



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

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

TUTORA

MGTR. CASTAÑEDA VÉLEZ FANNY LORENA

AUTORES

JOSÉ ADRIÁN CHILA VERA

WILLIAMS CHRISTOPHER HOLGUÍN MOREIRA

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 Limpio S.A.”

AUTOR/ES:

José Adrián Chila Vera
Williams Christopher Holguín
Moreira

REVISORES O TUTORES:

Mgr. Castañeda Vélez Fanny Lorena

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2023

N. DE PAGS:

117

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración

PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, Gestión, Políticas, Crédito, Cobranza.

RESUMEN:

El presente trabajo de titulación corresponde a la modalidad de proyecto de investigación, el cual presenta como objetivo general Analizar las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A. durante el periodo 2020-2021 para identificar y afrontar los posibles problemas de liquidez. Este trabajo propone alcanzar dicho objetivo mediante un enfoque mixto de investigación de alcance descriptivo, con

los alcances de un investigación de campo y de análisis documental, las cuales permitieron hacer uso de instrumentos de investigación tales como una revisión documental en la cual se analiza el estado de resultados periodos 2020-2021 misma que establece el resumen de pérdidas y ganancias de la empresa, del cual se realizó el análisis vertical y horizontal de la empresa, mismo que expuso información acerca de las variaciones relativas y absolutas de las cuentas por cobrar de cada periodo de estudio. También se realizó una entrevista, la cual fue dirigida al gerente general de la empresa y a la contadora de esta, de la cual se obtuvo información relevante acerca de la situación actual de las políticas crédito y cobranza, las estrategias de gestión de las cuentas por cobrar.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: José Adrián Chila Vera Williams Christopher Holguín Moreira	Teléfono: 0967989303 0982372844	E-mail: jchilav@ulvr.edu.ec wholguinm@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgtr. Oscar Machado Álvarez Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. José Roberto Bastidas Romero Teléfono: 2596500 Ext. 271 E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

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

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

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

6%

★ repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



Firmado electrónicamente por:
FANNY LORENA
CASTANEDA VELEZ

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados José Adrián Chila Vera y Williams Christopher Holguín Moreira, declaramos 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 Limpio S.A, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores

Firma:



José Adrián Chila Vera

C.I. 0958565517

Firma:



Williams Christopher Holguín Moreira

C.I. 0953847944

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Limpio S.A., designada 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 titulado: Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Limpio S.A, presentado por los estudiantes José Adrián Chila Vera y Williams Christopher Holguín Moreira como requisito previo, para optar al Título de LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



firmado electrónicamente por:
**FANNY LORENA
CASTANEDA VELEZ**

Mgtr. Castañeda Vélez Fanny Lorena

C.C. 0916567407

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios y a mis padres, por su permanente esfuerzo en mi camino académico para conseguir mis metas deseadas.

A los profesores de la facultad de Administración, de la carrera Contabilidad y Auditoría, por impartir sus conocimientos. De igual forma, al Mgtr. Fanny Lorena Castañeda Vélez por su tiempo dedicado en la corrección de este proyecto.

José Adrián Chila Vera

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la vida y fortaleza para seguir adelante, por ser mi guía en cada paso que doy, porque gracias a él tengo los conocimientos necesarios para culminar mi carrera.

Agradezco a mis madres Esmeralda Montalván y Liliana Moreira por estar siempre a mi lado entregándome sus apoyos cuando todo se frustraba, cuando hubo sacrificios, lagrimas, días que parecían que nunca se iban a terminar siempre estuvieron ahí conmigo, siempre serán mi mayor orgullo y que este título es gracias a ustedes.

A mi novia Julissa Zambrano ya que ella siendo la mayor motivación en mi vida encaminada al éxito, fue el pilar fundamental para poder lograr alcanzar esta victoria de la vida, siempre estaré agradecido con esa persona que se preocupó por mí en cada momento y que siempre quiso lo mejor para mi porvenir.

A mis compañeros Jahaira Cruz y Adrián Chila por compartir este largo y duro reto que empezamos con el objetivo de cumplir nuestra meta.

A todos los excelentes maestros que compartieron sus conocimientos desde el inicio hasta el final de mi carrera, especialmente a mi tutora Mgtr. Fanny Lorena Castañeda Vélez, por su tiempo dedicado para que este proyecto este culminado.

Williams Christopher Holguín Moreira

DEDICATORIA

A todas las personas que me dieron su apoyo incondicional, paciencia y sacrificio para convertirme en un excelente profesional. A mis compañeros donde viví todas las adversidades y emociones compartidas en mi etapa estudiantil que hoy culmino con gran satisfacción. Por ustedes me esfuerzo siempre a ser una mejor persona.

José Adrián Chila Vera

Esta tesis está dedicada primero a Dios por bendecir siempre mi camino y por darme la oportunidad de vivir este momento tan importante para mí, mi momento más anhelado.

A mis madres Esmeralda Montalván y Liliana Moreira por haberme forjado por la persona que soy hoy en día.

A mi abuelo que está en el cielo Jacinto Moreira que fue mi mayor ejemplo a seguir y decirle que gracias por los consejos que costó mucho, pero lo logré y le cumplí como él lo quería, sé que estarás feliz de verme graduado.

A mis hermanas María Holguín y Danna Holguín, que siempre han estado a mi lado compartiendo todo momento y que estoy muy orgulloso de ellas y así mismo quiero tener la satisfacción de verlas graduadas y que sean profesionales.

Williams Christopher Holguín Moreira

Índice de contenido

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE FIGURA	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
Resumen	xviii
Abstract	xix
Introducción	1
Capítulo I.....	3
Diseño de la investigación.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Árbol del Problema	5
1.3. Formulación del Problema	6
1.3.1. Sistematización del problema	6
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Justificación.....	7
1.6. Idea a Defender	9

1.7.	Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	9
1.7.1.	Línea institucional.....	9
1.7.2.	Líneas de Facultad	9
Capítulo II	10
2.	Marco teórico	10
2.1.	Antecedentes	10
2.1.1	Antecedentes referenciales.....	11
2.2	Cuentas por cobrar:.....	16
2.1.1.	Importancia de las cuentas por cobrar.....	21
2.1.2.	Características de las cuentas por cobrar.	23
2.1.3.	Clasificación de las cuentas por cobrar.....	24
2.1.4.	Análisis contable de las cuentas por cobrar	25
2.1.5.	Modelos de cuentas por cobrar	28
2.2.	Políticas	29
2.2.1.	Políticas de cobranza.....	29
2.2.2.	Políticas crédito.....	30
2.3	Liquidez.....	31
2.3.1	Índice de liquidez	33
2.3.2	Ratios de liquidez.....	33
2.3.3	Liquidez corriente	34
2.3.4	Liquidez seca	34
2.3.5	Liquidez inmediata.....	35
2.3.6	Liquidez general.....	35
2.3.7	Flujo de caja.....	36
2.4	Marco conceptual	37

2.5 Marco legal.....	42
CAPÍTULO III	47
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1. Enfoque de la investigación	47
3.2. Alcance de la investigación.....	48
3.3. Técnica e instrumentos para obtener los datos.....	48
3.4. Población y muestra	49
3.5. Presentación y Análisis de resultados	51
Conclusiones	86
Recomendaciones.....	88
Referencias	90
Anexos.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales subcuentas que integran la Cuenta por Cobrar	16
Tabla 2 Controles aplicables en las cuentas por cobrar	26
Tabla 3 Indicador Liquidez Corriente.....	34
Tabla 4 Indicador Liquidez Seca	35
Tabla 5. Indicador Liquidez Inmediata.....	35
Tabla 6. Indicador Liquidez General	36
Tabla 7. Población de la Empresa LIMPIO S.A.....	50
Tabla 8. Colaboradores participantes de la Empresa Limpio S.A.	50
Tabla 9. Entrevista realizada al Gerente General de la empresa LIMPIO S.A.	51
Tabla 10. Entrevista realizada a la contadora de la empresa LIMPIO S.A.	53
Tabla 11. Antecedentes del cliente	58
Tabla 12. Formato de Crédito.....	58
Tabla 13. Otorgamiento de créditos.....	620
Tabla 14. Seguimiento del cliente	642
Tabla 15. Tiempo cuenta incobrable	64
Tabla 16. Análisis comparativo de las cuentas por periodo	66
Tabla 17. Formas de cobro	68
Tabla 18. Liquidez de la empresa	70
Tabla 19. Reportes mensuales a Gerencia	72
Tabla 20. Inclusión de manual de políticas de crédito y cobranza	74
Tabla 21. Estado de Pérdidas y Ganancias 2020	76
Tabla 22. Estado de Pérdidas y Ganancias 2021	77

