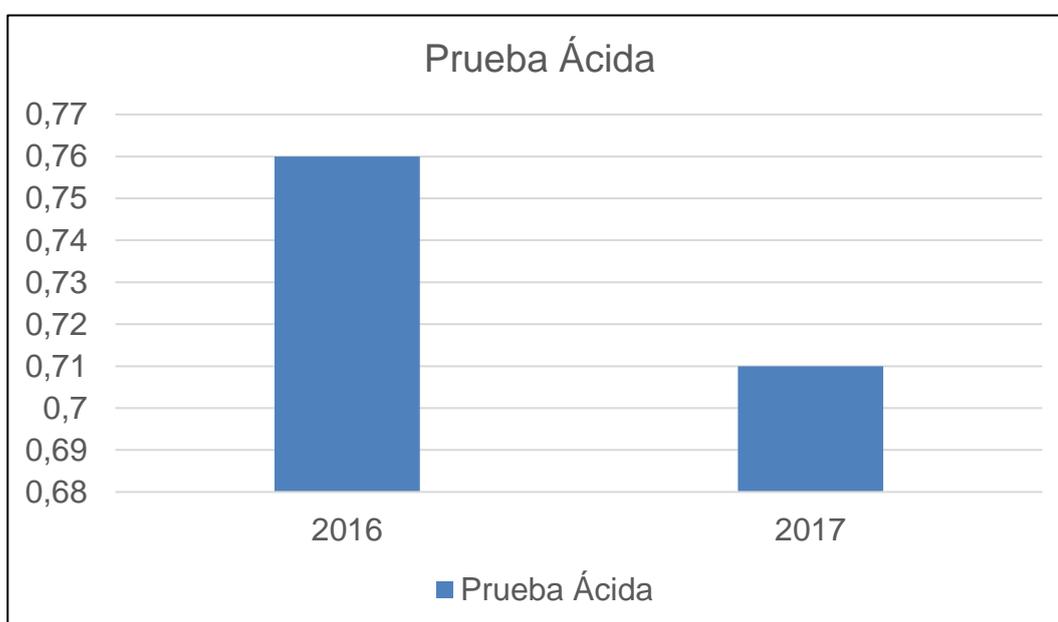


Figura 4: Prueba ácida

Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Dentro de esta razón financiera se establece que en el 2016 fue de 0.76 y en el 2017 fue de 0.71 veces lo cual se pudo evidenciar que por cada dólar que la empresa debe se tiene un déficit en el periodo de 2016 a 2017, lo que significa que existe una disminución en las cifras para poder cubrir las deudas a corto y largo plazo.

El déficit para estos dos años, alcanza a 0.24 y 0.29 centavos por cada

dólar de deuda. Adicionalmente, esta prueba evidencia que la empresa depende mucho de la venta de su inventario para cubrir las deudas que posee.

