



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA

**ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSGUAY S.A.**

TUTOR

ING. VERÓNICA ELIZABETH OCHOA HIDALGO, MAE.

AUTOR

CHRISTIAN JOSÉ NAVARRO BARREZUETA

GUAYAQUIL

2023

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TransGuay S.A.

AUTOR/ES:

CRISTIAN JOSÉ NAVARRO
BARREZUETA

REVISORES O TUTORES:

ING. Verónica Ochoa Hidalgo

INSTITUCIÓN:

**Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil**

Grado obtenido:

Ingeniero/a en contabilidad y auditoría

FACULTAD:

ADMNISTRACIÓN

CARRERA:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2023

N. DE PAGS: 81

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración

PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, liquidez, solvencia

RESUMEN:

En el ámbito empresarial suele surgir muchos enigmas que están vinculados con el sector comercial, financiero, de servicio, la recuperación de cartera de los clientes, esto es de acuerdo con el proceso establecido por el departamento de crédito y cobranza, en el caso de algunas compañías o entidades no tienen o no están actualizadas las políticas.

En el presente trabajo de investigación tiene un enfoque determinado destacado; puesto que es desarrollado con el propósito académicos, como forma de consulta profesional y estudiantil sumergido en contenido como el manejo de las cuentas por cobrar vecindad que forman un rubro significativo dentro de los estados financieros de esta empresa. El

proceso de este estudio e investigación se establecerá en la incidencia que tienen las cuentas por cobrar en la rentabilidad y solvencia de la empresa.		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES: Christian José Navarro Barrezueta	Teléfono 0960492629	E-mail: cnavarro@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mg. Oscar Machado Álvarez, Decano Teléfono: 042596500 Ext. 201 DECANATO E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec MGS. José Roberto Bastidas Romero, Director Teléfono: 042596500 Ext. 271, DIRECCION E-mail: jbastidas@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSGUAY S.A.

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

4%

★ idoc.pub

Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresado **CHRISTIAN JOSÉ NAVARRO BARREZUETA** declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSGUAY S.A.** totalmente a el suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**, según lo establece la normativa vigente.

Firma



Navarro Barrezueta Christian José

C.I. 0925069999

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSGUAY S.A.** designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación **Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TransGuay S.A.**, presentado por el estudiante Christian José Navarro Barrezueta como requisito previo, para optar al Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría “C.P.A”, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

ING. VERÓNICA ELIZABETH OCHOA HIDALGO, MAE

C.C. 0702423930

AGRADECIMIENTO

Bueno hay tanto por agradecer en este camino que no fue fácil sin duda alguna pero se logró y en gran parte se logró por el apoyo de mi tía Fátima Navarro que cada vez que la necesité siempre estuvo ahí, gracias por presionarme y de incentivar-me, nada de esto sería posible hoy sin ella, espero siempre responder a la altura de sus expectativas.

Quiero agradecer también a una de las personas más especiales que pude conocer mi profesora, tutora y amiga la Miss Verónica Ochoa, le agradezco a la vida haberla puesto en mi camino gracias miss por todo el apoyo que me brindó desde la clase de estadística en 3er semestre hasta ahora en el final del camino con mi tesis, máster siempre será un verdadero orgullo ser su estudiante gracias por tanto.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico enteramente a una persona especial a mi abuelita Lidia Elvira Villacís Echeverría.

Que pesar de no estar conmigo disfrutando en este momento uno de mis mayores logros, fue mi apoyo incondicional durante su corta vida.

Hoy gracias a ella por su amor y enseñanza pude llegar a donde nadie creyó que llegaría. hubieron tropiezos, hubieron desvíos, pero siempre su memoria estaba en mí y me recordaba que yo puedo lograr todo lo que me proponga y el mejor ejemplo de esto, es mí título profesional.

Te lo dedico mi amada Lidia..

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA.....	VIII
Índices de tabla	XIII
Índice de figuras	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema:.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del Problema.....	3
1.4 Objetivo General.....	3
1.5 Objetivos Específicos	3
1.6 Idea a Defender.....	3
1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de investigación	5
2.2 Marco Teórico	6
2.2.1 Cuentas por cobrar	6
2.2.2 Gestión de las cuentas por cobrar	6
2.2.3 Importancia de las cuentas por cobrar	6
2.2.4 Control de las cuentas por cobrar	7
2.2.5 Las cuentas por cobrar y su influencia en el efectivo	7

2.2.6	Cuentas incobrables	8
2.2.7	Objetivo de las cuentas por cobrar	8
2.2.8	Clasificación de las Cuentas por cobrar	8
2.2.9	Documentos por cobrar	9
2.2.10	Administración de cuentas por cobrar	9
2.2.11	La cobranza	9
2.2.12	Políticas de cobranza	10
2.2.13	Políticas de crédito	10
2.2.14	Descuento por pronto pago	10
2.2.15	Proceso de recuperación de crédito	11
2.2.16	Tipos de cartera	12
2.2.17	Actividades de cobranza	12
2.2.18	Cartera de Crédito	13
2.2.19	Estrategias de cobranza	13
2.2.20	Fases de la cobranza	14
2.2.21	Técnicas de cobranza	14
2.2.22	Políticas de cobranza	15
2.2.23	Gestión de cobranza	15
2.2.24	Administración Financiera	15
2.2.25	Morosidad	15
2.2.26	Efectos de morosidad	16
2.2.27	Indicador de morosidad	16
2.2.28	Tipos de morosidad	17
2.2.29	Riesgo de crédito	17
2.2.30	Estados Financieros	18
2.2.31	Análisis Financieros	18
2.2.32	Estado de Situación Financiera	19

2.2.33	Indicadores Financieros.....	19
2.2.34	Definición de la razón liquidez	20
2.2.35	Indicadores de actividad o gestión	21
2.2.36	Indicadores de Solvencia.....	22
2.2.37	Indicadores Rentabilidad.....	23
2.2.38	Índice de cuentas incobrables.....	23
Capítulo III		24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		24
3.1	Enfoque de investigación.....	24
3.2	Alcance de la investigación	24
3.3	Técnica e instrumento para obtener datos	24
3.4	Observación Directa	25
3.5	Población y Muestra	25
3.6	Muestra	25
3.6.1	Entrevista	26
3.6.2	Entrevista al contador	27
3.6.3	Entrevista al jefe de cobranza	29
3.6.4	Entrevista al Gerente Financiero.....	31
3.6.5	Análisis de los resultados de las entrevistas	33
3.6.6	Observación Directa	34
3.6.7	Análisis de la información financiera de la empresa TransGuay S.A. .	35
3.6.9	Variación de cuentas por cobrar	39
3.6.10	Variación de otras cuentas por cobrar	40
3.6.11	Variación de Cuentas por pagar	41
3.6.12	Variación de Otras Cuentas por pagar.....	42
3.6.13	Variación de Obligaciones con Instituciones Financieras.....	43
3.6.14	Análisis vertical Estado de Resultado	44

3.6.15	Análisis Horizontal Estado de Resultado	46
3.6.16	Análisis de Masas Patrimoniales	48
3.6.17	Indicador de liquidez	49
3.6.18	Indicador Capital de trabajo	50
3.6.19	Aplacamiento	51
3.6.20	Rotación de cartera	52
3.6.21	Periodo de cobranza	53
3.7	Propuesta	54
3.7.1	Propuesta para la solución del problema	54
3.7.2	Desarrollo de la propuesta	54
3.7.3	Objetivos	55
3.7.3.1	Objetivo General	55
3.7.3.2	Objetivo específico	55
3.7.4	Beneficios de la propuesta	56
3.7.5	Estructura del Sistema de Control en el área de crédito y cobranza.....	56
3.7.6	Creación de políticas	58
3.7.7	Opciones para considerar en la elaboración de las políticas.....	58
3.7.8	Elaboración del manual de políticas y procedimientos del Departamento de Contabilidad	58
3.7.9	Adquirir un Sistema de Análisis Crediticio	59
3.7.10	Elaboración de Políticas de compras	59
3.7.11	Innovación en los procedimientos de recaudación	60
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	62
	Bibliography	63

Índices de tabla

Tabla 1. Indicador de Morosidad.....	16
Tabla 2 Indicador de liquidez.....	21
Tabla 3 Indicadores de actividad o gestión	21
Tabla 4 Indicadores de Solvencia.....	22
Tabla 5. Indicadores Rentabilidad.....	23
Tabla 6. Indicador de cuentas incobrables.....	23
Tabla 7 Población	25
Tabla 8. Muestra.....	25
Tabla 9. Entrevista al contador.....	27
Tabla 10. Entrevista al Jefe de cobranza.....	29
Tabla 11. Entrevista al Gerente Financiero	31
Tabla 12. Técnicas de observación directa.....	34
Tabla 13. Estados Comparativo de la Situación Financiera y Análisis Vertical	35
Tabla 14. Estado Comparativa de Situación y Análisis Horizontal.....	37
Tabla 15. Variación de cuentas por cobrar.....	39
Tabla 16. Variación de otras cuentas por cobrar	40
Tabla 17. Variación de cuentas por pagar	41
Tabla 18. Variación de Otras cuentas por pagar.....	42
Tabla 19. Variación de Obligaciones con Instituciones Financieras	43
Tabla 20. Análisis vertical del Resultado Integral	44
Tabla 21. Análisis Horizontal Estado de Resultado	46
Tabla 22. Análisis de Masa Patrimoniales	48
Tabla 23. Indicador de liquidez.....	49
Tabla 24. Capital de trabajo.....	50
Tabla 25. Aplacamiento	51
Tabla 26. Rotación de Cartera (Cuentas por cobrar).....	52
Tabla 27. Periodo de cobranza	53
Tabla 28. Informe Técnico.....	57
Tabla 29. Asiento de diario	59

Índice de figuras

Figura 1. Proceso de Recuperación de crédito	11
Figura 2. Actividades de cobranza	12
Figura 3. Fases de cobranza.....	14
Figura 4. Tipo de morosidad.....	17
Figura 5. Indicadores Financieros	20
Figura 6. Variación de cuentas por cobrar.....	39
Figura 7. Variación de otras cuentas por cobrar.....	40
Figura 8. Variación de cuentas por pagar	41
Figura 9. Variación de otras cuentas por pagar	42
Figura 10. Variación de obligaciones financieras	43
Figura 11. Razón Corriente	49
Figura 12. Capital Trabajo.....	50
Figura 13. Rotación cartera	52
Figura 14. Periodo de cobranza	53

INTRODUCCIÓN

Los procesos y las estrategias que se establecen en el departamento de crédito y cobranza son fundamental para emplear en las compañías, así lograr conseguir el control pertinente que ninguna empresa está exenta de sufrir una crisis económica y financiera, requerido por la insolvencia y déficit en la rentabilidad y liquidez, todo es el resultado de no tomar las decisiones financiera apropiadas de la cartera que no se recupera.

Se aconseja a las compañías que, con frecuencia, posean una pertinente gestión en el manejo de las cuentas por cobrar y más en esta investigación donde la empresa se dedica a dar servicio de transportación. Dicho enigma afecta de manera directa a las cuentas por cobrar, ya que se les concede el crédito a los clientes con una cuenta abierta.

La empresa **TransGuay S.A.**, se dedica prestar servicio de transporte de carga por carretera, en el año 2020 la administración se encontró con una problemática en relación con las cuentas por cobrar clientes, ya que está formada por un rubro elevado identificado por el área de cobranza.

Para una destacada comprensión sobre la investigación se divide el estudio en algunos capítulos para poder entender, examinar y obtener información integra que sirva como guía para desarrollar y determinar las causas involucradas en las problemáticas los capítulos se clasifican de la siguiente forma:

CAPITULO I: Define los enigmas de la investigación que se presenta en la empresa TransGuay S.A. los motivos y los resultados que participan, los objetivos generales y específicos originados de la perspectiva de la problemática planteada que asistirá en el desarrollo de la investigación.

CAPITULO II: Implantar diferentes teorías, conceptos, criterios y reglamento que engloba la investigación, los fundamentos conceptuales confirman la idea principal de la problemática que esta pasando en la empresa en los periodos establecidos en dicha investigación.

CAPITULO III: Determinar la metodología, la población y muestra utilizada para obtener los resultados que van encaminando a los objetivos fundados, en el informe final de la investigación en donde se visualiza la matriz con los hallazgos encontrados durante el tiempo de la investigación, además de conclusiones y recomendaciones para impulsar a solucionar los enigmas establecidos.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema:

Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TransGuay S.A.

1.2 Planteamiento del Problema

A nivel mundial los enigmas de las carteras vencidas se han ido aumentando con el pasar de los años teniendo en consideración la competencia empresarial las entidades se están obligando a crear diferentes estrategias comerciales entre ellas el conceder créditos a sus clientes con la finalidad que elijan sus productos y o servicios, esto permite que aumente el consumo y la demanda de los productos y o servicios y con facilidad del pago a futuro.

La recaudación de las carteras vencidas se ha transformado en una preocupación para las empresas que se ven en la imposición de contratar los servicios de una empresa que se encargue de prestar el servicio de cobranza a cuál se le vende la cartera de clientes para así recuperar la inversión de manera inmediata.

En etapa de dificultades o de crisis, recuperar la cartera se hace complicado y la falta de liquidez afecta al giro de negocio y no se desarrollaría como debe ser gracias a la escasez de procedimientos y políticas de crédito y cobranza y así determinar si debe otorgar el crédito del monto requerido, la utilización correcta de estándares al momento de tomar decisiones de crédito.

En contexto nacional, Ecuador a manera general las empresas al transcurrir los años tienen un incremento acelerado en cuanto a la competitividad comercial problemas de cartera vencida la falta de liquidez se demuestra en el ciclo de operación de la empresa que no evoluciona de acuerdo con lo esperado y que señala limitantes en los ingresos de la empresa por el juicio de un indicador elevado de cuentas impagas.

En consecuencia, los riesgos que suele suceder en la liquidez de una entidad son usuales debido a la escasez de capacidad que poseen para poder acostumbrarse a los cambios constantes producido por los avances tecnológicos, motivo por el cual algunas empresas no dominan las herramientas o el sistema apropiado que le permita suministrar y facilitar la ejecución eficientes de cada uno de los procesos que son adecuado tanto para la gestión eficiente de las cuentas por cobrar como también dominio apropiado del capital trabajo.

En Ecuador la mayoría de la pequeñas y grandes enfrenta el problema de la cartera vencida, la falta de productividad se demuestra el volumen del negocio de la empresa que no progresa con los términos previsto lo que indica limitación en los ingresos de la empresa por un juicio alto índice de cuentas impagas.

La empresa TransGuay S.A., esta establecida en la ciudad de Daule dedicada a brindar servicio de transporte eficiente desde y hacia el puerto, transportes de bienes, servicio mudanzas, precios competitivos. La gestión eficaz o perjudicial en la recuperación de cartera perjudica directamente a la liquidez, productividad y solvencia, por consiguiente, si la dirección se ve perjudicada esto ocasiona que las compañías corran el riesgo de no contar con los recursos necesarios para cubrir todas las obligaciones que se presentan.

1.3 Formulación del Problema

¿Como inciden los procedimientos de la recuperación de crédito en la liquidez de la empresa TransGuay S.A.?

1.4 Objetivo General

Evaluar los procedimientos de recuperación de cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa TransGuay S.A.

1.5 Objetivos Específicos

- Determinar los factores que intervienen en el aumento de una cartera vencida.
- Establecer la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza para redimir la cartera de la empresa.
- Implantar estrategias de recuperación de cartera que permitan mejorar el proceso
- Analizar la liquidez, rentabilidad y solvencia mediante el estudio de las razones financieras.

1.6 Idea a Defender

La pertinente evaluación de la cartera instaurando actividades administrativas u operativas facultad un control integro, lo cual se verá evidenciado en la liquidez y solvencia de la empresa.

1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

Negocios, sustentable y razonable con atención a sectores tradicionalmente incluido en la economía social y solidaria.

Línea institucional.

Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Líneas de Facultad

Contabilidad, finanzas, auditoria y tributación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

En los estudios previos a una investigación son esenciales, puesto que existe la eventualidad de provenir desde un punto en el cual se pueden colaborar con un nuevo entendimiento ante la problemática que se presenta en un área específica.

Según Lozada (2018) en su investigación Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: Caso “Hércules Infantil” (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Su objetivo fue analizar el manejo de las cuentas por cobrar. Respecto al marco metodológico, el estudio fue descriptivo, cuya muestra fueron los colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario.

La investigación realizada por Chávez y Toalombo (2017) Alto índice de cuentas por cobrar en la empresa de insumos Pronepac S.A. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Su objetivo fue evaluar el control y manejo de las cuentas por cobrar, así como aspectos relacionados a ello

Según el estudio realizado por Carrera (2017) Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Endoplasma S.A. en el año 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Su objetivo fue evaluar la manera en la que se gestiona las cuentas por cobrar en la empresa e identificar las deficiencias que se presentan.