Tabla 23. Análisis Vertical Empresa LIMPIO S.A. 202079

Tabla 24. Análisis Vertical Empresa LIMPIO S.A. 202180

Tabla 25. Análisis horizontal LIMPIO S.A. 2020-2021.....82

ÍNDICE FIGURA

Figura 1 Árbol del problema	5
Figura 2 Movimiento de las cuentas por cobrar a clientes	20
Figura 3 Etapas usadas en la cobranza	21
Figura 4 Antecedentes del Cliente.....	59
Figura 5 Formato de Crédito	59
Figura 6 Otorgamiento de créditos	61
Figura 7 Seguimiento del cliente	63
Figura 8 Tiempo cuenta incobrable.....	65
Figura 9 Análisis comparativo de las cuentas por periodo.....	67
Figura 10 Formas de cobro.....	69
Figura 11 Liquidez de la empresa	71
Figura 12 Reportes mensuales a Gerencia.....	73
Figura 13 Inclusión de manual de políticas de crédito y cobranza.....	75
Figura 14 Análisis horizontal LIMPIO S.A. 2020-2021	83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al Gerente General y Contadora de la Empresa LIMPIO S.A 95

Anexo 2. Cuestionario aplicado a los participantes de la empresa LIMPIO S.A 96

Resumen

El presente trabajo de titulación corresponde a la modalidad de proyecto de investigación, el cual presenta como objetivo general Analizar las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A. durante el periodo 2020-2021 para identificar y afrontar los posibles problemas de liquidez. Este trabajo propone alcanzar dicho objetivo mediante un enfoque mixto de investigación de alcance descriptivo, con los alcances de un investigación de campo y de análisis documental, las cuales permitieron hacer uso de instrumentos de investigación tales como una revisión documental en la cual se analiza el estado de resultados periodos 2020-2021 misma que establece el resumen de pérdidas y ganancias de la empresa, del cual se realizó el análisis vertical y horizontal de la empresa, mismo que expuso información acerca de las variaciones relativas y absolutas de las cuentas por cobrar de cada periodo de estudio. También se realizó una entrevista, la cual fue dirigida al gerente general de la empresa y a la contadora de esta, de la cual se obtuvo información relevante acerca de la situación actual de las políticas crédito y cobranza, las estrategias de gestión de las cuentas por cobrar.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, Gestión, Políticas, Crédito, Cobranza

Abstract

The general objective of this research project is to analyze the accounts receivable and their impact on the liquidity of the company LIMPIO S.A. during the period 2020-2021 in order to identify and address potential liquidity problems. This work proposes to achieve this objective through a mixed research approach of descriptive scope, with the scope of a field research and documentary analysis, which allowed the use of research instruments such as a documentary review in which the income statement for the periods 2020-2021 is analyzed, which establishes the summary of profit and loss of the company, from which the vertical and horizontal analysis of the company was performed, which exposed information about the relative and absolute variations of accounts receivable for each period of study. An interview was also conducted with the company's general manager and its accountant, from which relevant information was obtained about the current situation of credit and collection policies and accounts receivable management strategies.

Keywords: Accounts receivable, Management, Policies, Credit, Collections, Management, Policies

Introducción

En la época actual, las organizaciones se ven obligadas a desafiar cambios continuos para mantener su estabilidad en el mercado, lo que las conlleva a tomar medidas oportunas para conservar su equilibrio financiero. La mayoría de ellas para lograr acrecentar sus ventas efectúan créditos a sus clientes, sin embargo, aquellas cuentas por cobrar corren el peligro de convertirse en incobrables si no se llega a inculcarle un estricto control sobre las mismas.

Uno de los dilemas primordiales que sufren las entidades por la apertura de concesión de créditos a sus clientes, es la falta de liquidez. Este problema, lo confrontan todas las organizaciones sin importar su tamaño, clasificación o actividad, puesto que, no siempre poseerá el dinero necesario para cubrir las obligaciones inmediatas, producidas por la falta de cobranza.

Destacando con esto que las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar, con la finalidad de que sean recuperadas en su totalidad y en los plazos o créditos otorgados y tener los recursos suficientes para un normal funcionamiento.

A partir de lo anterior, la problemática del presente trabajo de titulación es que la ausencia de control en las cuentas por cobrar provoca que las cuentas pendientes de cobro aumenten, y, por lo tanto, se presenten afectaciones en la liquidez de la entidad y que esté expuesta al riesgo.

Bajo este contexto, el propósito del trabajo se basa en analizar las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A. durante el periodo 2020 -2021 para identificar y afrontar los posibles problemas de liquidez.

En este proyecto de investigación se considera cada uno de los problemas que se presentan en las cuentas por cobrar en el momento de otorgar créditos, debido a que si no se cumplen no se podrán tener los resultados deseados, las cuentas por cobrar se incrementarán ocasionando iliquidez en la empresa.

En el Capítulo I se presenta el problema objeto de la investigación, se formulan y sistematizan el problema, la justificación, los objetivos generales y específicos, por último, se determinan las ideas a defender.

En el Capítulo II está constituido por el marco teórico donde se justifica los antecedentes del proyecto de investigación, la base teórica y el marco legal.

El Capítulo III contiene el marco metodológico, es decir, la modalidad o los métodos utilizados en la investigación, población y muestra, técnicas de la recolección de datos con su respectivo análisis.

Por último, se presentará el resultado del proyecto de investigación, el mismo que se detalla en el informe técnico, terminando con las conclusiones y recomendaciones que pueden aplicarse para una mejor administración de las cuentas por cobrar y que no afecten la liquidez de la empresa Limpio S.A.

Capítulo I

Diseño de la investigación

1.1. Tema:

“Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Limpio S.A.”

1.2. Planteamiento del Problema:

Según Sarmiento (2011, como se citó en Fabre, 2018) en las cuentas por cobrar son:

(...) se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios, esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa, las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada, se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta, representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes, estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos, el crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un período posterior a su venta (Fabre, 2018, pág. 7)

Señalando de esta manera que la importancia de las cuentas por cobrar en una empresa radica en que a través de estas las organizaciones obtienen el derecho de exigir a sus clientes el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el otorgamiento de los créditos.

Por otro lado, Mera (2017) señala que la liquidez es un rubro importante para todas las organizaciones, esto debido a que cada empresa tiene la obligación de cubrir deudas con terceros en fechas que previamente se establecen según los acuerdos que se pacten con los proveedores.

Por lo que tener una baja liquidez la empresa afronta problemas de flujo de dinero en efectivo, lo que repercutirá en el cumplimiento de los acuerdos establecidos con los proveedores.

Siendo importante señalar que en la actualidad es de mucha importancia tener una correcta administración contable y financiera de la entidad sin importar su tamaño, giro o actividad que esta desarrollen. Basados en un control adecuado y saludable para las cuentas por cobrar de la empresa LIMPIO S.A. se ha tratado de disminuir los créditos a clientes, a pesar de que, esta forma de pago constituye un atractivo para concretar más ventas, lo cual está afectando a la liquidez de la empresa, por lo cual ha reducido su crecimiento en ingresos, pero por otra parte esta medida tomada se debe al incremento de deudas por cobrar.