Rotación en función de las cuentas por cobrar

Rotación de las Cuentas por cobrar = Ventas / Cuentas por cobrar a usuarios

Cuadro 6: Rotación de cuentas por cobrar

REEMPLAZO VALORES POR AÑO		RESULTADOS	
2016	2017	2016	2017
51535.12	21902.58	2.86	1.22
18659.87	17927.79		

Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

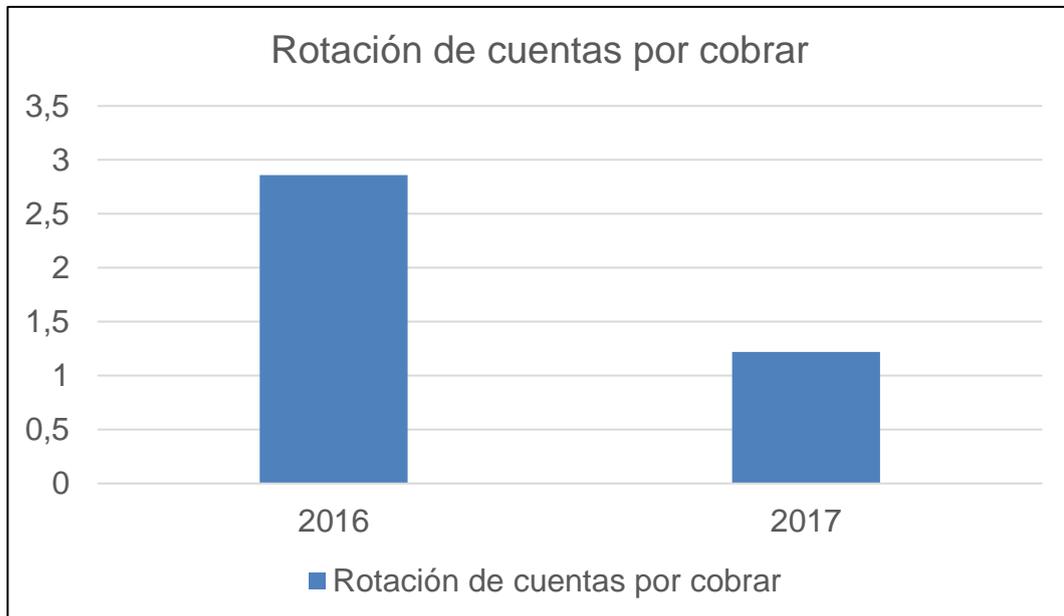


Figura 5: Rotación de cuentas por cobrar

Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Dentro de la gráfica se puede demostrar que las cuentas por cobrar y las

ventas de la empresa tuvieron su variable en cuanto a que las cuentas se cobraron en el 2016 bajo en un 2.86 veces al año y en el 2017 disminuyó en un 1.22, por esta información se puede interpretar en los números de veces que dio vuelta en función del inventario en el año.