Rivera (2020) en su investigación Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S., Universidad de la Salle. Su objetivo fue identificar las falencias e inconvenientes que se presentan en el manejo de las cuentas por cobrar.

En el trabajo de investigación presentada por Manzaba (2019) Análisis de la liquidez contable, deuda contra capital y valor contra costos de la Industria Metalmeccánica en el Ecuador, periodo 2009-2018 Universidad Espíritu Santo. Su objetivo fue analizar el nivel de liquidez de la empresa

Vásquez (2018) en su investigación Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017 Universidad Estatal Península de Santa Elena. Su objetivo fue reconocer las falencias que afectan la gestión de cuentas y evaluar el nivel de liquidez.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Cuentas por cobrar

Según (Guajardo y Andrade, 2017) “son cualquier activo, recurso económico, propiedad de una organización, que generara algún beneficio a largo plazo. Esta constituido en la clasificación de activo circulante. Entre las principales cuentas que se encuentran dentro de este rubro están”.

“Son adquiridos por la entidad e intercambiados por dinero en efectivo o bienes y servicios proporcionados por la misma. Por ello, es importante que se controle y audite a los deudores, puesto que, el auditor financiero es el responsable de establecer los procedimientos y planificar la auditoría de estos” (Vélez, 2016).

Las cuentas por cobrar forman parte del grupo de los activos, también existe una subcuenta denominada clientes en donde se encuentra los datos de los créditos otorgados por la venta de un bien o servicio, es decir los créditos se encuentran actualmente pendientes de cobrar.

2.2.2 Gestión de las cuentas por cobrar

“Este control tiene como propósito evaluar la información con respecto a los créditos y finanzas de los clientes nuevos y existentes de la compañía, además de analizar las pólizas y condiciones crediticias que mantiene esta para verificar que serán efectivas y permitirán el logro de la meta de cobranza de valor vencido”. (Montaño, 2017).

La administración de las cuentas por cobrar consiste en el control de los créditos otorgados a los clientes, una vez que se ha concedido el crédito hasta obtener la recaudación de este, fundamentándose en las políticas de crédito y cobranza estipuladas por la empresa por lo consiguiente una adecuada administración de la misma con lleva la investigación de la cartera y determinar los probables créditos incobrables para provisionarlos en el momento conveniente.

2.2.3 Importancia de las cuentas por cobrar

“Pese a los mecanismos de control implementados en una organización para conceder créditos, así mismo de la confianza depositada en los consumidores y de la eficaz tarea que lleva el departamento de cobranzas, continuamente existirán consumidores que no cubran sus obligaciones deudoras dentro del plazo de pago, surgiendo de esta forma las cuentas incobrables, las cuales

representan el precio que la organización asume por determinados clientes que no cancelarán sus deudas a tiempo, generando a la compañía un gasto operativo”. (Hernández y Montenegro, 2017)

Según (Robles, 2015) “ el nivel que se debe adquirir para el rubro debe ser administrado por cada negocio basándose en las políticas que hayan sido establecidas para un lograr un buen manejo, teniendo en cuenta el mercado y el ámbito económico de cada negocio”.

Todas las empresas siempre tendrán la problemática de clientes deudores que no cumplen con las obligaciones dentro del tiempo acordado, por lo que se debe estimar el valor aproximado en el caso de haber perdidas. La provisión de las deudas de dudosa recaudación proviene de estimaciones incobrables, que a su vez son las consecuencias de las ventas a crédito. Dado que es una cuenta de protección su finalidad principal es proporcionar un seguro para las facturas vencidas de los clientes.

2.2.4 Control de las cuentas por cobrar

“El control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, tales como: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normas y obligaciones, y, salvaguarda de activos.” (Mantilla B., 2013)

Es importante el control interno, la carencia de monitoreo en las cuentas por cobrar puede ocasionar un sin números de problemas que no permitirá tener la fiabilidad sobre la información financiera. Por tal razón es elemental poner en funcionamiento los controles necesarios para asegurarse de la efectividad de los procedimientos dentro del área y a su vez designar las funciones al personal encargado de las cuentas por cobrar.

2.2.5 Las cuentas por cobrar y su influencia en el efectivo

Cada organización que otorgue crédito para aumentar sus ventas necesita decidir el valor general de los saldos crediticios, puesto que perjudica evidentemente a la contabilización de efectivo de cada una de estas. Se asume que al conceder dicho crédito y permitir que los consumidores se atrasen en sus cancelaciones deudoras, la compañía estaría retardando el acceso de flujo de efectivo. (Meller, 2017)

De forma general se debe conceptualizar que las políticas de crédito en las empresas deben ser vigiladas para que así se gestione de manera correcta de contrario puede existir un aumento considerable en las cuentas por cobrar colocando a la empresa en riesgo de perder la liquidez.

2.2.6 Cuentas incobrables

“Las entidades que efectúan concesión de créditos, es muy común que aspiren que cada cliente cumpla a tiempo con sus obligaciones de deuda y para ello deben ejecutar políticas de cobranza que permitan esa meta. Por ello, con relación al componente de cartera, se debe realizar un minucioso estudio para estimar el nivel de capacidad de endeudamiento y solvencia, para luego poder evitar grandes pérdidas producto de los créditos vencidos.” (Augusto, 2017)

En todo negocio existe un riesgo en que los créditos otorgados a los clientes se terminen convirtiendo en incobrables, por lo que debe existir una buena gestión de cartera dentro de una empresa, por lo tanto, la aplicación de estrictas políticas en el caso de este tipo de cuenta dará buenos resultados para las empresas.

2.2.7 Objetivo de las cuentas por cobrar

(Vallado , 2018) “Corresponden a un medio por el que se venden productos y se supera a la competencia debido a que la empresa ofrece facilidades de crédito con la finalidad de favorecer a sus clientes.

El objetivo principal de cuentas por cobrar es tener el dominio o control de las ventas realizadas a crédito o cualquier otro tipo de préstamos o por cuentas por cobrar realizada a clientes, empleados o socios de la empresa.

2.2.8 Clasificación de las Cuentas por cobrar

Según (Fierro y Martinez, 2015), todo crédito entregado a terceros se constituye en cartera, que este se recupera mediante el cobro se podrá clasificar en: cuentas por cobrar comerciales terceros y cuentas por cobrar comerciales relacionadas, cuentas por cobrar diversos terceros, cuentas por cobrar diversas relacionadas estimaciones de cuentas de cobranzas dudosas. (p.11)

Es una obligación a crédito que adquiere un cliente con el proveedor o distribuidor por la adquisición o compra de un bien o servicio, el pasivo puede ser a corto o a largo plazo.

2.2.9 Documentos por cobrar

(Guajardo y Andrade, 2017) “referido a un préstamo por parte de una institución financiera o de alguna otra entidad, en particular es necesario que el cliente cubra con intereses, por el uso del dinero, cuando el cliente llega a recibir el dinero, firma un documento en el cual se compromete a pagarle al prestamista en una fecha determinada el monto del préstamo solicitado más los intereses.” (p. 338)

Los documentos que se certifique con la promesa de que se va a liquidar determinado bien o servicio o producto en un tiempo determinado en que la generalmente todos los casos se encuentran establecido, estos periodos suelen tener un periodo limitado de la que no se puede pasar.

2.2.10 Administración de cuentas por cobrar

(Resendiz , 2020) La administración de cuentas por cobrar es la gestión de la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio. La deuda puede ser a corto o a largo plazo.

Las cuentas por cobrar interpretan la transacción de un bien o servicio que se recupera el dinero en montos parciales, en el caso de un proveedor que brinda un servicio y emite la factura al consumidor, este contrae una obligación. Cuando la deuda no se cancela en periodo determinado, dicha deuda y el derecho a cobrarla forma parte de lo que en contabilidad se lo denomina cuentas por cobrar.

2.2.11 La cobranza

Según (Coronel Hoyos , 2019) la cobranza es una actividad en la que se conjuga la ciencia con el arte, y con la que se pretende recuperar el dinero prestado, en buenos términos y sin que exista afectación de la relación comercial con el socio.

La cobranza es una medida por el cual se alcanza una compensación de un bien o servicio, es decir, el proceso de cobranza se puede dar antes, durante o después de tener el bien o de recibir el servicio, si la recaudación es antes se la denomina adelanto.

2.2.12 Políticas de cobranza

Para (Peñate, Reyes, García y Espinoza, 2019) “Cuando una empresa vende un bien y un servicio, está en la capacidad de exigir su pago en efectivo o bien puede conceder un crédito o permitir alguna demora de pago”.

De la misma manera, (Levy, 2009), plantea que se refieren a “los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida”. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

En consecuencia, las empresas que brindan servicios por lo general no tienen establecidas sus políticas de cobranza, en la empresa de transporte el único documento de respaldo que utilizan son la factura emitida al consumidor, por tal razón, no efectúan compromisos de pago, otros documentos que afirmen el pago de los clientes a quienes se realiza la venta, por tal motivo al no lograr la recuperación de la cartera en un determinado periodo pueden ocasionar problemas de liquidez a la empresa.

2.2.13 Políticas de crédito

En el ámbito financiero establecer políticas de crédito correctamente dentro de una institución financiera, es de suma importancia puesto que cada política de crédito y cobro implementada, son normas empresariales que actúan directamente con el cliente para recurrir a su extensión de crédito, ejecutada por la dirección de la empresa, de igual forma las políticas de crédito juegan un papel muy importante en diferentes factores que ayudan a disminuir las líneas de riesgo crediticio. (Brachfield, 2015).

Las políticas de crédito son normas técnicas que se emplean el gerente financiero de una compañía, con el objetivo de conceder facilidades de pagos a los clientes. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, el reglamento de crédito y las condiciones de crédito.

2.2.14 Descuento por pronto pago

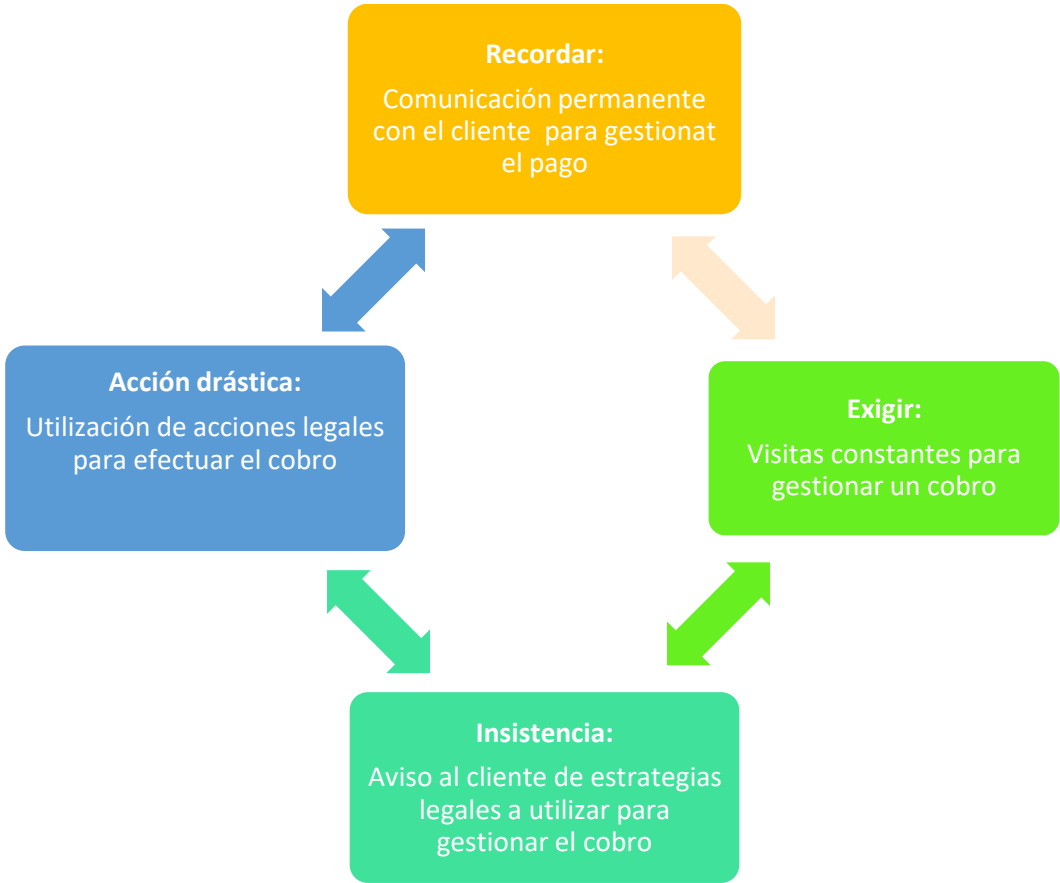
El descuento por pronto pago es una deducción que se concede por el pago de una deuda antes de su vencimiento. Para el cliente, el importe del descuento representa un ingreso porque paga su cuenta liquidando menos de lo que debe, y se le llama “descuento por pronto pago obtenido”. Para el vendedor es un gasto porque registra la cuenta pagada y recibe menos de lo que originalmente registró al inicio cuando otorgó el crédito al cliente, lo cual disminuye el ingreso y se le llama

“descuento por pronto pago concedido” Los descuentos por pronto pago establecen rebajas que se hacen al pago de cuentas por cobrar para pagarlas antes de la fecha de vencimiento, en un plazo previamente fijado por el acreedor y en las condiciones de la venta a crédito. Esto significa que el deudor pagará menos cantidad de dinero por el valor de la factura (J.A. Morales Castro, A. Morales Castro, 2014, pág. 207)

El descuento por pronto pago es una estrategia utilizada se utiliza mediante el símbolo de porcentaje que se descuenta por pagar en un tiempo determinado para hacer uso del beneficio cancelando el valor total de la factura.

2.2.15 Proceso de recuperación de crédito

Figura 1. Proceso de Recuperación de crédito



Fuente: Tomada de (Calderón, 2018)

2.2.16 Tipos de cartera

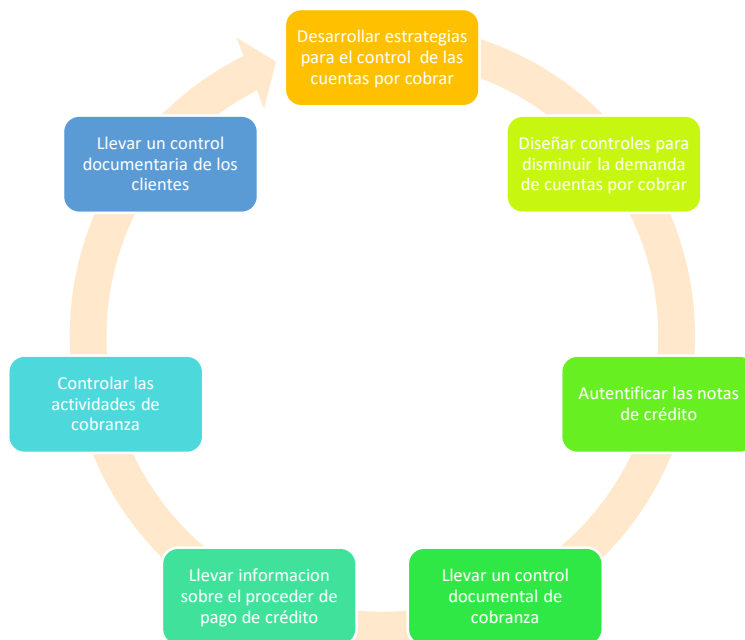
Según (Rosales, 2016) los tipos de cartera son:

- ✓ **Cartera vigente:** Aquella se encuentra al día en sus pagos u obligaciones
- ✓ **Cartera en mora:** Aquella que ha pasado su tiempo de pago, comprendido hasta los 90 días.
- ✓ **Cartera vencida:** Aquella que excede un tiempo mayor a 90 días y un atraso mayor de la cartera por mora.
- ✓ **Cartera judicial:** Aquella que por su dificultad de cobro ha sido necesario acudir a instancias judiciales. (pág. 4)

La deficiencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza de las empresas puede causar efectos importantes, por ende, algunas empresas realizan préstamos a entidades financieras para poder cubrir los espacios de las cuentas no cobradas, realizando créditos que ayude con la liquidez de la empresa.

2.2.17 Actividades de cobranza

Figura 2. Actividades de cobranza



Fuente: (Mera y Ordoñez, 2017)

2.2.18 Cartera de Crédito

Además, se debe tener claro los términos de cobro y pago de cada una de las cuentas por cobrar, esto significa que se debe conocer con precisión la persona a cargo de la cobranza, las garantías del cliente y la supervisión constante a los cobradores y al cliente con la finalidad de evitar el incumplimiento por una pésima gestión de cobranza (Jimbo, Erazo, & Narváez, 2019).

La cartera de crédito está compuesta de las cuentas por cobrar por parte de una identidad financiera la cartera debe ser administrada y organizada de manera correcta ya que forma parte del grupo de los activos corriente de la entidad.