En la empresa LIMPIO S.A, viene sucediendo que sus clientes están retrasados en el pago de sus obligaciones adquiridas, debido a la ausencia de un análisis contable y financiero constante en las cuentas por cobrar, son una amenaza en la falta de liquidez de la empresa debido a los crecientes problemas financieros, el débil crecimiento de las ganancias.

Es decir, la empresa no está recibiendo los cobros dentro el plazo previsto para el desempeño normal de las actividades, estos retrasos se dan porque no realiza una cobranza eficaz, no se lleva un registro de cobros adecuado y no se da el seguimiento necesario. Por ello es fundamental y necesario que se mejoren sus procesos de cobros a fin de evitar problemas de liquidez, debido a esto resulta pertinente señalar cuales han sido las causas y efectos mediante un árbol de problemas en relación con la problemática identificada en la empresa LIMPIO S.A.

1.2.1. Árbol del Problema:

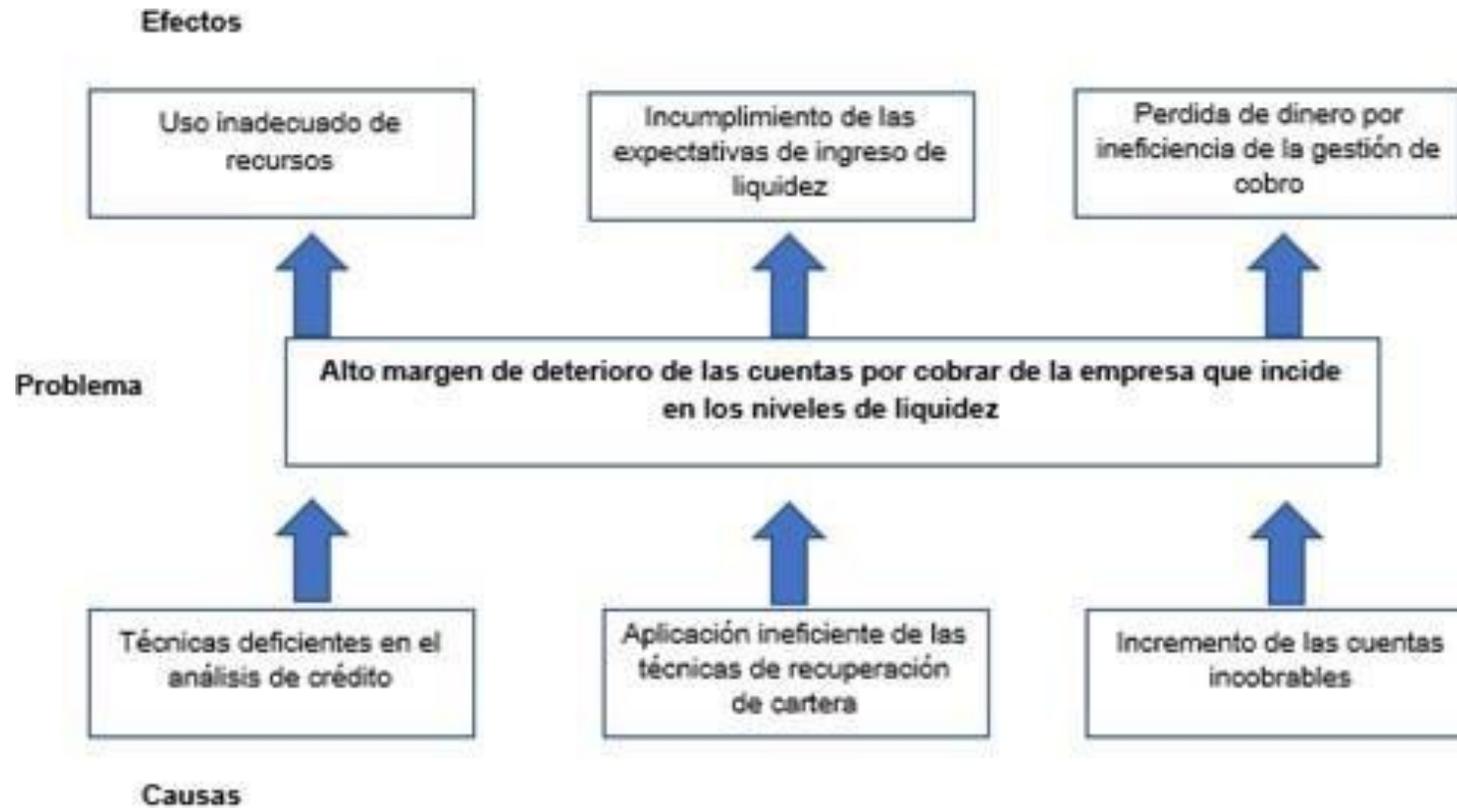


Figura 1 Árbol del problema
Fuente: LIMPIO S.A.
Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

1.3. Formulación del Problema:

¿De qué manera el análisis de las cuentas por cobrar incide en los niveles de liquidez en la empresa LIMPIO S.A?

1.3.1. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las cuentas por cobrar que afectan a la liquidez de la empresa LIMPIO S.A durante el periodo 2020 -2021?
- ¿Qué políticas de crédito han sido efectivas para las cobranzas de las empresas de limpieza?
- ¿Cuál fue el estado de la liquidez de la empresa LIMPIO S.A durante el periodo 2020 - 2021?
- ¿Cuáles son las estrategias de cobranzas adecuadas para que la empresa LIMPIO S.A afronte sus problemas de liquidez?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A. durante el periodo 2020 -2021 para identificar y afrontar los posibles problemas de liquidez.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las cuentas por cobrar y las estrategias de cobranzas utilizadas en la empresa LIMPIO S.A para establecer el impacto en la liquidez de la empresa.
- Establecer las políticas de crédito del giro de negocios de las empresas de limpieza mediante una revisión literaria.
- Determinar la liquidez de la empresa LIMPIO S.A durante el periodo 2020 - 2021 a través del ciclo de conversión del efectivo.
- Señalar las estrategias de cobranza que permitirán afrontar los problemas de liquidez de la empresa Limpio S.A.

1.5. Justificación

La importancia del presente trabajo de titulación para la empresa LIMPIO S.A. radica en que a través del debido otorgamiento de créditos es posible gestionar de forma eficiente los posibles riesgos que generan los créditos a las empresas. Señalando que dichos riesgos corresponden a la posible morosidad de los clientes, hecho que no es posible de prever por parte de las empresas. Por lo tanto, es importante que cada empresa posea un respaldo adecuado de los saldos de las ventas bajo el concepto de créditos, en donde interviene el historial crediticio del deudor, a través de la calificación que se le otorga por la responsabilidad de pagos que tienen con otras empresas.

La justificación Teórica de este trabajo radica en que la consideración de temas vinculados a las cuentas por cobrar, permiten identificar la importancia teórica que esta variable representa para las empresas, en donde se establece que el flujo de efectivo es necesario para el correcto manejo de las operaciones corrientes de las empresas.

Estableciendo con esto que las cuentas por cobrar tienen importancia para la empresa, porque es una de las principales fuentes de ingreso de liquidez además de las ventas en efectivo que realiza LIMPIO S.A, por lo tanto, la recuperación de la cartera es necesaria para el desarrollo y crecimiento de la empresa, además de proveer la liquidez y cancelar oportunamente sus obligaciones.