Periodo de cobro

*Periodo promedio de cobro = Cuentas por cobrar a usuarios * 365 / Ventas*

Cuadro 7: Ratio periodo de cobro

REEMPLAZO VALORES POR AÑO		RESULTADOS	
2016	2017	2016	2017
18659.87 *365	17927.79 *365	132.16	142.79
51535.12	21902.58		

Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

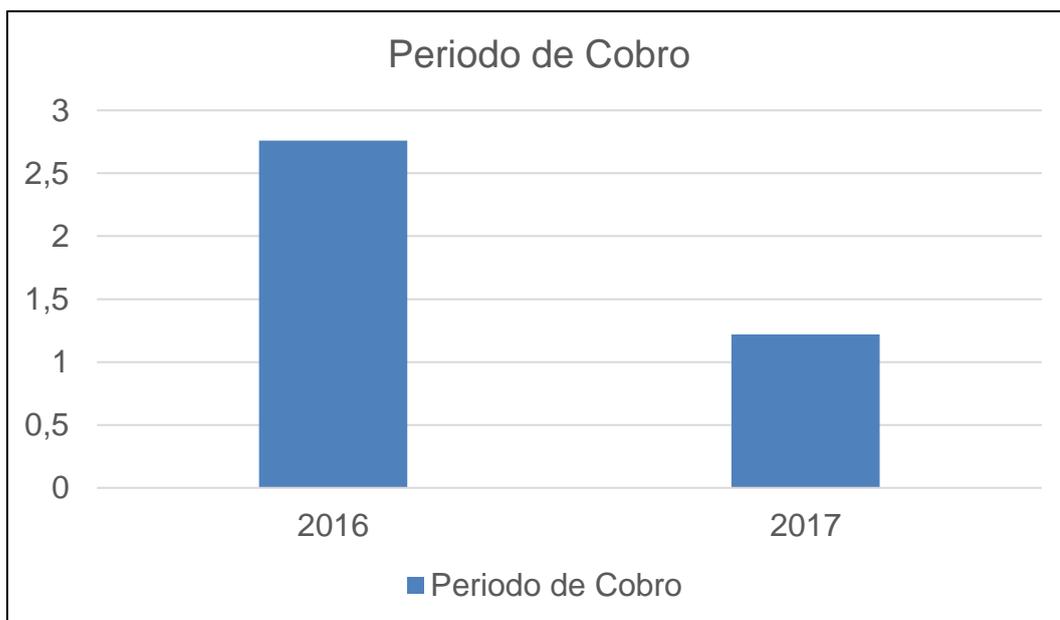


Figura 6: Periodo de cobro

Elaboración propia: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Se diagnostica que dentro el periodo de cobros indica los números de promedio de días que las cuentas por cobrar se mantiene en circulación, lo que significa que es el tiempo promedio que esta cuenta tarda en convertirse en efectivo, lo que quiere decir que la empresa al rotar su cuenta por cobrar en el 2015 un 2.76 veces y en el 2016 un 1.22 veces.

Diagnóstico institucional:

En este caso se puede determinar principalmente que está enfocado hacia la solución de problemas. El cual se espera identificar inquietudes y por ende las consecuencias, para luego de esto poder establecer prioridades, y objetivos que se espera llevar a cabo en un periodo determinado. Por otro lado mediante el diagnóstico también se identifican las estrategias alternativas y los planes a seguir.

2. Establecer las causas y consecuencias de las falencias en el control de las cuentas por cobrar.

Cuadro 8: Falencias en el proceso de crédito y cobranza

Causas	Efectos
Inexistencias de políticas de crédito	Limitado crecimiento financiero
Falta de aplicación de normas legales	Aumento de cartera vencida
Poca revisión y procesos para recuperación de cartera	Falta de personal Exceso de solicitudes de crédito

Elaborado por: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

3. Proponer mejoras en el proceso de las cuentas por cobra

Cuadro 9: Denominación, causas y mejora de los problemas

Como se denomina	Causa	Mejora
Carencias de recursos	Inexistencias de políticas de crédito	Elaborar política para la concesión de ventas a crédito
Mal manejo financiero	Deficiente control financiero de cartera	Elaboración de métodos para recuperación de cartera
Falta de ajuste de normas legales	Falta de aplicación de normativas legales	Capacitación sobre normativas legales
Falta de preparación de personal	Inexistencia de un plan de capacitación al recurso humano	Plan de capacitación para el personal competente
Falta de revisión	Poca revisión y procesos para recuperación de cartera	Establecer lineamientos para la recuperación de la cartera

Elaborado por: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

Cuadro 10: Plan de Mejora

<p>Oportunidad de mejora: Mejoras a las políticas de crédito y cobranza para un adecuado control de las cuentas por cobrar de Comercial Atancuri</p>	
<p>Meta: Diseñar procesos y políticas para otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.</p>	
¿Qué?	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los procesos de recuperación de cartera
¿Quién?	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de cobranzas
¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar procedimientos y políticas para la recuperación de carteras
¿Por qué?	<ul style="list-style-type: none"> • No ha determinado la política adecuada para el proceso de crédito, seguirá careciendo de crecimiento financiero, no podrá avanzar o tener mejores oportunidades en un mercado competitivo, sino por el contrario, tendrá cada vez menos liquidez, la eficiencia de sus ganancias y ganancias, lo que llevaría a la empresa no solo a posibles pérdidas económicas para sus propietarios, también podría decidir cerrar la empresa.
¿Dónde?	<ul style="list-style-type: none"> • Comercial Atancuri
¿Cuándo?	<ul style="list-style-type: none"> • Primer semestre del 2018

Elaborado por: Marco Alejandro Atancuri Zambrano

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Propuesta

Entre los elementos más efectivos para la toma de decisiones en la administración, destaca las actitudes hacia los lineamientos administrativos, ya que facilitan la capacitación del personal, brindan una orientación precisa que requiere acciones humanas en unidades administrativas, principalmente en un alcance o ejecución operacional, porque son la fuente en la que se trata de mejorar y dirigir el trabajo de un empleado, a fin de lograr las tareas que se le asignan. Las pautas en la práctica se demuestran como puntos de referencia para capacitar al nuevo personal.