2.2.19 Estrategias de cobranza

Dentro del campo de cobranzas existen diversos métodos para la recuperación de la cartera en donde contemplan elementos vinculados al cliente sobre su: antigüedad, monto, productos, geografía, perfil del cliente o la deuda, de acuerdo con lo acontecido se podrán realizar las estrategias y política de cobranza. (Morilla, 2017).

La habilidad de cobranza es el conjunto de acciones sistematizadas con el objetivo de mejorar el proceso de pago de los clientes, una estrategia para mejorar la administración de cobranza eficaz y así poder reducir la tasa de morosidad, no es recomendable tener clientes morosos, por eso es necesario obtener un sistema en el que se integre la comunicación, la estandarización y la ejecución de acuerdo comerciales óptimos.

2.2.20 Fases de la cobranza

Figura 3. Fases de cobranza



Elaborado por: Navarro (2023)

2.2.21 Técnicas de cobranza

Para los autores Moyer, Mc Guigan & Kretlow (2005), las técnicas de cobranza son métodos que una empresa utiliza para cobrar las cuentas vencidas. Entre las técnicas más utilizadas se encuentran:

- Enviar una notificación o carta al cliente en el que se informa que su cuenta esta vencida y se solicita su pronta cancelación.
- Realizar llamadas telefónicas o visitas a cliente con la finalidad de realizar el cobro pendiente.
- Emplear un departamento de cobranza. • Recurrir a acciones legales en contra del cliente

La cobranza es un sistema complejo para las empresas, generalmente los emprendedores deben anteponer ciertas labores de acuerdo con los recursos disponible en el caso que sea de capital o de fuerza laboral.

2.2.22 Políticas de cobranza

Según, Besley (2009) las políticas de cobranza son la base sobre el cual determinar la acción crediticia de una empresa. Además, se refiere a los procedimientos que una empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Por ello una empresa debe determinar la fecha y la manera que notifican de la venta a crédito al comprador, cuando más pronto reciba la factura el cliente más pronto se realizara el cobro de la factura.

La política de cobranza son procedimientos necesarios y requeridos que una empresa necesita aplicar para asegurar que la empresa no tenga un monto elevado en la cartera vencida se estructura los pasos solicitados para recuperar los valores pendientes mediante la vía judicial.

2.2.23 Gestión de cobranza

Para una óptima gestión del crédito es necesario que la dirección de la empresa establezca políticas, lineamientos y reglamentos de cobranza para no incurrir en un nivel de vencimiento de la cartera alto y evitar el sobreendeudamiento (Velasquí López & Sánchez Intriago, 2018)

La gestión de cobranza es una parte principal para las entidades ya que depende del correcto desempeño de esta gestión a la recuperación de las cuentas por cobrar de la entidad.

2.2.24 Administración Financiera

Para Sánchez (2016) la administración es una herramienta esencial que permite para conducir una empresa, puesto que permite organizar, prever, coordinar, controlar y evaluar los recursos económicos obtenidos por la actividad económica que realizan.

Hoy en día el efectivo o equivalente de efectivo juega un papel muy importante, es por eso y necesario hay que administrarlo de manera eficaz y eficiente y así podría traer beneficios económicos a futuros.

2.2.25 Morosidad

Talledo (2014), indica que la morosidad es un indicador que permite medir la gestión y estados financieros en un banco o empresa financiera; consiste en dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado; muchos investigadores consideran el indicador de morosidad como fundamental en la gestión de riesgo de crédito (p.62)

La morosidad es aquella practica en la que el deudor, persona física o jurídica no cumple con el pago en un tiempo determinado, la cualidad de moroso se adquiere una vez que la obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

2.2.26 Efectos de morosidad

Algo semejante ocurre según Roldan (2018) dentro del marco conceptual de la morosidad surgen efectos negativos hacia dos campos; tanto como a la institución financiera como para el cliente que cae en mora.

Para efecto la morosidad bancaria es perjudicial, en cuanto a los bancos, la morosidad ayuda a disminuir los ingresos a consecuencia de devengar los intereses. Además, debe contar con una mayor cantidad de recursos con el fin de mantener provisiones en caso de incumplir.

2.2.27 Indicador de morosidad

Tabla 1. Indicador de Morosidad

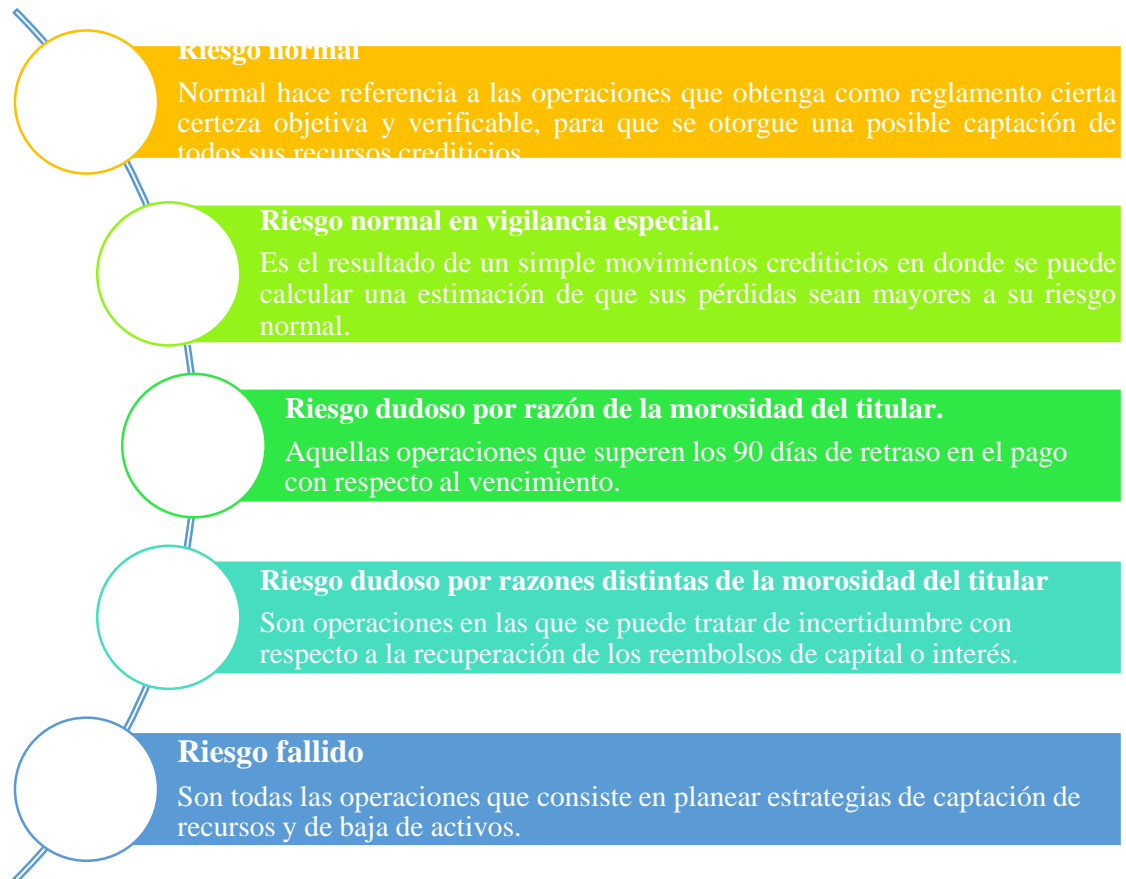
Índice de morosidad	$\frac{\text{Cartera en mora}}{\text{Cartera total bruta}}$
----------------------------	---

Elaborado por: Navarro (2022)

2.2.28 Tipos de morosidad

Existen 5 tipos de morosidad vinculados a los riesgos de carteras:

Figura 4. Tipo de morosidad



Elaborado por: Navarro (2023)

2.2.29 Riesgo de crédito

Dentro del riesgo de crédito se encuentran las pérdidas esperadas y las no esperadas por las instituciones, la Universidad de las Américas Puebla (2018) explica que las pérdidas esperadas se componen de la deterioración de la cartera de una organización y que se la prevé con anticipación y por lo tanto se generan provisiones para cubrir estas pérdidas esperadas; mientras que las no esperadas son las que se generan y no se previeron por parte de la administración y se generan debido a cambios radicales en el comportamiento de la cartera y para suplir estas pérdidas es necesario tener la suficiente liquidez por parte de la organización para enfrentar los contratiempos que estas generan a las finanzas de la empresa.

El riesgo de crédito es la pérdida crediticia es un dinero no reembolsado por los prestatarios y los gastos que se han incurrido por la empresa al intentar hacer el esfuerzo por recuperar, esta pérdida es una parte inevitable y por lo tanto afecta a la unidad del negocio de una entidad financiera.

2.2.30 Estados Financieros

Sin embargo, solo presentan una visión sinóptica de la situación financiera; es decir que la información dada resulta insuficiente para tomar decisiones preventivas o correctivas, para ellos es necesario aplicar herramientas financieras que permita un análisis más exacto (Ollague, Ramón, Soto, & Novillo, 2017).

Los estados financieros es una documentación, reportes contables e informes y los saldos financieros anuales reflejan la contabilidad de una empresa y su estructura financiera y económica. Los estados financieros se plasman los movimientos contables que realiza una entidad durante un periodo determinado.

2.2.31 Análisis Financieros

El análisis financiero es el estudio de las cuentas o información financiera mediante la aplicación de técnicas de evaluación de cifras. Al respecto, menciona: Rubio (2007)

El análisis financiero es un proceso que consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros, para generar una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones, puesto que, la información registrada en los estados financieros por sí sola no resulta suficiente para realizar una planificación financiera pertinente o analizar e interpretar los resultados obtenidos para conocer la situación financiera de la empresa (p.34).

Además, Camacho Miñano, Rivero Méndez (2010) manifiesta que “El análisis financiero de una empresa consiste en analizar la disponibilidad pasada, presente y futura de los fondos necesarios” para:

- ✓ Financiar inversiones
- ✓ Cubrir déficit de cobros y pagos
- ✓ Cumplir compromisos presentes y futuro

El análisis financiero se define como el grupo de procedimientos que proporciona ayuda en el comportamiento operativo, financiar inversiones cubrir el déficit de cobros y pagos e interpretación de los estados financieros ocurridos en el desarrollo de la actividad empresarial.

2.2.32 Estado de Situación Financiera

Según Instituto de formación bancaria IFB Institución de información financiera (2011) “El Estado de situación financiera es uno de los más importantes Estados Financieros, y muestra en unidades monetarias, la situación financiera de la empresa a una fecha dada.

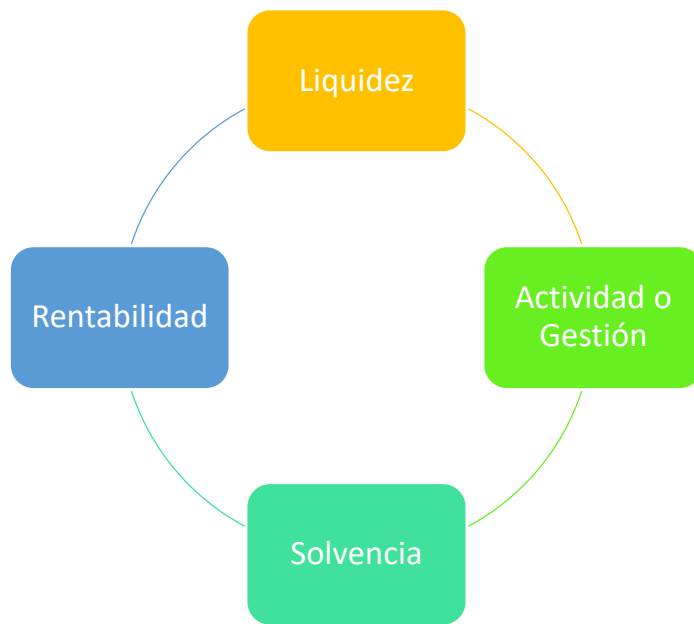
El estado de situación financiera es necesario para informar que la situación actual en la que se encuentra la entidad y esta agrupada por los Activos, Pasivos y Patrimonios.

2.2.33 Indicadores Financieros

Para Ollague et al. (2017) estos índices relacionan los datos numéricos de las cuentas o grupos de cuentas del estado de situación financiera y el estado de resultado, siendo así que, existen 4 grupos de razones financieras que permiten un análisis más exacto y completo, los cuales son liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad.

Los indicadores o ratios financieros son mecanismos utilizados que se plantean manejando los informes financieros de la entidad y es necesario para valorar la liquidez, rentabilidad y el nivel del endeudamiento. Los ratios financieros nos ayudan a saber la realidad financiera y nos contribuye para realizar las respectivas comparaciones entre un periodo y otro.

Figura 5. Indicadores Financieros



Elaborado Por: Navarro (2023.)

2.2.34 Definición de la razón liquidez

Villa Maura, (2018) mencionan que la liquidez mide la capacidad que tienen las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, y de esta forma, determinar la facilidad o dificultad para pagar los pasivos corrientes cuando convierte el pasivo corriente en efectivo.

La liquidez de una entidad simboliza la elasticidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcanzan su vencimiento.

Tabla 2 Indicador de liquidez

Razón de liquidez corriente	<u>Activo Corriente</u> Pasivo Corriente
Prueba acida	<u>Activo Corriente -Inventarios</u> Pasivo Corriente
Capital de trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente

Elaborado Por: Navarro (2023)

2.2.35 Indicadores de actividad o gestión

Para Molina, Oña, Tipán y Topa (2018) que citan a Álvarez y Morocho (2013) indican que, las razones de actividad son las encargadas de medir que tan rápido las cuentas participantes se convierten en entradas o salidas de dinero, ejemplo de ello son los productos que la entidad tiene disponible para la venta.

Los indicadores de gestión son las expresiones cuantitativas del comportamiento y ejecuta un proceso, cuya magnitud al ser relacionada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se toma decisiones correctivas o preventivas según el caso.

Tabla 3 Indicadores de actividad o gestión

Rotación de cartera	<u>Ventas</u> Cuentas por cobrar
Rotación de ventas	<u>Ventas</u> Activo total
Periodo medio de cobranza	<u>Cuentas por cobrar x 365</u> Ventas
Periodo medio de pago	<u>Cuentas y documentos por pagar x 365</u> Compras
Rotación de Activos fijos (RAF)	<u>Ventas</u> Activos fijos

Impacto gastos administración y ventas	<u>Gastos administrativos y de ventas</u> Ventas
Impacto de la carga financiera	<u>Gastos financieros</u> Ventas
Razón de cuenta por cobrar (RCC)	<u>Ventas a créditos</u> Cuentas por cobrar promedio (CCP)
Cuentas por cobrar promedio	<u>Cuentas por cobrar iniciales + Cuentas por cobrar finales</u> 2

Elaborado Por: Navarro (2023.)

2.2.36 Indicadores de Solvencia

La Solvencia tiene indicadores que nos ayuda a determinar el grado de participación que los acreedores poseen dentro del financiamiento de la empresa. Villa Maura, (2018)

Tabla 4 Indicadores de Solvencia

Endeudamiento del Activo	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$
Endeudamiento Patrimonial	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$
Endeudamiento del activo fijo	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo neto}}$
Apalancamiento	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$

Elaborado Por: Navarro (2023.)

2.2.37 Indicadores Rentabilidad

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se puede decir que la rentabilidad muestra de manera proporcional la utilidad que genera un activo en un tiempo determinado pues su indicador mide de manera porcentual la eficiencia que genera las operaciones, actividades e inversiones. López y Sierra (2019)

Tabla 5. Indicadores Rentabilidad

Rentabilidad neta del activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Venta}} \times \frac{\text{Venta Total}}{\text{Activo total}}$
Margen Bruto	$\frac{\text{Venta Neta} - \text{Costo de venta}}{\text{Ventas}}$
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Venta}}$
Rentabilidad neta de ventas	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Venta}}$
Rentabilidad operacional del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$
Rentabilidad financiera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}}$

Elaborado Por: Navarro (2023.)

2.2.38 Índice de cuentas incobrables

Para Augustos (2012) Las empresas que otorgan crédito, frecuentemente esperan que el deudor cancele adecuadamente las obligaciones de pago. Con respecto al área de cobranzas se debe hacer un análisis para identificar la capacidad de endeudamiento y solvencia del deudor, etc., para minimizar posibles pérdidas de cartera. Todo negocio tiene sus riesgos, como es el caso de las cuentas de difícil cobro ya que consiste en efectivo perdido para la empresa sino se realiza las gestiones necesarias.

Tabla 6. Indicador de cuentas incobrables

Porcentaje incobrable	$\frac{\text{Monto de cuentas incobrables}}{\text{Ventas Netas}}$
------------------------------	---

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Capítulo III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

La investigación es una técnica de estudio cualitativa y cuantitativa, pues la idea principal se argumenta en analizar características sobre la variable objeto de estudio y se expone la relación que existe entre sí. En la parte cualitativa se relaciona con la recopilación de información con las cifras de los estados financieros por lo cual se obtienen ciertos datos para poder hacer un análisis vertical y horizontal y medir las variaciones, en el análisis cuantitativo se reflejará la afectación de la liquidez con la recuperación de cartera.