De acuerdo con esto, es pertinente destacar que los conceptos considerados en el desarrollo de este proyecto de investigación se encuentran fundamentado en la efectividad de las prácticas nacionales e internaciones vinculadas al manejo de las cuentas por cobrar de las empresas de cualquier giro de negocio. Destacando así la importancia de establecer fundamentos teóricos que se asocien a las normativas internacionales en relación con el manejo de las cuentas por cobrar

Por lo tanto es pertinente establecer que la empresa LIMPIO S.A, debe considerar los análisis financieros de las cuentas por cobrar de sus clientes, esto mediante un análisis crediticio efectivo, con la finalidad de identificar a aquellos clientes que pudieran representar riesgo de morosidad debido a su situación económica o personal, evitando a tiempo la posibilidad de que se incremente su cartera vencida y así, existan problemas de carácter de liquidez que impidan el cumplimiento de las obligaciones debido al escaso flujo de dinero en efectivo.

De acuerdo con la justificación metodológica de este trabajo, en este proyecto de investigación se propone establecer una revisión analítica de los documentos financieros de la empresa con la finalidad de generar conocimientos válidos y confiables que nutran las respuestas a las preguntas de investigación.

De acuerdo al abordaje metodológico, es pertinente destacar que este trabajo presenta un enfoque mixto de investigación, señalando que dicho enfoque permitirá a los autores considerar las situaciones numéricas de la empresa y llevarlas a un análisis crítico de las mismas y establecer las particularidades de la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A.

Este proyecto se justifica de forma práctica porque constituye un aporte para los estudiantes de universidades, profesionales del área contable, investigadores, que tengan la necesidad de actualizar algún criterio que el presente trabajo señale. El estudio del proyecto se da mediante el análisis de las cuentas por cobrar de la empresa LIMPIO S.A., contribuyendo al mejoramiento en los cobros a los clientes y al adecuado manejo de inversión, obteniendo al final del proceso contable la posición de liquidez neta y los indicadores para su presentación de los Estados Financieros.

1.6. Idea a Defender

Una correcta implementación de proceso de cobro a los clientes permitirá lograr resultados favorables en los estados financieros y buscar estrategias beneficiosas que mejoren la liquidez de la empresa LIMPIO S.A.

1.7. Línea de Investigación Institucional/Facultad.

1.7.1. Línea institucional

Línea 4. Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

1.7.2. Líneas de Facultad

Contabilidad, finanzas

Capítulo II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Desde tiempos antiguos se considera que las cuentas por cobrar son muy importantes para evitar que aumente la cartera a las personas o sociedades que se le otorgó un crédito al momento que recibieron de algunos servicios o bien.

En la actualidad la empresa Limpio S.A tiene un problema en sus cuentas por cobrar que, son las que obligaciones que tienen los clientes, que han sido otorgadas a crédito de 30, 60, 90 días, dependiendo de cómo se han realizado los convenios con los clientes, por lo que, en cada entrega de productos, se proporciona una factura y se registra como forma de pago en cuentas por cobrar, para que posteriormente se realice las gestiones de cobranzas.

El análisis financiero debe ser aplicado por todo tipo de empresa, sea pequeña o grande, e indistintamente de su actividad productiva. Empresas comerciales, petroleras, industriales, metalmecánicas, agropecuarias, turísticas, constructoras, entre otras, deben asumir el compromiso de llevarlo a cabo; puesto que constituye una medida de eficiencia operativa que permite evaluar el rendimiento de una empresa.

El análisis o diagnóstico financiero constituye la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien gerenciadas y que presenten características similares; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados (Nava , 2009, p. 607)

2.1.1 Antecedentes referenciales

Según Nogueiras (2005) en su estudio “análisis del sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimientos” planteó como objetivo analizar en sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa. Esta autora concluye que:

Se Pudo observar que todos los consignatarios depositan en la misma cuenta bancaria, lo que no nos permite ver de manera inmediata quienes han depositado, lo que obliga a esperar que llegue a la administración la liquidación para luego compararlo con los estados de cuenta del banco y verificar los depósitos, lo que hace más tardío el proceso (Nogueiras, 2005, p. 62).

Para esto recomendó que:

Debido a que la relación con los consignatarios es algo fijo, es decir, se trabaja con ellos de manera regular, se recomienda darle un número de cuenta a cada uno de ellos para que realicen sus depósitos, con el objetivo de conocer de manera más rápida quienes han depositado, y si existe algún cheque devuelto saber de manera inmediata de quien es para notificarlo (Nogueiras, 2005, p. 65).

Según Aranda y Sangolquí (2010) en su trabajo “la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar” pretendieron realizar un diagnóstico de la situación actual del departamento de crédito de la empresa. Llegando a la conclusión de para la realización del trabajo, ha conllevado a ejecutar muchas actividades de investigación, estos autores declaran como conclusión de su trabajo que:

Es importante recalcar que no existe actualmente un departamento de crédito en la empresa, con el resultado de esta tesis vemos que es algo imprescindible el hecho de crear este departamento, debido a que mediante un adecuado análisis se daría crédito solo a las

empresas que estén en la capacidad de cumplir el compromiso que esta actividad implica (Aranda & Salgolqui, 2010, p. 103)

También declararon que:

(...) en las cuentas por cobrar de comercial vivir donde se notó que la empresa requiere un departamento de crédito por lo que se estableció la propuesta de la creación de dicho departamento aplicando los conocimientos obtenidos, lo cual permitirá una eficiente administración del crédito en la empresa. De esta manera se lograría reducir considerablemente el porcentaje de cuentas incobrables, evitando adquirir cuentas riesgosas, además de lograr un retorno oportuno de los recursos de la empresa para que esta pueda cumplir también sus obligaciones con terceros (Aranda & Salgolqui, 2010, p. 104)

A lo que recomendaron que:

llevar un control continuo y eficiente de Administración de cuentas de cobrar, para que el departamento en caso de fallas tome acciones correctivas oportunas que, con el paso del tiempo, fortalezcan al departamento con la experiencia ganada (Aranda & Salgolqui, 2010, p. 105).

Según Aguilar (2013) en su trabajo de titulación “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera” planteó determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera, concluyendo que:

Corporación Petrolera SAC, cuenta con un capital de trabajo negativo para el año 2012, de – S/ 15'075,041 debido a la demora en la gestión de las cuentas por cobrar lo que no le permite contar con una liquidez necesaria para cubrir las necesidades de capital de trabajo

(...) detallando que esta empresa tiene problemas de cobranzas originadas por políticas burocráticas por partes de sus principales clientes en la aprobación de facturas a sus contratistas, esto repercute en la disponibilidad de capital de trabajo (Aguilar, 2013, p. 90).

A lo que recomienda lo siguiente:

La empresa Corporación Petrolera SAC debe mejorar su gestión de cuentas por cobrar, en el otorgamiento de créditos y optimizar su política de cobranza para lograr reducir sus obligaciones financieras (...) debe gestionar mejor su metodología de financiamiento para lograr mayores montos a menores intereses y lograr de esta manera poder cumplir con sus obligaciones sin contratiempos (...) debe negociar mejor con sus proveedores para lograr períodos más extensos de tiempos de pago y poder estar a la par con los períodos de cobro que son demasiado largos y de esta manera contar con mayor liquidez y cumplir sus obligaciones a corto plazo (Aguilar , 2013, p. 91).

Lozada (2018) en su estudio “Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso Hércules Infantil” presentaron como finalidad ejercer el análisis de la situación de las cuentas por cobrar de una compañía. Para ello emplearon un método de tipo básica, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, se empleó como instrumento el cuestionario estructurado, la población se constituyó por pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Ambato.

Los resultados expresados por esta autora mostraron que:

De acuerdo con el análisis efectuado de las cuentas por cobrar y los estados financieros de los años 2014 - 2015 y 2016, proporcionados por calzado “Hércules Infantil” se puede concluir que los niveles de cartera vencida con los que trabaja la empresa son notablemente altos provocando la disminución de liquidez, que no se pueda responder a las obligaciones contraídas con proveedores, empleados, socios e instituciones financieras (...) La empresa

“Hércules Infantil” cuenta con políticas de crédito definidas de manera verbal a la persona encargada de los cobros, sin embargo, la carencia de estas por escrito ha generado problemas al momento de otorgar crédito por ventas, provocando falencias en el sistema de cobro, pérdidas significativas de clientes y falta de liquidez en la empresa (Lozada, 2018, p. 81).