Las políticas son una herramienta indispensable para cualquier empresa u organización, ya que le permite realizar de manera sistemática, clara y sencilla sus funciones y procesos.

Estas políticas y procedimientos de crédito y cobranza se ha preparado con el objetivo de brindar información clara y precisa sobre cómo describir los procesos internos que se llevarán a cabo para la entrega de crédito y la restauración de la cartera de cada cliente.

Las políticas utilizados para otorgar créditos, la recaudación de dinero que produce cobros de crédito, las herramientas utilizadas por la empresa para controlar efectivamente los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo comercial, entre otras cosas, serán variables que los empresarios con una fuerte visión financiera a Gestionar eficaz y efectivamente el control de préstamos y recuperación. Por lo tanto, está diseñado para lograr los objetivos propuestos para la empresa, donde el volumen de sus ventas y el nivel de su beneficio neto periódico dependen de las ventas a crédito.

Justificación de la propuesta

En la actualidad, para poder ofrecer crédito, es necesario desarrollar políticas, procedimientos y herramientas apropiadas para un trabajo efectivo y flexible, por lo que la guía de crédito y la política y procedimientos de recuperación de cartera convertirá en un elemento fundamental de gran importancia al colocar y restauración de créditos.

La presencia de la guía permitirá a Comercial Atancuri mantener una cartera saludable, creando un análisis financiero para reducir el riesgo, cuando se definen políticas y procedimientos claros y sistemáticos para restaurar la cartera.

Objetivo general de la propuesta

Diseñar procedimientos y políticas de crédito que optimicen las ventas y mejoren el proceso de recuperación de cartera del Comercial Atancuri.

Objetivos específicos de la propuesta

- Elaborar procedimientos de cobro.
- Elaborar políticas de cobranzas.
- Elaborar políticas de recuperación de cuentas vencidas.

Políticas generales

- Una organización centrada en la satisfacción del cliente y basada en resultados.
- Liderazgo en todos los niveles.
- Participación del personal que busca desarrollar cultura corporativa.
- Enfoque en procesos, sistemas automatizados y mejora continua.
- Descentralización de planificación y ejecución.
- Capacitación e investigación continua del personal.

- Revise la política y la guía de procedimientos periódicamente.
- Los vehículos suministrados por Comercial Atancuri deben ser revisados y firmados mecánicamente por el cliente y el vendedor en las condiciones en que se encuentra el vehículo, tal como se utilizan.
- Los reclamos posteriores por la condición del vehículo solo serán discutidos con el gerente, habiendo llegado a un acuerdo por escrito.

Políticas Generales (Otorgamiento y Recuperación de Crédito)

Las políticas deben estar dirigidas a realizar operaciones en el campo del crédito y la cobranza mediante la definición de restricciones y requisitos para la administración, la concesión de crédito y el establecimiento de reglas de control para la recuperación de la cartera.

a) Política para el análisis de crédito: Documentación necesaria para el análisis de crédito

- Cédula y papeleta de votación actualizados
- Comprobante de ingresos
- Consultas de crédito
- Dirección verificada
- Enlaces personales
- Estado civil
- Nivel de deuda
- Número de dependientes
- Ocupación, profesión u oficio
- Pago por servicios básicos
- RUC

Documentación necesaria para el análisis relevante de la información:

- El vendedor debe exigir los requisitos y la documentación necesarios para proporcionar el préstamo y la transferencia al área de crédito para un análisis adecuado.
- La persona responsable de verificar la información debe verificar que la documentación sea completa y confiable.
- El cliente debe realizar una investigación, confirmar el crédito y la información personal.
- La calificación del cliente en la agencia de crédito debe ser mínima B con el soporte apropiado.
- El préstamo está permitido solo si el cliente cumple con los requisitos de la empresa.