La metodología de la investigación científica es un grupo de procesos que se deben seguir, la cual, consiste en analizar una serie de etapas como analizar, corregir y aplicar los conocimientos que le permitirá consolidar la búsqueda de información procurando obtener la solución a las problemáticas con mayor eficacia en la empresa TransGuay S.A.

En la investigación los procedimientos que se implementa y que ayudara al estudio de la problemática de esta investigación y mediante el manejo de los diferentes mecanismos para poder enmendar e interpretar los resultados.

3.2 Alcance de la investigación

Para el presente estudio se consideró la investigación descriptiva y documental, en el cual permitió explicar la problemática objeto de estudio y recaudar la información financiera y no financiera la cual nos ayudar a entender la situación actual de la empresa TransGuay S.A. antes y después de las cuentas incobrables debido a que se determina y se proyecta la información revelar de la empresa.

3.3 Técnica e instrumento para obtener datos

La técnica de investigación que utilizaremos nos permitirá ayudar a recopilar, analizar y exponer la información de la empresa TransGuay S.A. para realizar un examen exhaustivo para facilitar la investigación de las cuentas incobrables.

3.4 Observación Directa

Mediante esta técnica de estudio se puede analizar los procedimientos y técnicas que la empresa ha definido para desarrollar el proceso de recuperación de la cartera vencida, revisar la cartera de cliente que la empresa sostiene desde el año 2020 y proceder a revelar lo montos vencidos por año y analizar los estados financieros con el objetivo de aplicar las razones financieras para poder medir la liquidez de la empresa.

3.5 Población y Muestra

Se considera que la población objeto de estudio serán 3 personas que laboran en las áreas administrativa y financiera. Éstas ocupan los cargos de Administrador, Asistente de contabilidad, Contador y Gerente financiero

Tabla 7 Población

Cargo	N.º
Contador	1
Jefe de cobranza	1
Gerente Financiero	1
Total	3

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A.

3.6 Muestra

Para la ejecución de la técnica de entrevista se consideraron a las 3 personas seleccionadas, que son aquellas que manejan directamente los temas administrativos y financieros dentro de la recicladora, tales como, el Administrador, Contador, Asistente Contable, como se detalla a continuación:

Tabla 8. Muestra

Cargo	N.º
Contador	1
Jefe de cobranza	1
Gerente Financiero	1
Total	3

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A.


3.6.1 Entrevista

Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada. (Etecé, 2020, pág. 1).

Se selecciono las preguntas abiertas para que el entrevistador pueda obtener toda la información posible que aporte al proyecto de investigación. Se elige al personal entrevistado que tenga relación con el proceso de recuperar la cartera vencida.

3.6.2 Entrevista al contador

Tabla 9. Entrevista al contador

	
Facultad de Administración	
Carrera de Contabilidad y Auditoría	
Cuestionario de entrevistas	
Tema del proyecto:	
Entrevistador:	
Entrevistado: Contador	
1- ¿Cómo calificaría usted el proceso de cobranza de la empresa?	
R//: En mi opinión el proceso de cobranza en la empresa es fatal pues el área administrativa no lo está ejecutando de la manera adecuada y se puede visualizar en el monto alto de las carteras vencidas.	
2.- ¿Cómo se realiza la fase de cobranza?	
R//: La fase de cobranza inicia cuando se factura luego de haber transcurrido 20 días laborables de haber entregado el producto. Los clientes deben acercarse y cancelar los haberes, en caso de no realizar la empresa espera 15 días laborables para enviar a un recaudador; si el cliente paga se registra caso contrario no.	
3.- ¿La empresa tiene un sistema con los datos para manejar las cuentas por cobrar?	
R//: No, la empresa no tiene un sistema contable avanzado que le permita llevar con detalle las cuentas por cobrar, solo se manejan con un archivo de Excel.	
4.- ¿La empresa como ha manejado el proceso de cobranza?	
R//: El proceso de cobranza se ha manejado de forma continua sin realizar ningún cambio en la modalidad.	

5.- ¿Qué opina usted sobre la cartera vencida que presenta la empresa?

R//: La empresa debe implementar medidas para que el valor de la cartera de vencida no se siga incrementando, lo ideal es que se haga respetar el plazo máximo de cobro que ha sido establecido en el contrato.

6.- ¿La cartera vencida afecta a la liquidez de la empresa?

R//: Si, de contar con una cartera al día el flujo de efectivo sería más activo y se podrían realizar inversiones para obtener más productos.


7.- ¿El sistema de reportes que maneja la empresa para el análisis financiero permite tomar decisiones oportunas para las gestiones de cobranzas?

R//: En mi opinión pienso que los mecanismos de reportes deben mejorar y ser más detallados con la finalidad de disminuir la operatividad y poder obtener una visión amplia al momento de un análisis respectivo.

Elaborado Por: Navarro (2023.)

3.6.3 Entrevista al jefe de cobranza

Tabla 10. Entrevista al Jefe de cobranza

	
Facultad de Administración	
Carrera de Contabilidad y Auditoría	
Cuestionario de entrevistas	
Tema del proyecto:	
Entrevistadores:	
Entrevistado:	
1.- ¿Cómo la empresa define que un cliente es apto para obtener un crédito? R//: La empresa define luego de reconfirmar los datos, es decir se solicita referencias comerciales y según el resultado revisamos el crédito sugerido.	
2.- ¿El implementar un plan estratégico ayudara a recuperar la cartera vencida? R//: Si, un plan estratégico seria implementar un buro de crédito más exhaustivo de los clientes para que cuando se le otorgue el crédito ser lo más moderado posible.	
3.- ¿La empresa cuenta con políticas de recuperación de cartera? R//: No, por eso estamos tratando de implementar nuevas políticas en el departamento de revisión seguimiento.	
4.- ¿Usted considera que la gestión de cobranza es eficiente? R//: En mi opinión no es eficiente debido a los altos índices de morosidad.	
5.- ¿Cuál sería algunas de las diligencias poner en práctica para que la empresa realizara la recuperación de cartera? R//: La empresa tiene planificado realizar: llamadas y visitas a los clientes para realizar convenios de pagos	

6.- ¿Qué está haciendo la empresa para evitar seguir subiendo el índice de morosidad?

R//: La empresa está ejecutando campañas de pronto pago, descuentos adicionales para que los clientes liquiden las deudas en un periodo menor a los 60 días

7.- Basándonos en lo expuesto anteriormente, ¿Considera oportuno crear una política de cobranza contemplando la situación económica que rige en el país?

R//: Si, considero que es oportuno incrementar las políticas de cobranza, dado la situación actual en el que el mercado es inestable y existen competidores agresivos por eso la mejor decisión que la empresa puede tomar es agregar una política de cobranza que sea adaptable ante la situación socioeconómica que gobierna el país.


8.- ¿Cree usted que es importante saber el índice score crediticio al momento de otorgar un crédito a un cliente?

R//: Si, es primordial saber el score de nuestros posibles clientes potenciales, al verificar el índice la página nos muestra el rango del puntaje y así saber si el cliente es acreedor o no al crédito.

Elaborado Por: Navarro (2023.)

3.6.4 Entrevista al Gerente Financiero

Tabla 11. Entrevista al Gerente Financiero

	
Facultad de Administración	
Carrera de Contabilidad y Auditoría	
Cuestionario de entrevistas	
Tema del proyecto:	
Entrevistadores:	
Entrevistado:	
1.- Cómo saber cual es el plazo de pago idóneos de las cuentas por cobrar con los clientes?	
	R:// El plazo ideal es de 30 a 60 días en el que la empresa otorga crédito, en el caso que se use tarjeta crédito no hay problema con la deuda pues va directo a los banco y empresa cobra de forma inmediata.
2.- ¿Revisa usted la información financiera mediante los indicadores financieros para saber la situación actual en especial la cartera de cliente?	
	R://Si, pero quien es encargada de revisar la información financiera de manera más detallada es la contadora general quien aplica los indicadores financieros, por eso ella propone comprar un sistema informático que permita conocer de manera directa los datos de la cartera de cliente y el tiempo de recuperación.
3.- ¿Considera que es necesario realizar el análisis financiero en la empresa para así mejorar la administración de la empresa?	
	R//. Por supuesto que sí es primordial realizar un estudio constante en la empresa, porque mediante esta metodología podemos obtener todas las observaciones sobre las irregularidades que se presentan en la empresa para así, poder tomar decisiones y poder mejorar la misma.

4.- ¿Cuál es la estrategia que se debe tomar con aquellos clientes que no cumplen con el plazo de pago?

R//. Se debe realizar un listado seleccionando el monto de morosidad y el nivel alto de periodo, para así poder reunirse nuevamente con los clientes y establecer nuevos plazos y las formas de pagos y llegar a un acuerdo.

5.- ¿Cuáles son las causas para considerar en la creación de las políticas de cobranza?

R//. Las políticas de cobranza se deben clasificar por el comportamiento crediticio del cliente, ya que es la manera más conveniente para obtener resultados óptimos en la recaudación de cartera.

6.- ¿Considera usted que el proceso de cobranza es importante o no?

R//. El proceso de cobranza es el más importante de la empresa ya que de ahí surge el flujo de caja por el cual se confirman las operaciones de la empresa.

7.- ¿Cómo usted reconoce un posible cliente para otorgar un crédito?

R//: En mi opinión se le debe otorgar crédito a clientes que muestren la legalidad de su empresa y su capacidad de pago, y hacer cumplir el contrato donde esta adjuntado todos los datos necesarios sobre las formas de pagos.

Elaborado Por: Navarro (2023.)

3.6.5 Análisis de los resultados de las entrevistas

Después de realizar la entrevista que se realizó al Contador, explicó que la información que se extrae de las cuentas por cobrar y financiera lo cual nos permitirá ayudar en la toma de decisiones sobre la cartera vencida a los gerentes, dichos informes como reportes, estados financieros se elaboran de manera mensual y son elementos de ajustes habitualmente. También manifestó que, para la elaboración, se aplican todas las normas contables (NIC) y (NIIF) en las cuentas que son aplicables con la finalidad de obtener información más razonable para la toma de decisiones apropiadas.

En cuanto a la cartera vencida la empresa no cuenta con sistemas contables que le permitan tener información detallada de las cuentas por cobrar, por eso el nivel de morosidad es alto, la falta de políticas en el área de crédito y cobranza, falta de conocimiento sobre cómo manejar las ventas y las cuentas por cobrar por esa razón se comentó que es indispensable y necesario desarrollar el manual de políticas en el área de crédito, capacitar al personal, poner en práctica las nuevas estrategias para disminuir el índice de morosidad.

La empresa TransGuay S.A. tiene una amplia lista de cartera de cliente ya que la empresa ofrece el servicio de transporte y la solvencia de los clientes no es analizada de forma correcta al momento de otorgar un crédito, solo se reúnen datos del cliente de un procedimiento empírico, de tal manera que no se tiene control interno de las cuentas por cobrar.

La empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para conceder los créditos a los clientes, por ende, no existe una organización ni control de las cuentas por cobrar, lo cual es un riesgo para la entidad por que se eleva el monto de las cuentas incobrables y la morosidad.

3.6.6 Observación Directa

El estudio de la observación directa en la empresa TransGuay S.A. en el departamento de contabilidad, está ubicada en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, calle 12 ava esquina 3727 y Venezuela con el objetivo de observar las funciones que realizan los encargados del área: Contador, jefe de cobranza y el Gerente financiero.

Tabla 12. Técnicas de observación directa

Documentos y procedimientos para observar	Si	No	Comentarios
Existen manuales de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar		X	La empresa no posee el manual de políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar.
Análisis de la liquidez de los posibles clientes potenciales a conceder crédito		X	No existe el respectivo análisis sobre la solvencia de clientes potenciales a otorgar un crédito.
Posee un programa donde le da un reporte de las cuentas por cobrar		X	El programa contable tiene una versión no actualizada que no emite un reporte de las cuentas por cobrar
Registro de las cuentas por cobrar	X		Si tiene el registro de las cuentas por cobrar en una hoja de Excel que se alimenta de manera continua
Registro pertinente de las cuentas por cobrar y su contabilización		X	No, se registra de forma pertinente las cuentas por cobrar.
Control de tesorería		X	Las facturas que se emite a los clientes no tienen las respectivas firmas del cliente responsable

Elaborado Por: Navarro (2023.)

3.6.7 Análisis de la información financiera de la empresa TransGuay S.A.

A continuación, se presenta a los estados financieros de la empresa TransGuay S.A., la cual corresponde a los periodos 2020 y 2021 con la intención de determinar la razonabilidad de los saldos

Tabla 13. Estados Comparativo de la Situación Financiera y Análisis Vertical

TransGuay S.A. Estado Comparativo de Situación Financiera y Análisis Vertical Al 31 de diciembre del 2020 y 2021 Expresado en dólares de E.U.A				
Cuenta	2021	%	2020	%
Activos				
Activos Corrientes				
Caja	\$ 2.000,00	0,04%	\$ 1.000,00	0,03%
Bancos	\$ 547.750,66	11,74%	\$ 526.400,00	15,76%
Cuentas por cobrar	\$ 1.798.000,00	38,55%	\$ 1.557.360,00	46,61%
Otras cuentas por cobrar	\$ 523.116,81	11,22%	\$ 500.000,00	14,97%
Impuesto pagado por anticipado	\$ 30.000,00	0,64%	\$ 27.800,00	0,83%
Total Activo Corriente	\$ 2.900.867,47	62,20%	\$ 2.612.560,00	78,20%
Activo no Corriente				
Activo Fijo				
Terreno	\$ 1.000.000,00	21,44%	\$ 90.000,00	2,69%
Edificio	\$ 330.128,00	7,08%	\$ 315.227,00	9,44%
Muebles y enseres	\$ 5.547,95	0,12%	\$ 3.127,00	0,09%
Equipos de oficina	\$ 3.600,72	0,08%	\$ 3.600,72	0,11%
Vehículos	\$ 600.000,00	12,86%	\$ 468.966,24	14,04%
Equipos de computación	\$ 11.651,60	0,25%	\$ 9.610,53	0,29%
(-)Depreciación acumulada	\$ -190.154,15	-4,08%	\$ -163.961,31	-4,91%
Total Activo Fijos	\$ 1.760.774,12	37,75%	\$ 726.570,18	21,75%
Otros Activos				
Activos Diferidos				
Pagos anticipados	\$ 2.500,00	0,05%	\$ 1.849,45	0,06%
Total Activo Diferido	\$ 2.500,00	0,05%	\$ 1.849,45	0,06%
Total Activo no corriente	\$ 1.763.274,12	37,80%	\$ 728.419,63	21,80%
Total Activo	\$ 4.664.141,59	100,00%	\$ 3.340.979,63	100,00%
Pasivos				
Pasivo Corriente				
Cuentas por pagar	\$ 220.000,00	4,72%	\$ 225.000,00	6,73%
Otras cuentas por pagar	\$ 581.852,40	12,48%	\$ 579.806,05	17,35%
Beneficios sociales	\$ 26.131,84	0,56%	\$ 30.596,26	0,92%
IEES	\$ 6.016,79	0,13%	\$ 6.425,85	0,19%
Impuesto a la renta por pagar	\$ 35.796,65	0,77%	\$ 53.126,90	1,59%
Obligaciones financieras c/plazo	\$ 75.665,71	1,62%	\$ 54.351,13	1,63%
Total Pasivo Corriente	\$ 945.463,39	20,27%	\$ 949.306,19	28,41%
Patrimonio				
Capital	\$ 60.000,00	1,29%	\$ 60.000,00	1,80%
Utilidades acumuladas	\$ 2.291.673,44	49,13%	\$ 1.000.000,00	29,93%
Resultado del ejercicio	\$ 1.367.004,76	29,31%	\$ 1.331.673,44	39,86%
Total del Patrimonio	\$ 3.718.678,20	79,73%	\$ 2.391.673,44	71,59%
Total Pasivo + Patrimonio	\$ 4.664.141,59	100,00%	\$ 3.340.979,63	100,00%

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A.

En la tabla.13 se encuentra el estado de situación financiera y se puede observar que dentro de los activos corrientes la cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar son las más representativas en el año 2020 y 2021 tiene un peso porcentual de 38.55% Cuentas por cobrar aumenta a \$1.798.000,00La cuenta bancos representa 11.74%, otras cuentas por cobrar representan el 11.22% y la cuenta caja representa 0.04%

La sección de activos corrientes es la que mayor peso porcentual tiene dentro del total activos, puesto que representa un 62,20%. De ella, la cuenta con mayor significancia las cuentas por cobrar y terreno.

Dentro de los pasivos corrientes las cuentas por pagar tienen un peso porcentual de 4.72%. Tuvo una disminución en comparación con el año anterior 2020. También otras cuentas por pagar representan un 12,48% siendo la primera cuenta más importante. La suma de todos los rubros en porcentaje da una totalidad del 20,71%.