A lo que recomendaron lo siguiente:

La presentación de los estados financieros al finalizar el período contable es de suma importancia puesto que refleja la situación actual de la empresa en un momento determinado, es recomendable poner énfasis a los datos arrojado por las cuentas por cobrar en los años próximos y tomar decisiones oportunas sobre el tratamiento de esta cuenta (...)

Es recomendable que “Hércules Infantil” cuente con políticas de crédito actualizadas, que estén definidas por escrito, sean comunicadas y entregadas a las personas encargadas de las ventas y los cobros, evitando de esta forma que las falencias existentes en los cobros continúen y ayudando a mejorar la liquidez de la empresa (Lozada, 2018, p. 82).

Carrera (2017) en el trabajo “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” buscó analizar la gestión de cobro en la Induplasma S.A. El método empleado fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, no experimental y de nivel descriptivo, tipo transversal; se empleó el análisis sintético y documental, se empleó como instrumento el cuestionario a través de la entrevista, la población estuvo constituida por la parte administrativa y la muestra para la ejecución de las encuestas, es decir 7 trabajadores.

Sus resultados apuntaron las siguientes conclusiones:

En la evaluación del ambiente de control se obtiene que la empresa tiene un nivel de confianza del 30% que es baja y el nivel de riesgo obtenido es del 70% que es moderado,

esto se debe a que la empresa no cuenta con un manual de funciones establecidas, una persona específica que se encargue del personal y un código de ética sobre la conducta (...)

El estudio de las actividades de control arroja que tiene un nivel de confianza del 60% que significa que es moderado, quiere decir que la empresa cuenta con ciertos procesos que generan información, emitidos en informes que emiten los encargados, el resultado del riesgo es de un 40% esto significa que es alto, debido a la inexistencia de indicadores que permitan medir el rendimiento y el cumplimiento de las metas que se plantea la empresa (Carrera, 2017, p. 73).

El autor también concluye que:

La gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago (Carrera, 2017, p. 74).

Como recomendación apunto que:

La aplicación de políticas y procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente en la base de datos de la empresa lo cual nos permitirá disminuir en gran parte los riesgos a los que está expuesto la compañía y así poder tomar las decisiones correctas al momento de otorgar los créditos manteniendo una mejor

administración (...) Estructurar una base legal y normativa, designando atribuciones a los diferentes departamentos contribuyendo al cumplimiento eficiente de las funciones y las responsabilidades de cada área, establecer controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento de las actividades del área y permita tomar decisiones adecuadas, mantener buenas comunicaciones entre la compañía y los clientes lo cual ayudará a cobrar las carteras de créditos en los tiempos establecidos y mantener así el flujo de la empresa (Carrera, 2017, p. 75).

Se debe proceder a ejecutar una estimación significativa de créditos incobrables sobre las posibles pérdidas que se puedan presentar en el transcurso lo que nos ayudará a salvaguardar los intereses de la empresa y esta pueda continuar cumpliendo con sus clientes y con sus propias obligaciones y se deben facilitar Manuales de Funciones y Obligaciones a cada uno de los empleados de acuerdo a su puesto de trabajo con el propósito de que ejecuten sus tareas de una manera más organizada y eficiente y tengan en que guiarse al momento de ejecutar sus funciones (Carrera, 2017, p. 75-76).

2.2 Cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar son los importes a favor de las organizaciones, las cuales se espera recaudar en un determinado periodo de tiempo y forman parte de la clasificación de activos corrientes en el estado de situación financiera. (Orta, 2017) Entre sus principales cuentas ésta:

Tabla 1 Principales subcuentas que integran la Cuenta por Cobrar

Principales Subcuentas que integran las cuentas por cobrar	
Clientes	Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa,

	ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
Documentos por cobrar	Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
Funcionarios y Empleados	Son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa
Deudores diversos	Son los documentos o cuentas que originan por transacciones distintas de las que representen la actividad normal de la empresa

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Por lo tanto, las cuentas por cobrar constituyen un recurso de gran importancia para la compañía ya que es considerado un activo que a un determinado tiempo se transformaran en efectivo que servirá para mejorar la liquidez de la entidad, en donde el cliente, empleados y otros deudores son los que intervienen en dicho rubro por su participación en la trazabilidad de sus operaciones económicas.

Maldonado, Cabrera, Duarte, & Rodríguez (2019) indicaron que las cuentas por cobrar son “las acreencias que se tiene con las entidades o personas a las que las empresas venden sus bienes o servicios, es decir es lo que el cliente adeuda a la empresa” (p. 117). Mientras que López y Soriano (2014) indican que el encargado de la función de gestión de la cobranza suele ser el

tesorero. En cuanto a la acreencia, dice que es una serie de pasos contruidos de manera relacionada e interdependiente, los cuales se destacan a continuación:

- **Venta:** El proceso que comienza con una venta y finaliza cuando se realiza un pedido. Este proceso ineficiente puede conducir a un alto volumen de ventas sin procesar, lo que afecta la liquidez. Este es un proceso fundamental porque define las condiciones de venta y recepción que debe seguir el cliente, influyendo en el proceso posterior;
- **Entrega:** Se da desde el procesamiento del pedido hasta la entrega;
- **Facturación:** Se da a partir de la fecha enviada hasta la fecha de factura hasta la fecha de caducidad del crédito del cliente para pagar la factura. Teniendo en cuenta el número mínimo de días que han transcurrido desde que se le otorgó el plazo de crédito al cliente desde el momento de la prestación del servicio, la salida del almacén (para la mercancía), o hasta el momento en que vence el plazo del crédito. Esto significa que; por ejemplo, si se han acordado 60 días, no habrá cancelaciones dentro de los 63 o 65 días debido a errores de pago o cálculos de fechas de vencimiento;
- **Cobro:** Se da desde el plazo de pago hasta que el cliente recibe la mercancía, por lo que cuanto más largo sea el proceso, mayor será la inversión en el cliente;
- **Ingreso:** Se da a partir de la fecha recibida hasta la fecha de pago el valor del recibo.

Generalmente, este retraso no se justifica en la contabilidad, sino solo en los valores de tesorería (López & Soriano, 2014)

Por otro lado, Stevens (2021) señaló que las cuentas por cobrar pueden ser definidas como: El dinero que le deben a un comercio, negocio u empresa por los bienes o servicios que provee. Estos montos deben figurar en un registro con la fecha de venta, el dato del

comprador, el monto y la fecha en que se hará efectivo el pago. Mientras que los términos del crédito pueden variar en días, semanas o en años (Stevens, 2021)

Es decir que las cuentas por cobrar pueden ser considerarse como préstamos que se les realiza a los clientes, destacando de esta manera que préstamo puede quedar establecido a un corto o largo plazo para su cancelación. Este autor destaca que regularmente en las facturas de ventas es donde se detallan los aspectos que deben cumplirse como parte del acuerdo entre las empresas y sus clientes. Generalmente se visibilizan los siguientes elementos:

- Plazo de cobro
- Importe de deuda
- Método de pago
- Datos del cliente (Stevens, 2021)

Según Zapata (2011 como se citó en Mera. 2017)

En relación con las cuentas por cobrar señaló: las cuentas por cobrar pertenecen al activo corriente, eventualmente parte del crédito concedido podría formar parte del activo a largo plazo, de esta manera se registrarán y controlarán los créditos otorgados a las personas naturales o jurídicas, para que se puedan controlar de manera individual las cuentas pendientes, es necesario llevar registros auxiliares como por ejemplo el kárdex (Mera, 2017, p. 4).