En el caso de una solicitud de reestructuración de préstamo, se debe llegar a un acuerdo con el cliente e incluso se puede otorgar por los siguientes motivos:

- Por defecto del cliente: en el caso de un cliente vencido, se llegará a un acuerdo dependiendo del caso que se presente a cada cliente y cuando se presente personalmente a los padres.
- En el caso de una solicitud para reducir o aumentar el período del préstamo, el cliente debe aparecer en la matriz para llenar la solicitud correspondiente, en ambos casos debe ser autorizado por el analista de crédito.

b) Políticas para el control de la cartera

- En el área de cobranza debe existir las herramientas tecnológicas necesarias, tales como: computadoras, Internet, programa de cartera, teléfono convencional, teléfonos móviles en diferentes operadores con un plan de mensajería para asegurar el monitoreo oportuno de la cartera de clientes.

- La persona a cargo de revisar la cartera debe hacer informes diarios para verificar el vencimiento de las contribuciones.
- No es posible entregar ningún tipo de documento si el cliente no está actualizado.

c) Políticas para la recuperación de crédito

- El área de cobranza debe preparar y enviar a los clientes un aviso de pago 5 días antes de su vencimiento.
- En el caso de pagos atrasados, la persona responsable del departamento de crédito y cobranza debe llamar al teléfono para verificar el motivo por el cual el cliente no efectuó el pago el tercer día de vencimiento.
- Si el cliente permanece en incumplimiento, la persona responsable de administrar la cobranza debe hacer un aviso en el que se le recuerde al cliente que la falta de pago de sus contribuciones genera intereses morosos, al llegar a un mes o una extensión otorgada.
- Si el cliente no asistió a la segunda llamada, debe hacer una tercera notificación solicitando a una oficina que cancele el interés de demora o solicite refinanciación del préstamo, el cliente será visitado por el segundo mes de vencimiento.
- En caso de que el cliente no haya escuchado, el abogado llamará para iniciar el proceso de embargo.

Políticas de cobranza

- Acciones de seguimiento en los acuerdos de pago existentes para verificar el cumplimiento de la obligación antes de la toma completa de los valores y, si surgen problemas, informar al asesor legal por escrito, para que las acciones legales destinadas a la restauración de las deudas.

- Analizar la cartera de acuerdo con la antigüedad de la misma, conciliar las cuentas por cobrar mensualmente con el departamento de cuentas.
- Analizar y enviar informes semanales de recuperación de cartera, informes de cobranza, para aumentar la gestión de cobranza y controlar el cumplimiento de los plazos previstos.
- Controlar la morosidad.
- Documentación para revisión, suscripción y despacho relacionada con el departamento.
- El jefe del departamento es responsable de la organización, control y gestión de la entrega oportuna e inmediata de cuentas por cobrar.
- Emitir informes mensuales sobre créditos y cobranzas.
- Evaluar la efectividad del personal que es parte del departamento.
- Gestionar la recuperación de créditos proporcionados por Comercial Atancuri.
- Intensificar la administración de cobros a través de comunicaciones, llamadas telefónicas o visitas de clientes.
- La empresa debe contratar a un cobrador de deudas para llevar a cabo la gestión de cobro de acuerdo con la ubicación geográfica de la dirección del cliente.
- Obtener acuerdos con documentos que respaldan el cumplimiento (cheques, letras de cambio, letras de cambio).
- Ofrecer métodos y cambios que generen mejoras el resultado del trabajo del departamento.
- Reducir el período promedio de recolección a un máximo.
- Verifique que las ventas de automóviles se hayan realizado de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la

organización.