En la sección del Patrimonio el más significativo son las utilidades acumuladas, ya que tiene un peso porcentual de 79,73%. La suma del patrimonio y el total de pasivo da una totalidad del 100% lo que equipara la totalidad de los activos.

3.6.8 Análisis horizontal Estado de Situación Financiera

Tabla 14. Estado Comparativa de Situación y Análisis Horizontal

TransGuay S.A. Estado Comparativo de Situación Financiera y Análisis Horizontal Al 31 de diciembre del 2020 y 2021 Expresado en dólares de E.U.A				
Cuenta	2021	2020	Variación absoluta 2020-2021	Variación relativa 2020-2021
Activos				
Activos Corrientes				
Caja	\$ 2.000,00	\$ 1.000,00	\$ -1.000,00	100,00%
Bancos	\$ 547.750,66	\$ 526.400,00	\$ -21.350,66	4,06%
Cuentas por cobrar	\$ 1.798.000,00	\$ 1.557.360,00	\$ -240.640,00	15,45%
Otras cuentas por cobrar	\$ 523.116,81	\$ 500.000,00	\$ -23.116,81	4,62%
Impuesto pagado por anticipado	\$ 30.000,00	\$ 27.800,00	\$ -2.200,00	7,91%
Total Activo Corriente	\$ 2.900.867,47	\$ 2.612.560,00	\$ -288.307,47	11,04%
Activo no Corriente				
Activo Fijo				
Terreno	\$ 1.000.000,00	\$ 90.000,00	\$ -910.000,00	1011,11%
Edificio	\$ 330.128,00	\$ 315.227,00	\$ -14.901,00	4,73%
Muebles y enseres	\$ 5.547,95	\$ 3.127,00	\$ -2.420,95	77,42%
Equipos de oficina	\$ 3.600,72	\$ 3.600,72	\$ -	0,00%
Vehiculos	\$ 600.000,00	\$ 468.966,24	\$ -131.033,76	27,94%
Equipos de computación	\$ 11.651,60	\$ 9.610,53	\$ -2.041,07	21,24%
(-)Depreciación acumulada	\$ -190.154,15	\$ -163.961,31	\$ 26.192,84	15,98%
Total Activo Fijos	\$ 1.760.774,12	\$ 726.570,18	\$ -1.034.203,94	142,34%
Otros Activos				
Activos Diferidos				
Pagos anticipados	\$ 2.500,00	\$ 1.849,45	\$ -650,55	35,18%
Total Activo Diferido	\$ 2.500,00	\$ 1.849,45	\$ -650,55	35,18%
Total Activo no corriente	\$ 1.763.274,12	\$ 728.419,63	\$ -1.034.854,49	142,07%
Total Activo	\$ 4.664.141,59	\$ 3.340.979,63	\$ -1.323.161,96	39,60%
Pasivos				
Pasivo Corriente				
Cuentas por pagar	\$ 220.000,00	\$ 225.000,00	\$ 5.000,00	-2,22%
Otras cuentas por pagar	\$ 581.852,40	\$ 579.806,05	\$ -2.046,35	0,35%
Beneficios sociales	\$ 26.131,84	\$ 30.596,26	\$ 4.464,42	-14,59%
IEES	\$ 6.016,79	\$ 6.425,85	\$ 409,06	-6,37%
Impuesto a la renta por pagar	\$ 35.796,65	\$ 53.126,90	\$ 17.330,25	-32,62%
Obligaciones financieras c/plazo	\$ 75.665,71	\$ 54.351,13	\$ -21.314,58	39,22%
Total Pasivo Corriente	\$ 945.463,39	\$ 949.306,19	\$ 3.842,80	-0,40%
Patrimonio				
Capital	\$ 60.000,00	\$ 60.000,00	\$ -	0,00%
Utilidades acumuladas	\$ 2.291.673,44	\$ 1.000.000,00	\$ -1.291.673,44	129,17%
Resultado del ejercicio	\$ 1.367.004,76	\$ 1.331.673,44	\$ -35.331,32	2,65%
Total del Patrimonio	\$ 3.718.678,20	\$ 2.391.673,44	\$ -1.327.004,76	55,48%
Total Pasivo + Patrimonio	\$ 4.664.141,59	\$ 3.340.979,63	\$ -1.323.161,96	39,60%

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A.

En el estado de situación financiera, se observa que, dentro de la sección de activos corrientes, la cuenta banco es la que ha experimentado un aumento de \$21.350,66, lo cual, representa un 4.06%. La cuenta por cobrar ha experimentado un cambio elemental aumento \$240.640,00 lo cual representa un 15.45% las otras cuentas por cobrar e impuesto pagado por anticipado y caja han sufrido un aumento irrelevante para el año 2021.

En cuanto a los activos no corrientes, algunas cuentas han sufridos cambios, con excepción de las cuentas equipo de oficina. Muebles y enseres, Terreno, Edificio, vehículos y equipos de computación han aumentado la misma que totaliza un \$1.059396.78.

En la sección de pasivo corrientes los rubros han disminuido y otro aumentaron, Las cuentas por pagar han disminuido en \$5.000,00, es decir se disminuyeron las deudas y la cuenta otras cuentas por pagar también han disminuido en \$2.046,35, el monto de las obligaciones financieros a corto plazo ha aumentaron por \$21.314,58, es decir la empresa adquirió otros préstamos para poder tener liquidez. Finalmente, en el patrimonio en la cuenta capital no hubo variación, la cuenta de utilidades acumulados ha aumentado en \$1.291.673,44, en cambio en la cuenta resultado del ejercicio hay un aumento de \$35.330,32.

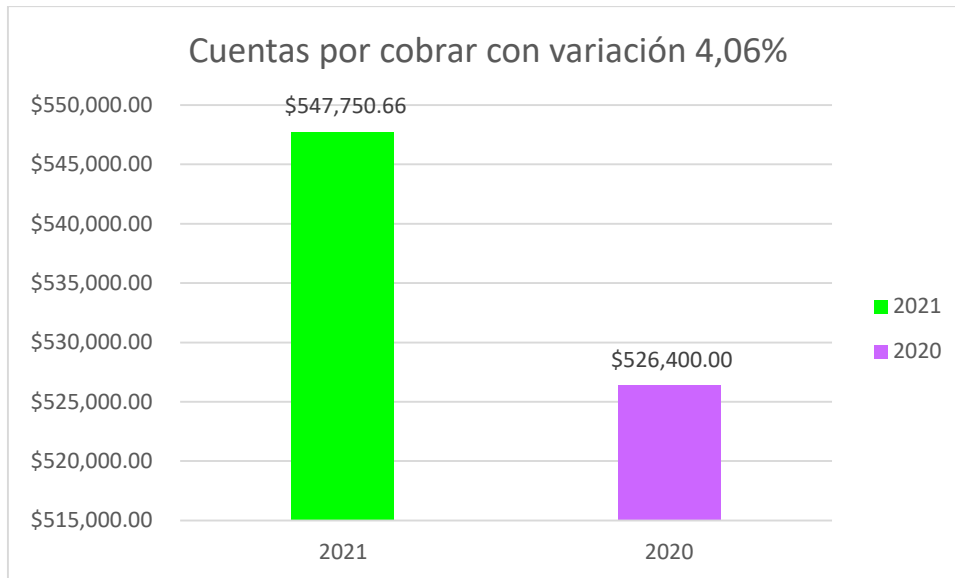
3.6.9 Variación de cuentas por cobrar

Tabla 15. Variación de cuentas por cobrar

Cuenta	2021	2020	Variación relativa
Cuentas por cobrar	\$547.750,66	\$526.400,00	4,06%

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A.

Figura 6. Variación de cuentas por cobrar



Elaborado Por: Navarro (2023.)

Las cuentas por cobrar revelaron un declive con un valor nominal de \$ 21.350,66 en comparación a los años 2019 y 2020 que representan un valor porcentual 4,06% aquello denota un incremento, pero no de manera relevante, según lo que podemos ver en el Estado Situación Financiera comparativo entre los dos periodos.

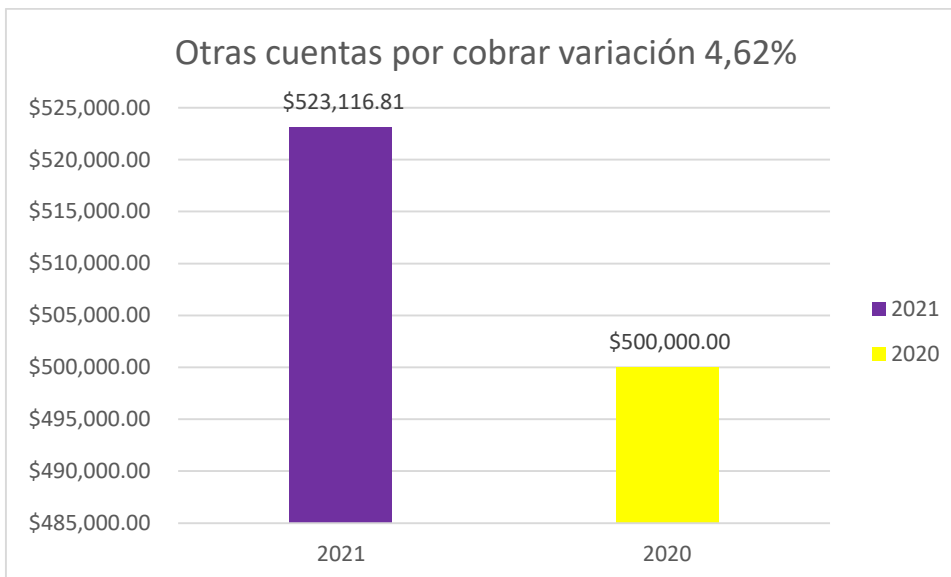
3.6.10 Variación de otras cuentas por cobrar

Tabla 16. Variación de otras cuentas por cobrar

Cuenta	2021	2020	Variación relativa
Otras cuentas por cobrar	\$523.116,81	\$500.000,00	4,62%

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A.

Figura 7. Variación de otras cuentas por cobrar



Elaborado Por: Navarro (2023.)

La cuenta otras cuentas por cobrar revelaron un aumento con un valor nominal de \$23.116,81 en comparación al año 2021 que representan un valor porcentual 4,62% aquello denota un incremento, pero de manera relevante, según lo que podemos ver en el Estado Situación Financiera comparativo entre los dos periodos.

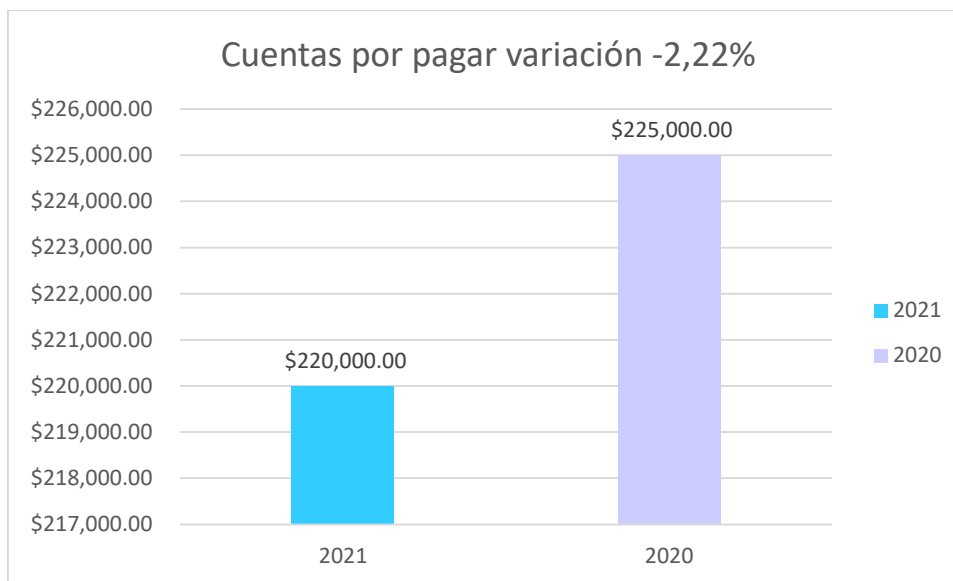
3.6.11 Variación de Cuentas por pagar

Tabla 17. Variación de cuentas por pagar

Cuenta	2021	2020	Variación relativa
Cuentas por pagar	\$220.000,00	\$225.000,00	-2,22%

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Figura 8. Variación de cuentas por pagar



Elaborado Por: Navarro (2023.)

Las cuentas por pagar revelaron un aumento con un valor nominal de \$5.000,00 en comparación al año 2020 que representan un valor porcentual 78.29% aquello denota un incremento, pero de manera relevante, según lo que podemos ver en el Estado Situación Financiera comparativo entre los dos periodos.

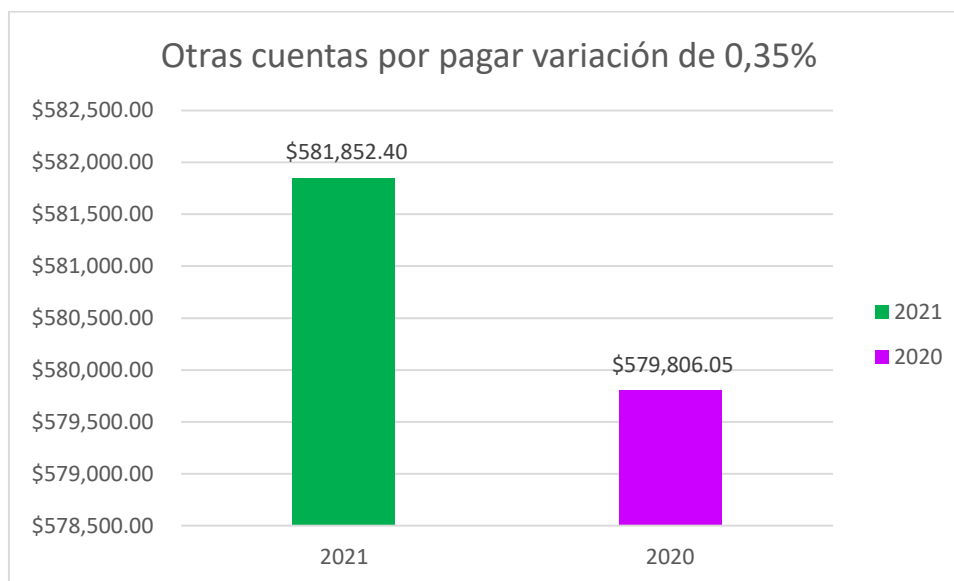
3.6.12 Variación de Otras Cuentas por pagar

Tabla 18. Variación de Otras cuentas por pagar

Cuenta	2021	2020	Variación relativa
Otras cuentas por pagar	\$581.852,40	\$579.806,05	0,35%

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Figura 9. Variación de otras cuentas por pagar



Elaborado Por: Navarro (2023.)

Las otras cuentas por pagar revelaron un aumento con un valor nominal de \$2.046,35 en comparación al año 2021 que representan un valor porcentual 0.35% aquello denota un incremento, pero de manera no relevante, según lo que podemos ver en el Estado Situación Financiera comparativo entre los dos periodos.

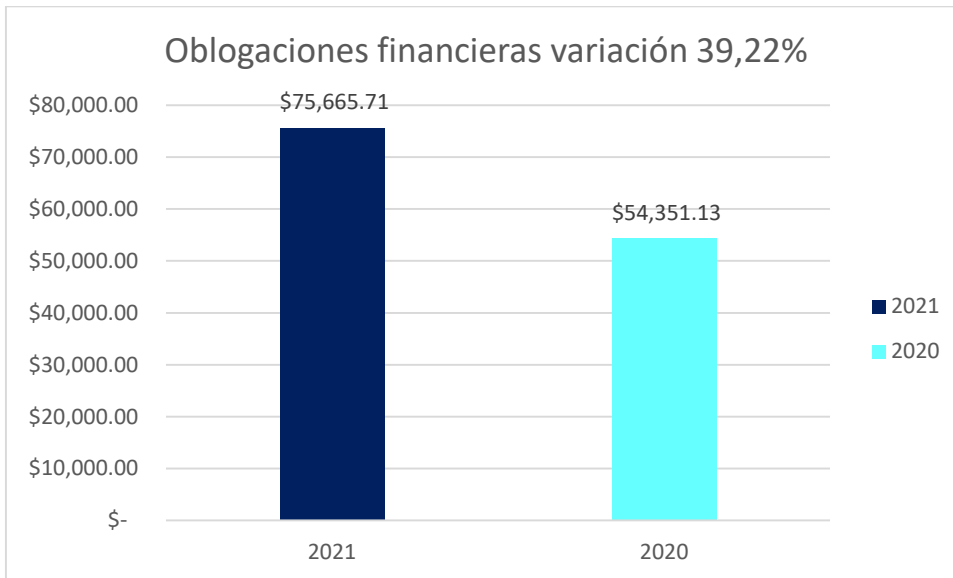
3.6.13 Variación de Obligaciones con Instituciones Financieras

Tabla 19. Variación de Obligaciones con Instituciones Financieras

Cuenta	2021	2020	Variación relativa
Obligaciones financieras c/plazo	\$ 75.665,71	\$ 54.351,13	39,22%

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Figura 10. Variación de obligaciones financieras



Elaborado Por: Navarro (2023.)