Debitan	Acreditan
Al momento de registrar las facturas de venta a crédito.	Por cobranzas realizadas a los clientes que permitan abonar o cancelar las cuentas pendientes.
Por reconocimiento de intereses en el caso de las cuentas pendientes que caen mora	Por la baja forzada de alguna cuenta declarada incobrable.

Figura 2 Movimiento de las cuentas por cobrar a clientes
Fuente: Mera (2017)

Mientras que para Canales y Hernández (2015 como se citó en Mera, 2017)

Los procedimientos de cobranza se deben establecer como regla que deben ser planificados y anticipados, con el objetivo de alcanzar una cobranza eficiente, para ello se debe asegurar el cobro y hay que minimizar las pérdidas en las cuentas por cobrar, para alcanzar el propósito es necesario regular y obtener un pronto pago. Las etapas usuales de cobranza son: recordar, exigir, insistencia y acción drástica; las cuales ayudarán a mejorar y recuperar la cartera de la empresa de manera más eficiente. Con la cobranza planificada y anticipada, ejecutada de manera ordenada, se puede obtener cobros seguros, lo que reducirá el aumento de cuentas por cobrar y esto evitará el origen de las cuentas incobrables (Mera, 2017, p. 5).

A continuación, se detallan las etapas usadas en la cobranza:



Figura 3 Etapas usadas en la cobranza

Fuente: Canales y Hernández (2015)

Siendo importante señalar que las conceptualizaciones referidas previamente permiten reconocer la importancia de una gestión eficaz de las cuentas por cobrar, que en el caso de la empresa LIMPIO S.A. se ha ido dando de forma ineficiente, provocando que los cobros estipulados a créditos de 30, 60 o 90 días no se han ido cobrando de manera regular. Estas consideraciones teóricas refieren que la problemática se profundiza por la carencia de los pasos estipulados por López y Soriano (2014) que, al no lograr cumplir de manera correcta con el cobro, los ingresos se han visto afectados lo que ha provocado una afectación importante en la liquidez de la empresa.

2.1.1. Importancia de las cuentas por cobrar.

Stevens (2021) señaló que.

Las cuentas por cobrar son de suma importancia, ya que te ayudan a obtener un orden no solo de la cantidad de dinero que tienes disponible, sino también saber quiénes te deben

dinero. De ese modo puedes organizar las cobranzas o no venderle a ningún otro cliente que tenga un mal historial de pagos (Stevens, 2021).

Este autor realiza recomendaciones para la optimización de las cuentas por cobrar, entre las sugerencias que aporta señala las siguientes:

- Incentivar a los clientes con descuentos si pagan en un plazo más corto;
- Aplicar una penalidad a los clientes que duren el doble de tiempo para pagar el monto del producto;
- Utilizar el término “Factoring”, que no es más que utilizar documentos comerciales como garantía en el caso que no tenga para pagar o se retrase por mucho tiempo;
- No olvidar Cobrar, con que entrenes a una persona a realizar acciones de cobranza es suficiente para mantener tu negocio en buenas condiciones económicas (Stevens, 2021).

Por su parte Santillán (2017) señalaron que “Las cuentas por cobrar son de gran importancia para las compañías, debido que estas representan activos exigibles, siendo derechos por los cuales pueden obtener beneficios por los productos o servicios que han entregado a sus clientes” (p. 3)

También señalaron que:

Las cuentas por cobrar se estructuran de varias partidas, entre ellas, la denominada clientes, la cual se originan en su gran parte por las ventas a créditos que realiza la empresa; partida que forma parte del Activo Circulante Exigible, y los tiempos de créditos concedidos a los clientes cuyos créditos se otorgan de acuerdo con el volumen de venta. Cabe recalcar que las ventas a créditos con mayor plazo tienen un más riesgo en la incobrabilidad y esto es muy desfavorable en cualquier negocio, de aquí nace la importancia de analizar las cuentas por cobrar para conocer su rotación, información que luego nos permite interpretar

adecuadamente los diferentes movimientos y operaciones que conforman la parte financiera y económica de la empresa para tomar decisiones con el fin de mejorar el rendimiento financiero y la rentabilidad de la compañía (Santillan, 2017, p. 3-4).

De modo que, forman un factor crucial para que logren mantener un flujo de efectivo sano ejecutar todas las operaciones de una organización. Usualmente las inversiones en las cuentas por cobrar simbolizan una parte necesaria de atención para las empresas, junto con la aplicación de los recursos que pueden ser transformados en efectivo al cerrar un ciclo financiero a un corto plazo. Por su parte Izar & Ynzunza (2017) indicaron que:

Es de vital importancia para el bienestar financiero de las empresas definir una política de crédito y cobranza eficientes, que permitan seleccionar a los buenos clientes, que son aquellos que adquieren grandes volúmenes de bienes y los pagan conforme a lo convenido, así como definir un proceso eficiente de cobranza, que permita convertir las CxC en dinero en efectivo para la firma (Izar & Ynzunza, 2017, p. 49).

En este sentido es esencial que estas políticas de las respuestas por cobrar y los pagos a los proveedores deben tener cierta congruencia, siendo así, estos deberán tener un promedio de la cobranza que puedan producir desestabilidad en su capital de trabajo. “Este tipo de financiamiento debe poder ser soportado tanto por sus proveedores y los accionistas de las compañías debido a las inversiones que tendrán que realizar de ser necesario” (Puente, Solís, Guerra, & Carrasco, 2017, p. 3)

2.1.2. Características de las cuentas por cobrar.

Ludovic, Aránguiz, & Gallegos (2018) indican que “en América Latina, actualmente las pequeñas y medianas empresas constituyen el mayor actor empresarial, sin embargo, pese a su importancia en la economía no cuentan con un apoyo adecuado que promueva el desarrollo y

crecimiento” (p. 182) por lo que las cuentas por cobrar tienen como característica principal ser la promesa de pago de los clientes hacia la empresa con una fecha de pago determinada.

Generalmente la promesa de pago es expresada en efectivo, la misma que se debe ser recaudada en la fecha acordada por las partes.

Cuando las empresas realizan una venta a crédito, es común, que se otorgue a los clientes a un comprobante o factura, mismos que contienen el registro de todas las operaciones contables que han sido efectuadas por el individuo.

Para esto es fundamental que tengan en cuenta las siguientes características:

- Pueden ser a corto y largo plazo;
- Estas cuentas por cobrar a corto plazo deben estar presentadas en un balance general como un activo circulante, considerando adjunto a esto las inversiones y efectivo en valores que pueden ser negociables;
- A largo plazo estas aparecen en el balance general como activo fijo;
- Considerando el origen de estas, pueden entrar en dos grupos de cuentas por cobrar, las cuales están a cargo de otros deudores;
- Tienen la característica de establecerse una estimación para las cuentas incobrables, las cuales calculan los saldos tanto de clientes como de las ventas realizadas (Ludovic, Aránguiz, & Gallegos, 2018, p. 183)

2.1.3. Clasificación de las cuentas por cobrar.

De acuerdo con lo señalado en Financiamiento comercial (2022)

Las cuentas por cobrar son uno de los activos que más rápido pueden generar liquidez. Por ello, estar familiarizado con su definición puede ayudarte a generar buenas prácticas para su administración y rotación (...) En otras palabras, son los saldos pendientes que tienes

con tus clientes cuando les ofreces términos de pago o un esquema de crédito. Estos plazos los determina el vendedor y son una forma de financiamiento que benefician las relaciones entre empresas (Financiamiento comercial, 2022).

Estas se pueden clasificar en 2 tipos, las que son a corto plazo y las que son a largo plazo:

- A corto plazo. Las cuentas por cobrar que se pueden exigir en un periodo menor a un año y deben presentarse en la hoja de balance como activos corrientes;
- A largo plazo. Estas cuentas están disponibles en un periodo mayor a un año y se presentan como activos no corrientes (Financiamiento comercial, 2022).