Políticas de crédito

- La autorización de cada crédito será realizada por el jefe del departamento o el gerente de la compañía.
- Para otorgar un crédito, el análisis relevante debe realizarse de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Los archivos de cada cliente deben contener la información exacta y necesaria.
- Para todas las extensiones de crédito, un contrato debe redactarse con todas las especificaciones necesarias y debe estar firmado por las partes relevantes (vendedor-comprador).
- Los cambios o cambios en el contrato para refinanciamiento, descuentos y otros, deben ser evaluados y aprobados por el jefe del departamento.
- Cualquier terminación debe ser autorizada por el jefe del departamento.
- La edad del solicitante debe ser de al menos 18 años.
- Presentar la cedula de identidad y el papeleta de votación actualizada, si está casado, debe entregarlo a la esposa; lo mismo en el caso de los garantes.
- Presentar 3 referencias personales con teléfonos y 3 enlaces de trabajo
- El buró de crédito debe tener una clase mínima B. (La demora debe justificarse adecuadamente y su origen debe ser el impago a su debido tiempo y debido a situaciones que van más allá del deseo de pagar).
- Una copia del último recibo de agua, electricidad y / o teléfono.

- Como política general, la empresa asegurará que las operaciones de crédito se realicen sobre la base del conocimiento del cliente, las fuentes de ingresos, garantías o respaldos adecuada o probada, evitando la concentración de riesgos y el estricto cumplimiento de las disposiciones legales.
- Los límites de crédito serán aprobados por escrito por el Administrador de Comercial Atancuri o el Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza, como confirmación que se recibirá.
- No pueden ser deudores y garantes entre cónyuges.
- El cliente solo puede ser garante del crédito, tan pronto como se cancela la deuda, y de acuerdo con los términos de pago, puede considerarse el garante de otro crédito.

Procedimiento de cobro a las cuentas vencidas

Varios métodos están disponibles para cobrar facturas. A medida que la deuda vence y crece, la administración de cobranza es más personal y exigente. Los procedimientos básicos se presentan en el orden normalmente adoptado en los procesos de recopilación.

Llamadas telefónicas

El jefe de crédito y cobranza puede llamar al cliente de manera amistosa, preguntar el motivo de su retraso y considerar la extensión máxima durante 15 días, dependiendo de las razones que represente el cliente. Llamar a un abogado puede ser una alternativa para que un cliente sepa que se monitorean los pagos mensuales en la compañía.

Notificaciones por escrito

Cinco días después del vencimiento de la cuenta por cobrar, la Institución debe enviar la carta de manera educada, recordando al cliente su adeudo. Si ignora esta primera letra, se envía una segunda carta más exigente. Si es necesario, se envía otro. Los avisos de una colección escrita son el primer paso en la colección de cuentas vencidas.

Visitas personales

Este método es mucho más común en el caso de los préstamos, el envío de un cobrador o, a su vez, un abogado de la empresa que requiera el pago a un cliente, puede ser un procedimiento de cobranza muy efectivo, ya que el pago se puede hacer en el acto.

Recurso legal

Esta medida extrema en el proceso de cobranza es una opción antes de recurrir a una agencia de cobranza. El abogado de la compañía procede a prometer el vehículo en el registro comercial, si no se colocó, de modo que no haya una venta ilegal por parte del cliente, y comienza el proceso de confiscación del vehículo.

4. CONCLUSIONES

1. Después de analizar las bases teóricas sobre las cuentas por cobrar, su manejo eficiente y el efecto que tiene su manejo en la liquidez de la empresa, se concluye que un incorrecto manejo de estas cuentas y, el permitir que aumenten de valor perjudica considerablemente la liquidez de una empresa.
2. Una vez realizado el análisis de los procedimientos de cobro y las políticas de crédito del comercial Atancuri se ha determinado que tales procedimientos y políticas no están teniendo el resultado esperado lo que ha provocado que las cuenta por cobrar aumenten y el índice de liquidez disminuya.
3. La aplicación de esta guía ayudará a la empresa a mejorar los procedimientos existentes para garantizar un control flexible y oportuno de sus cuentas por cobrar. Y así, invertir suficiente liquidez para asegurar que la Institución cumpla con las obligaciones asumidas.
4. Todas las empresas requieren la mejora continua de sus procedimientos de control, aumentando su productividad y protegiendo sus intereses, así como también controlando sus costos a través de la introducción de manuales de procedimientos y políticas.