Las obligaciones financieras a c/plazo revelaron un aumento con un valor nominal de \$21.314,58 en comparación al año 2021 que representan un valor porcentual 39.22% aquello denota un incremento, pero de manera relevante, según lo que podemos ver en el Estado Situación Financiera comparativo entre los dos periodos.

3.6.14 Análisis vertical Estado de Resultado

A continuación, se presenta lo estados financieros de la empresa TransGuay S.A., la cual corresponde a los periodos 2020 y 2021, con la intención de determinar la razonabilidad de los saldos.

Tabla 20. Análisis vertical del Resultado Integral

TRANSQUAY S.A.					
Estado de Resultado Integral					
Al 31 de diciembre del 2020 y 2021					
Expresado en dólares de E.U.A					
	2021			2020	
Prestaciones locales de servicios			Prestaciones locales de servicios		
Gravadas con tarifa 0% de iva exentas de iva	\$ 3.600.000,00		Gravadas con tarifa 0% de iva exentas de iva	\$ 3.000.000,00	
Total de ingresos de actividades ordinarias	\$ 3.600.000,00	100,00%	Total de ingresos de actividades ordinarias	\$ 3.000.000,00	100,00%
Costos de servicios			Costos de servicios		
Costo de servicios	\$ 1.500.000,00		Costo de servicios	\$ 1.000.000,00	
Total de costo de servicios	\$ 1.500.000,00	41,67%	Total de costo de servicios	\$ 1.000.000,00	33,33%
Utilidad bruta en venta	\$ 2.100.000,00	58,33%	Utilidad bruta en venta	\$ 2.000.000,00	66,67%
GASTOS			GASTOS		
GASTOS ADMINISTRATIVO			GASTOS ADMINISTRATIVO		
SUELDOS Y SALARIOS			SUELDOS Y SALARIOS		
Sueldo	\$ 100.000,00	2,78%	Sueldo	\$ 90.000,00	3,00%
Décimo tercer sueldo	\$ 10.379,12	0,29%	Décimo tercer sueldo	\$ 11.102,19	0,37%
Décimo cuarto sueldo	\$ 7.253,96	0,20%	Décimo cuarto sueldo	\$ 7.398,43	0,25%
Vacaciones	\$ 5.189,25	0,14%	Vacaciones	\$ 5.551,09	0,19%
Aporte patronal	\$ 13.714,44	0,38%	Aporte patronal	\$ 14.753,66	0,49%
Iece- Secap	\$ 1.229,99	0,03%	Iece- Secap	\$ 1.323,20	0,04%
Fondo Reserva	\$ 9.734,32	0,27%	Fondo Reserva	\$ 9.941,75	0,33%
Alimentación	\$ 3.038,74	0,08%	Alimentación	\$ 4.437,52	0,15%
Servicios Prestados	\$ 37.922,63	1,05%	Servicios Prestados	\$ 26.923,22	0,90%
Gasto de indemnización por desahucio	\$ 1.024,67	0,03%	Gasto de indemnización por desahucio		
Otros Beneficios	\$ 10.074,02	0,28%	Otros Beneficios	\$ 19.876,30	0,66%
Total de sueldo y salarios	\$ 199.561,14	5,54%	Total de sueldo y salarios	\$ 191.307,36	6,38%
Combustible			Combustible		
Combustible	\$ 79.800,00	2,22%	Combustible	\$ 65.775,00	9,38%
Total de Combustible	\$ 79.800,00	2,22%	Total de Combustible	\$ 65.775,00	9,38%
Mantenimiento y reparaciones			Mantenimiento y reparaciones		
Mantenimiento y reparaciones	\$ 25.000,00	0,69%	Mantenimiento y reparaciones	\$ 20.000,00	0,67%
Total Mantenimiento y Reparaciones	\$ 25.000,00	0,69%	Total Mantenimiento y Reparaciones	\$ 20.000,00	0,67%
Gastos Operativos			Gastos Operativos		
Energía Eléctrica	\$ 589,50	0,02%	Energía Eléctrica	\$ 1.041,93	0,03%
Agua	\$ 367,92	0,01%	Agua	\$ 551,06	0,02%
Teléfono	\$ 5.781,29	0,16%	Teléfono	\$ 5.765,29	0,19%
Movilización	\$ 732,25	0,02%	Movilización	\$ 935,25	0,03%
Suministros de Oficina	\$ 2.291,06	0,06%	Suministros de Oficina	\$ 2.569,69	0,09%
Honorarios Profesionales	\$ 5.200,00	0,14%	Honorarios Profesionales	\$ 200,00	0,01%
Actividades Sociales	\$ 889,17	0,02%	Actividades Sociales	\$ 1.721,87	0,06%
Arriendos	\$ 3.900,00	0,11%	Arriendos	\$ 4.200,00	0,14%
Capacitación de Personal	\$ 336,96	0,01%	Capacitación de Personal	\$ 114,00	0,00%
Contribución Supercias	\$ 391,00	0,01%	Contribución Supercias	\$ 390,92	0,01%
Materiales de Cafetería y Limpieza			Materiales de Cafetería y Limpieza	\$ 21,86	0,00%
Atención Clientes			Atención Clientes	\$ 3.327,41	0,11%
Seguro	\$ 8.000,00	0,22%	Seguro	\$ 5.000,00	
Gastos Legales	\$ 428,47	0,01%	Gastos Legales	\$ 775,00	0,03%
Asesoría Empresarial	\$ 10.098,06	0,28%	Asesoría Empresarial	\$ 6.910,16	0,23%
Permiso Cuerpo de Bomberos	\$ 379,00	0,01%	Permiso Cuerpo de Bomberos	\$ 375,00	0,01%
MULTA E INTERES TRIBUT, IESS	\$ 2.359,75	0,07%	MULTA E INTERES TRIBUT, IESS	\$ 1.026,82	0,03%
Suministros y Materiales de Bodega	\$ 337,68	0,01%	Suministros y Materiales de Bodega	\$ 654,31	0,02%
Seguridad y Guardianía	\$ 88,60	0,00%	Seguridad y Guardianía	\$ 637,81	0,02%
Depreciaciones	\$ 4.076,04	0,11%	Depreciaciones	\$ 4.104,33	0,14%
Gastos Personales	\$ 774,46	0,02%	Gastos Personales	\$ 17,91	0,00%
Iva Cargado al Gasto	\$ 4.243,08	0,12%	Iva Cargado al Gasto	\$ 4.097,84	0,14%
Alicuota Oficina	\$ 564,00	0,02%	Alicuota Oficina		
Otros Gastos	\$ 2.361,82	0,07%	Otros Gastos	\$ 3.420,62	0,11%
Total Gastos Operativos	\$ 54.190,11	1,51%	Total Gastos Operativos	\$ 47.859,08	1,43%
Total Gastos Administrativos	\$ 258.551,25	9,96%	Total Gastos Administrativos	\$ 274.941,44	17,96%

Otros Gastos			Otros Gastos				
Energía Eléctrica	\$	941,31	0,03%	Energía Eléctrica	\$	1.621,23	0,05%
Agua	\$	327,34	0,01%	Agua	\$	360,47	0,01%
Movilización	\$	2.067,66	0,06%	Movilización	\$	2.568,10	0,09%
Suministros de Oficina	\$	318,74	0,01%	Suministros de Oficina	\$	153,06	0,01%
Actividades Sociales	\$	1.252,13	0,03%	Actividades Sociales	\$	4.016,78	0,13%
Depreciaciones	\$	22.151,40	0,62%	Depreciaciones	\$	21.135,12	0,70%
Seguro	\$	3.628,21	0,10%	Seguro	\$	3.339,03	0,11%
Uniforme	\$	948,13	0,03%	Uniforme	\$	669,17	0,02%
Material de Empaque	\$	1.057,92	0,03%	Material de Empaque	\$	1.442,18	0,05%
Seguridad y Guardia	\$	6.820,81	0,19%	Seguridad y Guardia	\$	647,37	0,02%
Matriculación de Vehículos	\$	5.000,00	0,14%	Matriculación de Vehículos	\$	2.849,01	0,09%
Peaje	\$	1.000,00	0,03%	Peaje	\$	2.000,00	0,07%
Otros Gastos	\$	5.500,00	0,15%	Otros Gastos	\$	10.582,43	0,35%
Total Otros Gastos	\$	517.945,12	1,39%	Total Otros Gastos	\$	51.383,95	1,71%
Gastos Financieros				Gastos Financieros			
Intereses	\$	7.756,50	0,22%	Intereses	\$	10.187,29	0,34%
Gastos Bancarios	\$	5.338,61	0,15%	Gastos Bancarios	\$	1.669,37	0,06%
Total Gastos Financieros	\$	13.095,11	0,36%	Total Gastos Financieros	\$	11.856,66	0,40%
Total Gastos	\$	889.591,48	0,51%	Total Gastos	\$	388.182,05	0,45%
Otros Ingresos				Otros Ingresos			
Otros Ingresos	\$	20.000,00	0,56%	Otros Ingresos	\$	15.000,00	0,50%
Total Otros Ingresos	\$	20.000,00	0,56%	Total Otros Ingresos	\$	15.000,00	0,50%
Otros Egresos				Otros Egresos			
Otros Egresos	\$	5.543,52	0,15%	Otros Egresos	\$	3.960,83	0,13%
Total Otros Egresos	\$	5.543,52	0,15%	Total Otros Egresos	\$	3.960,83	0,13%
Total Utilidad Perdida del Ejercicio	\$	1.224.865,00	34,02%	Total Utilidad Perdida del Ejercicio	\$	1.622.857,12	54,10%
Utilidad Real	\$	1.224.865,00	34,02%	Utilidad Real	\$	1.622.857,12	54,10%

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A

3.6.15 Análisis Horizontal Estado de Resultado

Tabla 21. Análisis Horizontal Estado de Resultado

TRANSGUAY S.A.					
Estado de Resultado Integral					
Al 31 de diciembre del 2020 y 2021					
Expresado en dólares de E.U.A					
	2021		2020	Variación absoluta 2019-2020	Variación relativa 2019-2020
Prestaciones locales de servicios		Prestaciones locales de servicios			
Gravadas con tarifa 0% de iva exentas de i	\$3.600.000,00	Gravadas con tarifa 0% de iva exentas de i	\$3.000.000,00	600000	0,20
Total de ingresos de actividades ordinarias	\$3.600.000,00	Total de ingresos de actividades ordinarias	\$3.000.000,00	600000	0,20
Costos de servicios		Costos de servicios			
Costo de servicios	\$1.500.000,00	Costo de servicios	\$1.000.000,00	500000	0,50
Total de costo de servicios	\$1.500.000,00	Total de costo de servicios	\$1.000.000,00	500000	0,50
Utilidad bruta en venta	\$2.100.000,00	Utilidad bruta en venta	\$2.000.000,00	100000	0,05
GASTOS		GASTOS			
GASTOS ADMINISTRATIVO		GASTOS ADMINISTRATIVO			
SUELDOS Y SALARIOS		SUELDOS Y SALARIOS			
Sueldo	\$ 100.000,00	Sueldo	\$ 90.000,00	10000	0,11
Décimo tercer sueldo	\$ 10.379,12	Décimo tercer sueldo	\$ 11.102,19	-723,07	-0,07
Décimo cuarto sueldo	\$ 7.253,96	Décimo cuarto sueldo	\$ 7.398,43	-144,47	-0,02
Vacaciones	\$ 5.189,25	Vacaciones	\$ 5.551,09	-361,84	-0,07
Aporte patronal	\$ 13.714,44	Aporte patronal	\$ 14.753,66	-1039,22	-0,07
Iece- Secap	\$ 1.229,99	Iece- Secap	\$ 1.323,20	-93,21	-0,07
Fondo Reserva	\$ 9.734,32	Fondo Reserva	\$ 9.941,75	-207,43	-0,02
Alimentación	\$ 3.038,74	Alimentación	\$ 4.437,52	-1398,78	-0,32
Servicios Prestados	\$ 37.922,63	Servicios Prestados	\$ 26.923,22	10999,41	0,41
Gasto de indemnización por desahucio	\$ 1.024,67	Gasto de indemnización por desahucio	\$ 1.024,67		1,00
Otros Beneficios	\$ 10.074,02	Otros Beneficios	\$ 19.876,30	-9802,28	-0,49
Total de sueldo y salarios	\$ 199.561,14	Total de sueldo y salarios	\$ 191.307,36	8253,78	0,04
Combustible		Combustible			
Combustible	\$ 79.800,00	Combustible	\$ 65.775,00	14025	1,00
Total de Combustible	\$ 79.800,00	Total de Combustible	\$ 65.775,00	14025	0,21
Mantenimiento y reparaciones		Mantenimiento y reparaciones			
Mantenimiento y reparaciones	\$ 25.000,00	Mantenimiento y reparaciones	\$ 20.000,00	5000	0,25
Total Mantenimiento y Reparaciones	\$ 25.000,00	Total Mantenimiento y Reparaciones	\$ 20.000,00	5000	0,25
Gastos Operativos		Gastos Operativos			
Energía Eléctrica	\$ 589,50	Energía Eléctrica	\$ 1.041,93	-452,43	-0,43
Agua	\$ 367,92	Agua	\$ 551,06	-183,14	-0,33
Teléfono	\$ 5.781,29	Teléfono	\$ 5.765,29	16	0,00
Movilización	\$ 732,25	Movilización	\$ 935,25	-203	-0,22
Suministros de Oficina	\$ 2.291,06	Suministros de Oficina	\$ 2.569,69	-278,63	-0,11
Honorarios Profesionales	\$ 5.200,00	Honorarios Profesionales	\$ 200,00	5000	25,00
Actividades Sociales	\$ 889,17	Actividades Sociales	\$ 1.721,87	-832,7	-0,48
Arriendos	\$ 3.900,00	Arriendos	\$ 4.200,00	-300	-0,07
Capacitación de Personal	\$ 336,96	Capacitación de Personal	\$ 114,00	222,96	1,96
Contribución Supercias	\$ 391,00	Contribución Supercias	\$ 390,92	0,08	0,00
Materiales de Cafetería y Limpieza		Materiales de Cafetería y Limpieza	\$ 21,86		1,00
Atención Clientes		Atención Clientes	\$ 3.327,41		1,00
Seguro	\$ 8.000,00	Seguro	\$ 5.000,00	3000	1,00
Gastos Legales	\$ 428,47	Gastos Legales	\$ 775,00	-346,53	-0,45
Asesoría Empresarial	\$ 10.098,06	Asesoría Empresarial	\$ 6.910,16	3187,9	0,46
Permiso Cuerpo de Bomberos	\$ 379,00	Permiso Cuerpo de Bomberos	\$ 375,00	4	0,01
MULTA E INTERES TRIBUT, IEES	\$ 2.359,75	MULTA E INTERES TRIBUT, IEES	\$ 1.026,82	1332,93	1,30
Suministros y Materiales de Bodega	\$ 337,68	Suministros y Materiales de Bodega	\$ 654,31	-316,63	-0,48
Seguridad y Guardianía	\$ 88,60	Seguridad y Guardianía	\$ 637,81	-549,21	-0,86
Depreciaciones	\$ 4.076,04	Depreciaciones	\$ 4.104,33	-28,29	-0,01
Gastos Personales	\$ 774,46	Gastos Personales	\$ 17,91	756,55	42,24
Iva Cargado al Gasto	\$ 4.243,08	Iva Cargado al Gasto	\$ 4.097,84	145,24	0,04
Alicuota Oficina	\$ 564,00	Alicuota Oficina	\$ 564		
Otros Gastos	\$ 2.361,82	Otros Gastos	\$ 3.420,62	-1058,8	-0,31
Total Gastos Operativos	\$ 54.190,11	Total Gastos Operativos	\$ 47.859,08	6331,03	0,13
Total Gastos Administrativos	\$ 358.551,25	Total Gastos Administrativos	\$ 324.941,44	33609,81	0,10

Otros Gastos		Otros Gastos			
Energía Eléctrica	\$ 941,31	Energía Eléctrica	\$ 1.621,23	-679,92	-0,42
Agua	\$ 327,34	Agua	\$ 360,47	-33,13	-0,09
Movilización	\$ 2.067,66	Movilización	\$ 2.568,10	-500,44	-0,19
Suministros de Oficina	\$ 318,74	Suministros de Oficina	\$ 153,06	165,68	1,08
Actividades Sociales	\$ 1.252,13	Actividades Sociales	\$ 4.016,78	-2764,65	-0,69
Depreciaciones	\$ 22.151,40	Depreciaciones	\$ 21.135,12	1016,28	0,05
Seguro	\$ 3.628,21	Seguro	\$ 3.339,03	289,18	0,09
Uniforme	\$ 948,13	Uniforme	\$ 669,17	278,96	0,42
Material de Empaque	\$ 1.057,92	Material de Empaque	\$ 1.442,18	-384,26	-0,27
Seguridad y Guardiania	\$ 6.820,81	Seguridad y Guardiania	\$ 647,37	6173,44	9,54
Matriculación de Vehículos	\$ 5.000,00	Matriculación de Vehículos	\$ 2.849,01	2150,99	0,75
Peaje	\$ 1.000,00	Peaje	\$ 2.000,00	-1000	-0,50
Otros Gastos	\$ 5.500,00	Otros Gastos	\$ 10.582,43	-5082,43	-0,48
Total Otros Gastos	\$ 517.945,12	Total Otros Gastos	\$ 51.383,95	466561,17	9,08
Gastos Financieros		Gastos Financieros			
Intereses	\$ 7.756,50	Intereses	\$ 10.187,29	-2430,79	-0,24
Gastos Bancarios	\$ 5.338,61	Gastos Bancarios	\$ 1.669,37	3669,24	2,20
Total Gastos Financieros	\$ 13.095,11	Total Gastos Financieros	\$ 11.856,66	1238,45	0,10
Total Gastos	\$ 889.591,48	Total Gastos	\$ 388.182,05	501409,43	1,29
Otros Ingresos		Otros Ingresos			
Otros Ingresos	\$ 20.000,00	Otros Ingresos	\$ 15.000,00	5000	0,33
Total Otros Ingresos	\$ 20.000,00	Total Otros Ingresos	\$ 15.000,00	5000	0,33
Otros Egresos		Otros Egresos			
Otros Egresos	\$ 5.543,52	Otros Egresos	\$ 3.960,83	1582,69	0,40
Total Otros Egresos	\$ 5.543,52	Total Otros Egresos	\$ 3.960,83	1582,69	0,40
Total Utilidad Perdida del Ejercicio	\$1.224.865,00	Total Utilidad Perdida del Ejercicio	\$1.622.857,12	-397992,12	-0,25
Utilidad Real	\$1.224.865,00	Utilidad Real	\$1.622.857,12	-397992,12	-0,25

Fuente: Información tomada de empresa TransGuay S.A.