2.1.4. Análisis contable de las cuentas por cobrar.

La causa de una deficiencia en el área de crédito y cobranza ha provocado el aumento de las cuentas por cobrar, por lo tanto, la inadecuada utilización de los recursos económicos y humanos al no poder recaudar el dinero de forma eficiente llevara consigo el excesivo crecimiento de este rubro. La causa del mal manejo en la recuperación de cartera provoca el aumento de la rotación en la cartera de los clientes. La falta de conocimiento del manual de crédito-cobranza y contratación de personal capacitado en esta área tendría el efecto que a pesar de que la empresa tenga proyecciones sobre los flujos se llegara a una etapa en que no se cumplirán dichas proyecciones y estas lleguen a estar por debajo de lo planeado para cubrir obligaciones tanto a corto, mediano y largo plazo (Yagual & Lozano, 2019, p. 2)

En cuanto a esto también señalan que “el análisis de cobrabilidad es el estudio que se realiza para determinar la posibilidad real de cobro de las cuentas por cobrar y para identificar circunstancias que pueden dar evidencias para que el auditor considere cuentas como no cobrables” (Yagual & Lozano, 2019, p. 4).

De acuerdo con esto, es común que existan ciertas fallas a realizar este tipo de análisis, ya que, frecuentemente se otorgan créditos comerciales a individuos que tienen una capacidad de endeudamiento alta, sin embargo, pueden existir distintos motivos que les impide a estos individuos cumplir con sus obligaciones, originando grandes problemas a las organizaciones que dieron las facilidades a los clientes para sus propósitos, ocasionando una afectación directa al flujo de efectivo de las compañías.

El saldo de estas cuentas por cobrar representa el total de los importes que los clientes adeuda con la compañía y a su vez que ésta espera recuperar para mantener su liquidez, de manera que, su identificación y control es necesario para mantener la razonabilidad e integridad de los saldos (Baltodano, 2018). Para su protección se toma en consideración los siguientes controles:

Tabla 2 Controles aplicables en las cuentas por cobrar

Controles aplicables en las cuentas por cobrar	
Relación de clientes	Si se ha realizado en forma correcta el registro de los asientos de diario y del mayor, el total de los saldos deudores de las cuentas de clientes del mayor auxiliar debe ser igual al saldo de la cuenta de control clientes del mayor general. Cada mes se debe preparar una relación de clientes. Este total debe coincidir con el saldo de la cuenta control clientes
Registro de clientes	Cuando se recibe el pedido de un cliente, la venta tiene que ser aprobada por el

departamento de crédito antes de que surtida.

Después que ha sido aprobada y se ha enviado la mercancía al cliente, se prepara una factura de venta.

Presentación en el estado de situación financiera

El termino clientes solo se usa cuando se trata de importes adecuados por clientes, partidas por cobrar que se clasifican como un activo circulante en el estado de situación financiera.

los importes por cobrar correspondientes a préstamos a funcionarios de la compañía, anticipos a empleados, documentos recibidos y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar también se consideran activo circulante, si se piensa cobrarlos dentro de un año o menos.

Deudores diversos

Son los documentos o cuentas que originan por transacciones distintas de las que representen la actividad normal de la empresa

Fuente: (Horngren, Datar, & Rajan, 2012)

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

En conclusión, llevar un control de las deudas que mantienen los clientes es fundamental para una compañía para ello el mayor auxiliar de cuentas debe reflejar toda la información necesaria en donde permita conocer tanto el plazo de vencimiento como el deudor, para que al momento de gestionar el proceso de recuperación de cartera sea de manera óptima.

Como es el caso que ha evidenciado con los clientes de la empresa LIMPIO S.A. siendo importante señalar que la empresa no está recibiendo los cobros en los plazos acordados, en donde las problemáticas se atañen a las deficiencias en las técnicas de análisis de crédito y la mala aplicación de la recuperación de cartera provocando que las cuentas por cobrar incrementen, que no se cumplan las expectativas de ingresos y por ende la empresa enfrente un impacto negativo en su liquidez. Por lo tanto, es necesario que apliquen medidas que resulten ser beneficiosas para prevenir todo tipo de contratiempo que atrasarían sus actividades económicas.

De modo que, el análisis contable permite determinar la situación financiera, económica y patrimonial por la que atraviesa la empresa LIMPIO S.A, con la finalidad de conocer hacia donde deben direccionarse, tanto en la actualidad como en el futuro.

Por último, señalaremos que las cuentas por cobrar forman una parte fundamental en la administración financiera del capital de trabajo de una empresa, en la cual es primordial que se considere como principal objetivo coordinar todos los elementos existentes dentro de una organización, en el afán de maximizar su patrimonio, reduciendo de este modo los riesgos de atravesar una crisis en las diferentes áreas de venta, asimismo como la liquidez.

2.1.5. Modelos de cuentas por cobrar

Las Cuentas por cobrar son pólizas que pueden adoptar varias formas, pero fundamentalmente se expiden por duplicado, sirviendo el original de recibo para el cliente y el duplicado al carbón como documento contabilizado, razón por la cual la copia contiene espacio para aplicación solamente a cuentas de crédito pues representa sistemáticamente un cargo a la cuenta de mayores cuentas por cobrar, razón por la que en ella no se indica cuenta de cargo (Noroña, 2018)

Por lo que algunas empresas, especialmente las organizaciones que se encuentran dedicada a la prestación de servicios expiden las cuentas por cobrar por triplicado, en donde cada una sirve de la siguiente manera:

- el original como recibo al usuario;
- el duplicado como aviso de cobro a Contaduría,
- el triplicado debidamente archivado, como cargo al cliente, evitándose con ello llevarle cuenta personal por debe y haber (Noroña, 2018).

Esta autora resalta que:

El objetivo de aplicar una política de crédito es lograr conseguir el nivel de ventas trazado durante la planificación estratégica de la compañía; sin embargo, si no se realiza una evaluación permanente a los créditos otorgados, la liquidez de la empresa se verá afectada; por lo tanto, un método para gestionar la cartera de crédito en el Modelo de Gestión de Liquidez Centuria, es a través de los días promedio de cobro, tanto de la empresa como por cada cliente y mientras menor sea el promedio, mayor será la liquidez con la que contará la compañía (Noroña, 2018, p. 24).

2.2. Políticas

2.2.1. Políticas de cobranza

La empresa utiliza este procedimiento para recuperar el límite de crédito otorgado al cliente. Todo sistema de recaudación eficaz debe recaudar dinero. En línea con los objetivos de la empresa, el cobro de las deudas de los clientes debe ser el punto de referencia a la hora de desarrollar una política de cobro (Morales & Morales, 2014)

Para el cumplimiento de esta política se debe cumplir con los siguientes indicadores:

- **Procedimiento de cobranza:** El cobro de deudas es un proceso formal en el que se tramita el cobro de facturas por la venta de un producto o servicio (Morilla, 2022)
- **Evaluación de riesgo de cobranza:** Se refiere al examen hacia las políticas de cobranza, de manera que se revisen de vez en cuando dependiendo de las condiciones, necesidades y operaciones de cada empresa para verificar su efectividad y saber que se cuenta con las políticas adecuadas (Morilla, 2022)
- **Análisis de la cartera vencida:** Es el estudio de las ratios de morosidad que tienen los clientes de una empresa permitiendo determinar si se está realizando eficazmente la gestión de cobranza (Morilla, 2022)
- **Medios de cobranza:** Son las estrategias utilizadas para el cobro de deudas se determinan en función de la capacidad del cumplimiento del cliente en el pago del préstamo (Arellano, J., (Morilla, 2022)