RECOMENDACIONES

- Comercial Atancuri debe aplicar las Pautas propuestas sobre Préstamos y Políticas de Cartera en la práctica para reducir el alto nivel de morosidad.
- Se recomienda la actualización periódica de estas políticas, dirigida a mejorar la gestión y el control del departamento de créditos y cobranzas.
- Se recomienda actualizar, capacitar, participar y evaluar al personal involucrado en cada una de las funciones, esforzándose por desarrollar la cultura corporativa.
- Se propone implementar las políticas de Crédito y Cobranza para preparar informes diarios, semanales y mensuales que demuestren el valor real de la cartera para poder tomar decisiones a tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcarria, J. (14 de Septiembre de 2002). *Gestiópolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-contabilidad-financiera/>
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera*. España: Universidad Jaume.
- Alonso, S., & Serrano, B. (2005). *Economía de la empresa agroalimentaria 3era Edición*. Barcelona: Ediciones Mundo Prensa.
- Amat, O., & Perramon, J. (2005). *Normas Internacionales de Contabilidad 2da Edición*. Barcelona: Gestion 2000.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Baldrini. (2013). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/51300008metodologia/reporte-del-capitulo-5>
- Baray, H. Á. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México.
- Barron, A. (2003). *Estudio práctico de la ley de impuestos al activo*. México: ISEC.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*. Venezuela: Editorial CEC S.A.
- Castro, J. (18 de Febrero de 2015). *Corponet*. Obtenido de El estado de resultados y sus objetivos: <http://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Corona, E., & Bejarano, V. (2015). *Análisis de Estados Financieros individuales y consolidados*. Madrid: Uned.
- Definición. (2009). Obtenido de <https://definicion.de/muestra/>

- Díaz, C. A. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*.
Obtenido de <http://www.matriztica.cl/wp-content/uploads/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-SOCIAL-Y-EDUCACIONAL-2012.pdf>
- Dionisio, D. R. (2013). *DICCIONARIO-GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Madrid: Editorial: Dionisio del Rio .
- Enciclopedia Financiera. (2015). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/analisisfundamental/ratiosfinancieros.htm>
- Faga, H., & Ramos, M. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Fernández, J. M. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa, 4a.Ed.* México: Editorial Grupo Patria.
- Fernández, N. (15 de Junio de 2009). *COEPTUM*. Obtenido de Procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/238/588>
- Galindo, E. M. (17 de 08 de 2013). *Metodologías de la Investigación*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/muestra-y-tipos-de-muestreos.html>
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera Quinta Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Horngren, C. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera 7ma Ed.* .

México: Pearson Educación .

Icart, M. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

León, N. (Septiembre de 2011). *COEPTUM*. Obtenido de Políticas de las cuentas por cobrar: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/1129/2846>

Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisión fiscal*. México: Autores Editores.

Marquez, M. (25 de Febrero de 2015). *Contador Contado*. Obtenido de Cómo registrar una cuenta incobrable: <https://contadorcontado.com/2015/02/25/como-registrar-una-cuenta-incobrable/>

Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla: ECOE Ediciones.

Meza, C. (2007). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. Costa Rica: Euned Editorial.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: Grupo Editorial Patria.

Morales, M. (2015). *Contabilidad Financiera*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/fcf/fcfse10.html>

Omeñaca, J. (2016). *Contabilidad General*. España: Ediciones Deusto.

Parra, E., & Madero, M. (2005). *Estrategias de ventas y negociación*. México: Panorama Editorial S.A.

Paz, G. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Gupo Editorial Patria.