3.6.16 Análisis de Masas Patrimoniales

Tabla 22. Análisis de Masa Patrimoniales

Masas Patrimoniales	2021	2020	Variación Porcentual
Total Activo Corriente	\$ 2.902.867,47	\$ 2.612.560,00	11,11%
Total Activo no corriente	\$ 1.763.274,12	\$ 729.419,63	141,74%
Total Activo	\$ 4.666.141,59	\$ 3.341.979,63	39,62%
Total Pasivo	\$ 945.464,39	\$ 949.306,19	-0,40%
Total del Patrimonio	\$ 3.576.538,44	\$ 2.682.857,12	33,31%

Elaborado Por: Navarro (2023.)

El análisis de Masas Patrimoniales sirve para determinar expresamente la posición financiera de la empresa TRANS GAUAY S.A. y el correcto manejo de los recursos de esta, lo que se detalla a continuación:

- Los Activos Corrientes del 2020 aumentaron su monto total con una variación total del 11,11%, tanto el servicio de transporte de contado como a crédito esto produjo que valor de banco aumentara ya que la empresa se vio en la necesidad adquirir nuevas obligaciones bancarias para poder cubrir los pagos a proveedores, sueldos y salarios, gastos de ventas etc.
- Los Activos No Corrientes tendieron a aumentar una variación porcentual del 141.74%
- Los pasivos corrientes disminuyeron mostrando una variación del -0.40% ya que la empresa se vio en la obligación de aumentar la cuenta obligaciones financieras a corto plazo y las otras cuentas por pagar aumentaron.
- Por último, el Patrimonio refleja también una disminución en el porcentaje de variación del 33.31% ya que en el 2021 la empresa obtiene un aumento en las utilidades.

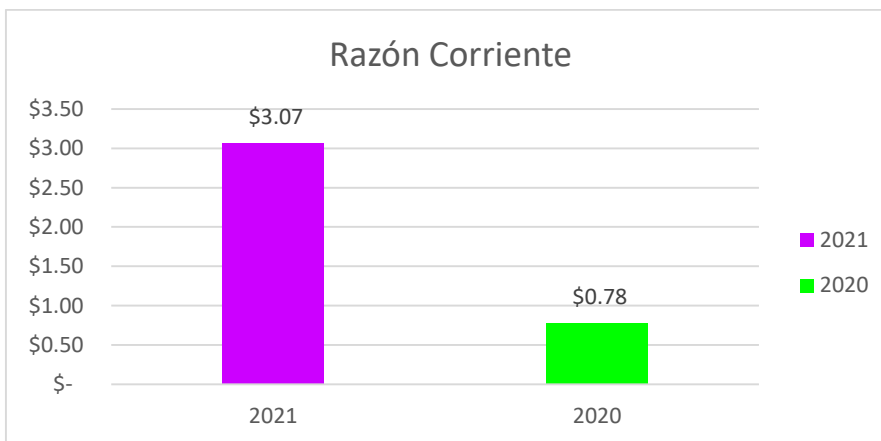
3.6.17 Indicador de liquidez

Tabla 23. Indicador de liquidez

Análisis de la Situación Financiera de la Empresa Trans Guay S.A.			
Tipo de ratio	Fórmula	2021	2020
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	\$ 3,07	\$ 0,78

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Figura 11. Razón Corriente



Elaborado Por: Navarro (2023)

De acuerdo con el resultado el indicador financiero nos demuestra que la empresa tiene en el año 2020 \$0,78 de liquidez corriente para cumplir con cada \$1,00 de sus obligaciones a corto plazo, pero en el año 2021 este aumento a una liquidez corriente de 3,07 frente a cada \$1,00 de obligaciones a corto plazo.

3.6.18 Indicador Capital de trabajo

Tabla 24. Capital de trabajo

Análisis de la Situación Financiera de la Empresa Trans Guay S.A.			
Tipo de ratio	Fórmula	2021	2020
Capital de trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	\$ 1.955.403,08	\$ 1.663.253,81

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Figura 12. Capital Trabajo



Elaborado Por: Navarro (2023.)

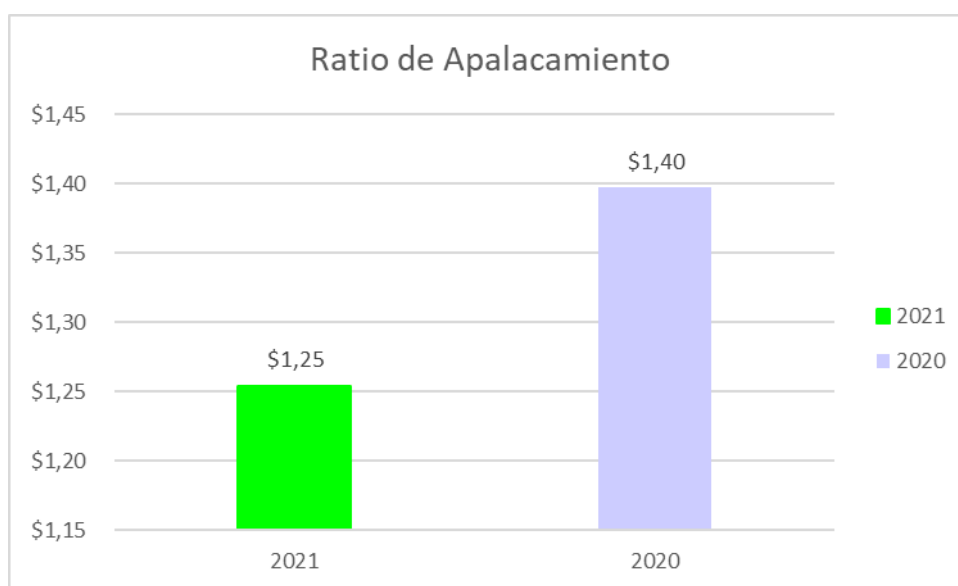
3.6.19 Apalancamiento

Tabla 25. Apalancamiento

Análisis de la Situación Financiera de la Empresa Trans Guay S.A.			
Tipo de ratio	Fórmula	2021	2020
Apalancamiento	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	\$ 1,25	\$ 1,40

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Figura 13. Apalancamiento



Elaborado Por: Navarro (2023.)

El análisis del apalancamiento es utilizado para identificar el nivel de contribución que mantienen los recursos propios de la empresa relacionados a otros, esto quiere decir que por cada \$1,00 invertido en nuestro patrimonio se ha desarrollado \$1.40 de activos en el año 2020, mientras que en el 2021 por cada \$1,00 invertido se incrementa a 1,25 de activos en el año.

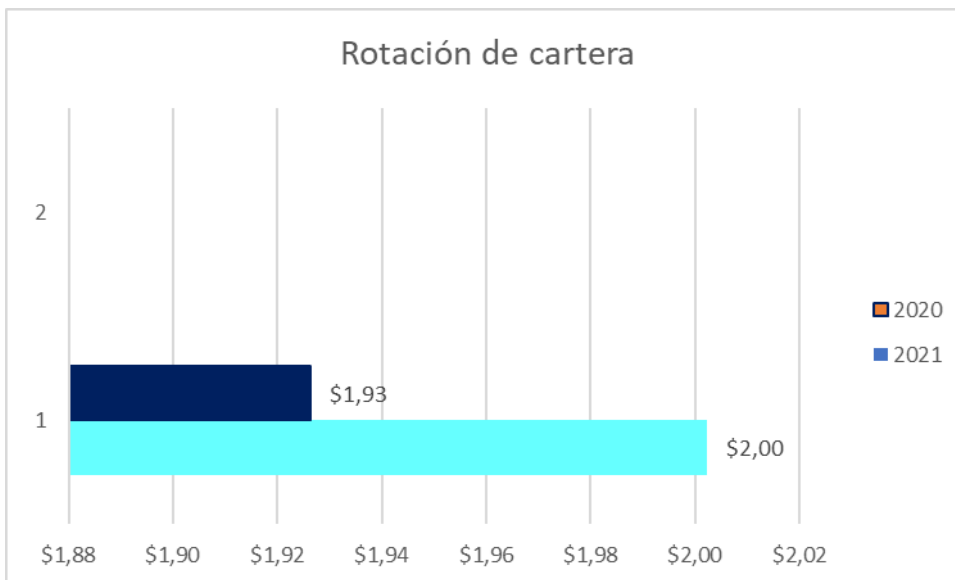
3.6.20 Rotación de cartera

Tabla 26. Rotación de Cartera (Cuentas por cobrar)

Análisis de la Situación Financiera de la Empresa Trans Guay S.A.			
Tipo de ratio	Fórmula	2021	2020
Rotación de cartera ²	Ventas	\$ 2,00	\$ 1,93
	Cuentas por cobrar		

Elaborado Por: Navarro (2023)

Figura 14. Rotación cartera



Elaborado Por: Navarro (2023)

En este caso podemos tomar en cuenta que en el año 2020 la empresa maneja un índice de rotación de retorno de 1,93 mientras que en el 2021 se refleja un índice de retorno de 2,00.

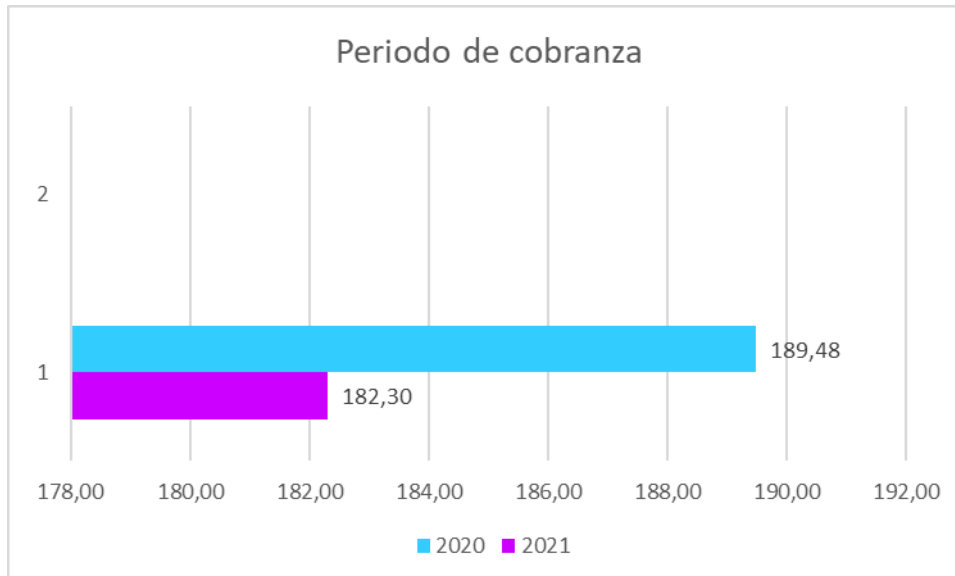
3.6.21 Periodo de cobranza

Tabla 27. Periodo de cobranza

Análisis de la Situación Financiera de la Empresa Trans Guay S.A.			
Tipo de ratio	Fórmula	2021	2020
Periodo de cobranza	Cuentas por cobrar x 365	182,30	189,48
	Ventas		

Elaborado Por: Navarro (2023.)

Figura 15. Periodo de cobranza



Elaborado Por: Navarro (2023.)

Este indicador nos permite reconocer el total de días en que la empresa puede recaudar, en cuanto mayor sea el resultado de este, mayor riesgo tendrá la empresa en cuanto a su liquidez.

Para el 2020 la empresa mantuvo un indicador de 189,48 días, mientras que en el 2021 un resultado de 182,30 días lo cual refleja que tanto la gestión de cobranza como la capacidad de pago de los clientes ha mejorado en comparación al año anterior, pero eso no indica que sea la mejor gestión de cobranza.

3.7 Propuesta

3.7.1 Propuesta para la solución del problema

En la actualidad la mayoría de las empresas grandes o pymes presentan problemas con sus cuentas por cobrar, debido a que no existen los controles necesarios en el área de cobranza causando un problema financiero a la empresa de transporte.

En el área de cobranza estaban encargada por el jefe de cobranza y otros empleados que prestan servicios y no miden el nivel de liquidez de los posibles clientes potenciales y conceder el crédito sin analizar de manera más detallada el score crediticio

3.7.2 Desarrollo de la propuesta

Una vez estudiado todo los puntos negativos de empresa nuestra propuesta es instaurar políticas de créditos y cobranza para el departamento de recaudaciones y revisar meticulosamente el crédito a conceder a los cliente y darle seguimiento para verificar y analizar que se cumpliendo con los pagos tal y como lo dispone, realizar la respectiva capacitaciones en el área necesaria donde se presenta la problemática y es primordial debido a que de esa manera el personal estará en un constante actualización de conocimiento y de los cambios que existen en la normativa contable, la finalidad de las capacitaciones es que se ponga en práctica y tener un mayor control.

Una vez proyectada la propuesta y darle seguimiento la empresa deberá estudiar si estos cambios propuestos han ayudado a la liquidez de la empresa, ya que el alto nivel de cartera vencida genera resultados negativos a la empresa y esto puede ocasionar que la empresa de Transporte deje ser rentable por carencias de control, debido a que no origina las ganancias deseadas si no pérdidas económicas.

Una solución planteada a corto plazo seria de que se adquiriera un programa un manual de políticas y procedimiento para operaciones compleja para que así la empresa por falta de conocimiento deje de pasar por alto ciertos registros y procesos importante es necesario e indispensable que las empresas cuenten con uno, para aclarar el control de todas las actividades para que estas se desarrollen con una mayor eficiencia. En este documento se explica detalladamente

como se debe seguir los procesos acerca de sus políticas, su empresa y objetivos planteados por la empresa de transporte.

Las consecuencias de esto conllevan a una mala división a una mala fragmentación de actividades debido a que no existe una documentación donde no se especifique los procesos de control a seguir, para realizar las tareas de cada empleado, no tienen un orden adecuado donde cada empleado realiza la gestión de formas que perjudican a la actividad de la empresa al no existir una correcta supervisión.

La falta de control por parte de la administración ha generado que cada colaborador de la empresa realice sus actividades sin tomar en cuenta los procesos a seguir al momento de realizar ciertos pasos que son de suma importancia para el desarrollo de la empresa, perjudicando al crecimiento de la empresa llevándola tener pérdidas económicas.

En el área de recaudación es una área frágil en algunos aspectos dependiendo de su control y de los clientes que se le concede crédito ya que suele existir muchas perdidas ya sea por falta de conocimiento o por falta de tiempo para revisar el score crediticio de nuestro posibles clientes, si integramos el manual control y se contracta a un personal idónea para el área de crédito y cobranza es de gran ayuda apoyándose en realizar controles necesario de manera aleatoria ya que les permite tener un mayor resultado y a través de un sistema contable se podrá verificar la rotación de la cartera.