- Pérez, J. (2013). *La Contabilidad y los Estados Financieros*. España: Editorial Esic.
- Prats, J. (Junio de 2004). *Técnicas y recursos para la elaboración de tesis doctorales*. Obtenido de Universidad de Barcelona: http://www.ub.edu/histodidactica/images/documentos/pdf/tecnicas_recursos_elaboracion_tesis_doctorales_bibliografia_orientacion_metodologicas.pdf
- PWC. (Mayo de 2010). *Boletín de Asesoría Gerencial*. Obtenido de Gestión de Riesgo y Control en los Procesos de Negocio: <https://www.pwc.com/ve/es/asesoria-gerencial/boletin/assets/edicion-05-2010.pdf>
- Ramirez, C., & García, M. (2009). *Fundamentos de Matemáticas Financieras*. Colombia: Editorial Universidad Libre Sede Cartagena.
- Rodriguez, D. (2012). *Análisis de estados financieros*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Solorio, J. (Octubre de 2014). *Contabilidad Financiera*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Contabilidad_financiera
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson.
- Walpole, R., Myers, R., & Ye, K. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. México: Pearson.
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

y-muestra.html

Zambrano, E. (2016). *Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de Examen especial a las cuentas por pagar mediante un programa de auditoría al 31 de diciembre del 2015: [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9460/1/ECUAC E-2016-CA-DE00416.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9460/1/ECUAC-E-2016-CA-DE00416.pdf)

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: **“Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 2017”** y problema de investigación: **¿La carencia de control en las cuentas por cobrar afecta la rentabilidad obtenida por la empresa Comercial Atancuri durante el año 2017?**, presentado por Atancuri Zambrano Marco Alejandro 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.



Egresado:

Atancuri Zambrano Marco Alejandro



Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites



Factura: 001-003-000033327



20180901043D00720

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901043D00720

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ROSA BEATRIZ ROSADO BRAVO de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 07425-DP09-2018-SJ, comparece(n) MARCO ALEJANDRO ATANCURI ZAMBRANO portador(a) de CÉDULA 0927754051 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(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 CLÁUSULA 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 19 DE MAYO DEL 2018, (11:33).


MARCO ALEJANDRO ATANCURI ZAMBRANO
CÉDULA: 0927754051





NOTARIO(A) SUPLENTE ROSA BEATRIZ ROSADO BRAVO
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
AP: 07425-DP09-2018-SJ



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Atancuri Zambrano Marco Alejandro en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 2017 Determinación de las falencias que tiene el comercial Atancuri en el control de sus cuentas por cobrar del periodo 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 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*.

Atancuri Zambrano Marco Alejandro

Nombres y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0927754051



Firma




REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN No. **0927754051**

CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
ATANCURI ZAMBRANO MARCO ALEJANDRO
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
FEBRES CORDERO
 FECHA DE NACIMIENTO **1991-03-06**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **M**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

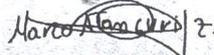




BACHILLERATO ESTUDIANTE
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
ATANCURI ORTEGA RAFAEL FEDERICO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ZAMBRANO SALAVARRIA BARBARA ISABEL
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2014-08-21
 FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-08-21

E13331222



DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO


CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018


CNE
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

001
 JUNTA No.

001 - 373
 NUMERO

0927754051
 CÉDULA

ATANCURI ZAMBRANO MARCO ALEJANDRO
 APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS
 PROVINCIA
GUAYAQUIL
 CANTÓN
FEBRES CORDERO
 PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
 ZONA: 8

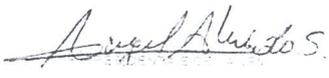



CNE
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO A CREDITA QUE USTED SUFRAÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS



IMP-IGM-MJ



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0927754051

Nombres del ciudadano: ATANCURI ZAMBRANO MARCO ALEJANDRO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES
CORDERO

Fecha de nacimiento: 6 DE MARZO DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ATANCURI ORTEGA RAFAEL FEDERICO

Nombres de la madre: ZAMBRANO SALAVARRIA BARBARA ISABEL

Fecha de expedición: 21 DE AGOSTO DE 2014

Información certificada a la fecha: 19 DE MAYO DE 2018

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 182-122-54710



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 Abad *Luis Alberto Abad*

Nombre y Apellidos del Colaborador **CEGESCYT** Firma