A su vez los administradores deberán también se registrarán a un manual de control el cual consista en que no deben estar concediendo créditos sin pasar por los controles necesario o en el caso que sea algo urgente hacer un seguimiento urgente de lo solicitado en el área de crédito y conocer si los clientes son apto o no para conceder el crédito.

3.7.3 Objetivos

3.7.3.1 Objetivo General

- ✓ Evaluar la eficiencia de las políticas que se aplicara para medir la recuperación cartera vencida

3.7.3.2 Objetivo específico

- ✓ Delimitar los factores que intervienen en el crecimiento de las cuentas impaga.
- ✓ Calcular el impacto de las cuentas por cobrar en los saldos de los estados financieros.
- ✓ Otorgar a la empresa posible resoluciones para mejorar la administración del proceso recuperación de cartera vencida.

3.7.4 Beneficios de la propuesta

Una vez ya realizado el análisis y la investigación a todo el procedimiento que realiza la empresa Trans Guay S.A. en su gestión en relación a las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad, se puede acotar que la falta de políticas y procedimientos se ha mantenido con la información desde sus inicios hasta el periodo analizada que comprende desde 2020 hasta el 2021

La empresa Trans Guay S.A. no es una empresa nueva, pero presenta cambio e inconsistencia por eso la integración de políticas de crédito y cobranza, la integración de estrategias para poder recuperar la cartera vencida.

3.7.5 Estructura del Sistema de Control en el área de crédito y cobranza

Con el fin de desarrollar el presente trabajo de estudio con visión analítica, observación directa, bajo criterios contables y dar una solución oportuna para problemática del presente se realizaron las siguientes actividades enlistadas a continuación:

- ✓ Entrevistas al Contador General, jefe de cobranza y el Gerente Financiero relacionados con la gestión de actividades que engloban a la problemática identificada, con el objetivo de tener comentarios específicos que sirvan para desarrollar el caso.
- ✓ Revisión de todo los Estados Financieros, documentos contables
- ✓ Análisis con criterio contable, tributario razonable aplicados a la información, facilitando un análisis más profundo de las misma.
- ✓ Consideración de recomendaciones, sugerencias, y tratamientos contables, que se puedan aplicar a la problemática.

Tabla 28. Informe Técnico

Problemática	Recomendaciones	Área Responsable	Beneficios
No tiene políticas actualizadas para otorgar créditos.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar y crear nuevas políticas para otorgar créditos acorde al beneficio que se espera tener. 	Crédito y Cobranzas	Reducir el riesgo que aumenten las cuentas vencidas.
Falta del manual de políticas y procedimientos para las operaciones de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar y crear el manual de políticas y procedimientos para operaciones complejas que el departamento contable, por falta de conocimiento deja pasar ciertos procesos y registros importantes • Capacitar y actualizar a los empleados sobre conocimientos contables, tributarios y financieros. 	Contabilidad	Realizar los procesos correctos para que a futuro no exista una reclasificación por normativas no aplicadas.
Carencia de un sistema de análisis crediticio.	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir un sistema de consulta crediticia. • Capacitar al personal responsable. 	Crédito y Cobranzas	Obtener información verificada para así disminuir el riesgo de las cuentas incobrables.
Déficit de liquidez para el pago de obligaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovar con nuevas estrategias de facilidades de pago para los clientes como descuentos por pronto pagos, ofertas en ciertos productos 	Gerencia Comercial, Crédito y Cobranza	Subir el monto de recaudación de los clientes frecuentes.

Elaborado Por: Navarro (2023.)

3.7.6 Creación de políticas

La creación de políticas se realiza con la finalidad de incrementar el beneficio económico de las empresas, ya que solo adoptaban las estrategias con las que se iniciaron en la creación de Trans Guay S.A.

3.7.7 Opciones para considerar en la elaboración de las políticas.

- ✚ Consolidar los plazos de créditos de los clientes según su nivel crediticio.
- ✚ Requerir la documentación precisa a los clientes posibles a conceder un crédito (planilla de servicio básicos, referencias comerciales y bancarias).
- ✚ Finalizar la planilla de solicitud de crédito
- ✚ Certificar los acuerdos de pagos
- ✚ Instaurar la tabla de amortización.

3.7.8 Elaboración del manual de políticas y procedimientos del Departamento de Contabilidad.

La necesidad de crear un manual de políticas y procedimientos es más que nada para los registros complejos en el ámbito contable ya que al realizar el análisis de los clientes con crédito vencido se pudo evidenciar que existe cartera vencida, si embargo la empresa no ha podido registrar de forma contable el deterioro por esas cuentas incobrables, es por ello que surge la necesidad de crear un manual básico considerando que el personal a cargo del área este en actualizaciones continuas para evitar dichas observaciones.

Uno de los asientos en considerar para incluirse en el manual es el siguiente:

Tabla 29. Asiento de diario

Fecha	Detalle	Debe	Haber
xxxxxx	Resultados acumulados por adopción por primera vez de las NIIF	xxxxxx	
	(-) Deterioro acumulado del valor de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad		xxxxxx
	P/R Deterioro de cuentas por cobrar correspondientes al periodo xxxx		

Elaborado Por: Navarro (2023.)

3.7.9 Adquirir un Sistema de Análisis Crediticio

La empresa ha realizado un análisis poco formal al momento de revisar el estado crediticio de los clientes. Es por tal razón que se sugiere la adquirir de un sistema donde pueda obtener información confiable.

Se debe capacitar al personal que estará a cargo de realizar estos procedimientos y a su vez el análisis para conceder los créditos.

Los aspectos para considerar serian:

- ✓ El nivel de score
- ✓ Historial de deudas
- ✓ Deudas vencidas
- ✓ Si está habilitado el cliente para la apertura de una cuenta corriente

3.7.10 Elaboración de Políticas de compras

Es indispensable elaborar políticas de compras por la alteración que existió al momento de solicitar producto más de lo que fue solicitado inicialmente.

Se sugiere no repetirlo y guiarse por políticas, donde se influye a regirse por las normas que serán y establecidas para el beneficio económico directo para la compañía, además es primordial que exista un buen control en la adquisición del inventario ya que es recomendable tener productos variados y en volúmenes para así poner en riesgo las ventas que realiza la empresa.

3.7.11 Innovación en los procedimientos de recaudación

Es fundamental comunicarle a un cliente que mantiene crédito con una casa comercial que debe cumplir con esa obligación y podrá obtener beneficios de esta.

Para poder aumentar la rentabilidad y liquidez de la empresa, se podría proponer el lanzamiento y ofertas de los productos que tengan baja de rotación de inventario para así no tener productos que pueden caducarse.

Otra sugerencia puede ser aplicar descuentos por pronto pago, descuentos por pago en efectivo y descuento en la próxima compra a partir de cierta cantidad o volumen adquirida.

Todas estas alternativas podrán escoger libremente al momento de elaborar un manual de procedimientos o políticas que se necesiten para el beneficio directo de la empresa.

CONCLUSIONES

Según el análisis realizado en el presente trabajo de investigación, realizada con la información proporcionada por la empresa TransGuay S.A. se ha sacado las siguientes conclusiones.

- ✓ La empresa TransGuay S.A. no aplica políticas, normas o manuales de políticas y procedimientos en el departamento de crédito y cobranza, ya que al momento de desarrollar la presente investigación se identifica que para otros departamentos si existen políticas, pero desde que iniciaron sus actividades económicas no fueron actualizados y así poder obtener los beneficios que se requieren alcanzar
- ✓ El departamento contable no aplica NIIF para Pymes, LORTI y demás leyes presentes para el proceso contable, no contabiliza el deterioro de cuentas comerciales por incobrabilidad.
- ✓ En el área de inventario la empresa mantiene un exceso de productos que no tienen una rotación continua y es por que la inversión está en el almacén sin generar un flujo de efectivo ni rendimientos
- ✓ En el momento que la empresa va a conceder los créditos a los clientes lo utilizan de una forma convencional, los datos que recopilados del cliente es que no tengas en el IESS, SRI y en la Super de Compañía, etc.
- ✓ La carencia de rentabilidad y solvencia que tiene la entidad ha sido por que los clientes no cumplen con los pagos de sus obligaciones en el periodo o tiempo estipulado, lo que genera que las deudas aumenten por tal razón las multas e intereses originan la omisión

RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación el cual fue explicado en base a la indagación y análisis, se aconseja lo siguiente a la empresa TransGuay S.A.

- ✓ Efectuar y crear las actuales políticas de crédito, así como un manual de políticas y procedimientos, al momento de otorgar un crédito en el cual debe constar todo el proceso a seguir, y a su vez también el proceso de su recaudación. Con el fin de disminuir el riesgo que la empresa mantenga un periodo de iliquidez.
- ✓ Conceder y otorgar crédito a los clientes fundamentado en el análisis crediticio eficiente, no disponer del crédito sin tener la información necesaria validada, para esto se recomienda que aparte de la información revisada por el departamento correspondiente, la empresa debe conseguir los servicios de una empresa calificada en el desarrollo de consultas.
- ✓ El propósito de aumentar la solvencia de la empresa y sustentar las relaciones comerciales con los clientes, se sugiere emplear descuentos por pronto pago según el valor que mantenga el cliente en deudas vencidas o a su vez abonos inmediatos en el momento de la compra.

Bibliography

- Guajardo. (2014). Contabilidad Financiero.
- Abarca,Alpíza,Sibaja y Rojas. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*.
- Aguilar y Cabrale. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles*.
- Aguilar y Calabre. (2010). Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles. *Espacios*.
- Albert Salvador Lafuente. (2016). AUDITOOOL.
- Alcántara, M. (2013). *Indicadores Financieros*.
- Almeida,Tenorio y Tovar . (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento.
- Andrades, Toscano, y Parrales. (2018). *EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO, HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CAPACIDAD DE LOS ADMINISTRADORES*.
- Andrés Sevilla Arias. (2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Arias. (2020). *Economipedia*.
- ART.294 Ley de Compañías. (2017). *Ley de Compañías*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- ART.37 Código de Comercio. (2019). *Código de Comercio*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- ART.45 Código de Comercio. (2019). *Código de Comercio*.
- ART.46 Código de comercio. (2019). *Código de comercio* .
- ART.47 Código de comercio. (2019). *Código de comercio*.
- Augusto. (2017). *Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar*.
- Ayovi. (2018). *DISEÑO DE POLÍTICAS CONTABLES SEGÚN LA NIC 8 EN PRODUCCOOP “EL SALINERITO”*.
- Barrera. (2016). *Características del Gerente General Relacionadas con Investigación y Desarrollo en Empresas de Chile*.
- Barreto. (2020). *Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Becerra,Sulca, Espinoza. (2016). *Control Interno – COSO II*.
- Bertani,Polesello,Sanchez y Troila. (2014). *COSO I Y COSO II Propuesta Integrada*.

- Blog Calidad y Excelencia. (2017).
- Brachfield, P. (28 de mayo de 2015). *Plataforma Multisectorial Contra la Morosidad*. Obtenido de <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-crédito-normales-restrictivas-o-flexibes>
- Calderón. (2018). *pirani*. Obtenido de Centro de estudio fiscales: <https://www.piranirisk.com/es/blog/3-tipos-de-indicadores-para-gestionar-el-riesgo>
- Calle,Erazo. (2021). *Gestión de propiedad, planta y equipo para la Corporación Eléctrica del Ecuador*.
- Castañeda. (2014). Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*.
- Cespón. (2012). *Administración de la Cadena de Suministro*.
- Charry y Rodriguez. (2013). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado*.
- Coalla. (2017). *Gestión de inventario*.
- Cólan . (2018). “*APLICACIÓN DE LA NIC 8 POLÍTICAS CONTABLES, CAMBIOS EN LAS ESTIMACIONES CONTABLES Y ERRORES Y SU IMPLICANCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA K.W. QUÍMICA GERMANA S.A.C. 2015*”.
- Conexion Esan. (2019).
- Consejo Técnico de la Contaduría Pública. (s.f.). *Estimaciones contables* .
- Coronel. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranza en las Cooperativas de ahorros y créditos Alianza del Valle*.
- Coronel Hoyos . (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. pág 17.
- David Méndez. (2018). *Economía simple net*.
- Deloitte. (2009). *Control interno efectivo hacia un nuevo estandar internacional*.
- Deloitte. (2014).
- Estupiñán. (2012). *Estados Financieros Básicos Bajo NIC/NIIF*.
- Fierro. (2009). *Contabilidad de Activos* . Ecoe Ediciones.
- Fierro y Martinez. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para la PYMES*.
- Fontalvo,Hoz y Morelos. (2012). *Análisis de los indicadores financieros en las sociedades prtuarias de colombia*.
- Gerencie.com. (2020). Obtenido de <https://www.gerencie.com/rotacion-de-inventarios.html#:~:text=Importancia%20financiera%20del%20nivel%20de%20rotaci%C3%B3n,->

La rotación de entre las y gestión de los inventarios.

- Giovanny Gómez. (2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Gómez. (2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gómez, Blanco y Conde. (2013). El Sistema de Control Interno para el perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *GECONTEC. Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y Tecnología*.
- González y Bustar. (2014). *Documentos contables (Tratamiento de la documentación contable)*.
- Guajardo y Andrade. (2017). *Contabilidad Financiera*.
- Guajardo, C. G. (2014). *Contabilidad Financiera*.
- Hernández y Montenegro. (2017). *Finanzas Corporativas*.
- Holm. (2009). NIIF para pymes Teoría y Práctica.
- Levy. (2009). *Principios de la administración financiera*.
- López. (2016). *Ética y Manejo de inventarios*.
- Mantilla. (2008). *Control Interno Informe COSO*.
- Mariategui, J. (2012). *Logística empresarial*.
- Medico, F.d. (2021). *Maplick*. Obtenido de <https://maplink.global/blog/es/principales-indicadores-de-inventarios/>
- Meller. (2017). *Indicadores Financieros*.
- Mera y Ordoñez. (2017).
- Montaño. (2017). *Fundamentos de Finanzas*.
- Montes. (2014). *Gestión de inventarios*.
- Mora García L. . (2011). *Gestión de logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*.
- Morilla. (2017). *Debitia Cobranzas Simples y Efectivas*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/estrategia-de-cobranzas/#:~:text=La%20estrategia%20de%20cobranza%20define,estandarizar%20procesos%2C%20medirlos%20y%20controlarlos.>
- Navarro y Ramos. (2016). *El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla*.
- Norma Internacional de Contabilidad 37. (s.f.). *Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes*.
- Norma Internacional de Contabilidad 8. (2010). *Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores*.

- Normas Internacional Contable 1. (2003). *Presentación de los Estados Financieros*.
- Normas Internacional de Contabilidad 39. (2005). *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición*.
- Normas Internacional de Contabilidad 7. (2007). *Estado de flujo de efectivo 7*.
- Normas Internacionales de Contabilidad 2. (2011). *Inventarios*.
- Pacheco J. (2019). *Web y Empresas*.
- Paula Nicole Roldán. (2017). *Economipedia*.
- Peñate, Reyes, García y Espinoza. (2019). *Administración, gestión y modelación de políticas de cuentas por cobrar en pymes*.
- Pérez. (2015). *Según Pérez (2015) desarrolló su tesis, "La NIC 8 políticas contables, cambios en las estimaciones y errores y su incidencia en los estados financieros de la Empresa Mapa Inversiones SAC"*.
- Rebaza y Santos. (2015). Factores administrativos - políticos que limitan la gestión del órgano de control institucional en el Gobierno Regional de La Libertad. *Ciencia y Tecnología*.
- Resendiz . (2020). *Administración de las cuentas por cobrar*. Obtenido de Fondimex.
- Reynoso, Sánchez y Vidaurre. (2018). *Aplicación de la NIC 8 y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Kle Import SAC, Distrito de*.
- Riquelme, M. (2017). *Webyempresas.com*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/tipos-de-inventario/>
- Robles. (2015). *Fundamentos de administración Financiera*.
- Rodríguez, Piñeiro, y de Llano. (2013). Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. *Revista Atlántica de Economía*.
- Roldán, P.N. (2019). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-rentabilidad.html>
- Rosales. (2016). Manual de políticas y procedimientos de recuperación de créditos.
- Ruíz y Escutia. (2010). *Sistema del Control Interno*.
- Santillana. (2013). *Auditoría interna*.
- Snuuper. (2020). Obtenido de <https://blog.snuuper.com/errores-comunes-inventario>
- Stevens. (2017). *Cuentas por cobrar y cual es su importancia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cualimportancia>
- Stevens. (2017). *Fundamentos de administración financiera*. Obtenido de Cuentas por cobrar y cuál es su importancia: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Tamayo. (2008). *eumed.net*.

Tomalá. (2019). *NIC 8 Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE REPUESTOS ELÉCTRICOS*.

Vallado . (2018). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*.

Vargas. (2017). *Importancia en la definición de las políticas contables dentro del ciclo contable de la organización*.

Vélez. (2016). *Créditos y Cobranzas. Visión Contable*.