2.2.2. Políticas crédito

Al vender crédito, la empresa determina los términos de la venta del préstamo, incluyendo: fecha, tasa de descuento, fecha de pago, lugar de pago del préstamo, tasa de interés, etc. Para decidir cuándo iniciar el proceso de cobro de deudas con un cliente, es importante definir claramente cómo y cuándo realizar el primer cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de pago, se liquidará la cuenta pendiente (Westreicher, 2018)

Las políticas de crédito poseen indicadores como los que se muestra a continuación:

- **Análisis de solvencia y garantía del cliente:** La solvencia es la capacidad de generar fondos para atender los compromisos pactados, es decir, si se puede pagar las deudas contraídas ((Westreicher, 2018)

- **Evaluación del historial crediticio:** La evaluación del historial de crédito es un estudio de crédito que considera los siguientes parámetros como puntualidad de pago, uso de las tarjetas de crédito activas, deudas pagadas, numero de deudas activas, deudas vencidas y cuentas reportadas (Westreicher, 2018)
- **Período de crédito:** Es el tiempo que da el prestatario a la persona que solicita el crédito (Westreicher, 2018)
- **Línea y tasa de crédito:** Es la cantidad predeterminada de crédito que se utiliza hasta llegar a un monto máximo determinado por el prestatario. En lugar de pagar intereses sobre la suma global, solo se paga sobre lo que realmente llegas a retirar (Westreicher, 2018)

2.3 Liquidez

Sevilla (2015) señala que “la liquidez es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin la obligación de minimizar el precio”.

Este autor también señala que

El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento (Sevilla, 2015).

En este mismo sentido, este autor clasifica a los activos de una empresa, según la liquidez de la siguiente manera:

- Dinero en curso legal: Monedas y billetes
- Dinero en los bancos: Depósitos a la vista, depósitos de ahorro y de plazo
- Deuda pública a corto plazo: Letras del Tesoro

- Pagares de empresa: Activos emitidos por empresas privadas
- Deuda pública a largo plazo: Bonos y obligaciones del Tesoro.
- Renta fija: Deuda emitida por las empresas privadas
- Renta Variable: Desde acciones hasta derivados financieros (Sevilla, 2015).

Mientras que Lanzagorta (2016) señala que “la liquidez es un concepto esencial en las finanzas personales. Liquidez es un término que se utiliza para describir qué tan fácil es convertir nuestros activos en efectivo, para cubrir nuestras obligaciones” (p. 1).

En este sentido enumera dos razones para la liquidez:

La primera razón es que la liquidez ayuda a mantener la producción y es elegida entre las pymes por su ciclo de reinversión más rápido. La escasez de liquidez limita la generación de ahorros y/o utilidades. La segunda razón por la que una empresa necesita suficiente liquidez es que le permite a la empresa cumplir con sus obligaciones dentro del plazo acordado y operar si una PYME se queda sin liquidez, tiene la capacidad de liquidarse en poco tiempo (Lanzagorta, 2016)

De acuerdo con esto Chávez & López, (2021) mencionan que:

Los flujos de caja nacen de la base de ingresos y egresos de la empresa, que luego se consolidan en los estados financieros, para la presentación de estados de flujo de efectivo se debe trabajar con algunos principios como: incrementar las entradas de efectivo, acelerar las entradas, disminuir y demorar las salidas de efectivo con la finalidad de obtener un punto de equilibrio de ingresos y gastos (Chávez & López, 2021, p. 400).

A su vez señala que:

Los flujos de efectivo según las NIIF son presentados mediante los métodos directo e indirecto, el primero consiste en comparar las actividades de negocio de una empresa con

el estado de resultados en donde constan las cuentas de ingresos de efectivo, dividendos, inversiones, cobros por operaciones, pagos en efectivo a personal y proveedores, intereses bancarios y todo lo relacionado a impuestos; el método indirecto tiene relación con la conciliación de la utilidad neta y el flujo de efectivo en lo que respecta a las cuentas de operación como la depreciación y amortización, fluctuaciones cambiarias, utilidades y pérdidas en propiedad de activos como planta o equipo, provisiones para protección de activos, entre otras (Chávez & López, 2021, p. 401)

2.3.1 Índice de liquidez.

Es un indicador financiero que les permite a las empresas conocer los recursos que poseen actualmente, siendo posible que comprendan la capacidad de endeudamiento que tienen los negocios; cada inversión se caracteriza por poseer una liquidez diferente a las demás. Por ejemplo, un inmueble tiene un índice más bajo, ya que, no puede transformarse fácilmente en capital (Hernández, Hernández, Hernández, & Hernández, 2022)

2.3.2 Ratios de liquidez

Sáenz y Sáenz, L. (2019) destacan que el índice de liquidez es una herramienta fundamental o clave que puede ser utilizada para determinar la salud actual de una empresa y pronosticar resultados futuros; reflejan la gestión de los recursos financieros disponibles para el proceso productivo, lo que significa minimizar errores y desviaciones en la gestión empresarial. a continuación, se mencionan las principales ratios de liquidez:

- **Ratio de liquidez general:** Es una medida de la capacidad de una organización para satisfacer con sus obligaciones actuales. Si todos los pasivos corrientes de la empresa deben pagarse de inmediato es un indicador del índice o nivel de pago de la deuda a corto plazo.

Este es cubierto por activos para el mismo período, y es importante para evaluar la continuidad o el fracaso del negocio.

- **Prueba ácida:** Es un indicador financiero que mide la liquidez de una empresa e indica su capacidad para asumir pasivos a corto plazo utilizando los activos más líquidos
- **Prueba defensiva:** Es un indicador que mide cómo el efectivo, la banca y los valores negociables cubren los pasivos a corto plazo, excluyendo los pasivos que no pueden convertirse inmediatamente en efectivo.

2.3.3 Liquidez corriente.

El índice de liquidez corriente les otorga a las empresas un enfoque a corto plazo, para poder calcularlo los negocios deben consultar al activo circulante, asimismo, como las obligaciones financieras de forma inmediata, la fórmula es la siguiente:

Tabla 3 Indicador Liquidez Corriente

Indicador	Expresión matemática
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

2.3.4 Liquidez seca.

Al obtener un enfoque mayor a corto plazo, los índices de liquidez seca excluyen al activo circulante del stock de cada empresa, considerándose los recursos que poseen; por lo tanto, el resultado el menor, la fórmula para calcularla es la siguiente:

Tabla 4 Indicador Liquidez Seca

Indicador	Expresión matemática
Liquidez Seca	$\frac{\text{Activo circulante} - \text{stock}}{\text{Pasivo circulante}}$

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

2.3.5 Liquidez inmediata.

En este tipo de cálculo se considera especialmente el activo circulante, tomando en cuenta los recursos que poseen dentro de la organización, es decir, el capital existente en caja, el saldo en las cuentas bancarias y las inversiones financieras que cuentan con liquidez inmediata. Con el objetivo de calcularla los negocios deberían hacer uso de la siguiente fórmula

Tabla 5. Indicador Liquidez Inmediata

Indicador	Expresión matemática
Liquidez Inmediata	$\frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo circulante}}$

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

2.3.6 Liquidez general.

El índice de liquidez general toma en consideración los recursos que poseen los negocios, asimismo, como los que podrían adquirir con el tiempo. Los datos fundamentales para calcularlo se encuentran en el balance patrimonial de una empresa. Realizar este cálculo es sencillo, por medio de la siguiente fórmula:

Tabla 6. Indicador Liquidez General

Indicador	Expresión matemática
Liquidez General	$\frac{\text{Activo circulante} + \text{realizable a largo plazo}}{\text{pasivo circulante} + \text{pasivo no circulante}}$

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

2.3.7 Flujo de caja

Según Kiziryan (2015) se refiere a la entrada y salida neta de efectivo de un negocio o proyecto durante un período de tiempo específico. El flujo de caja proporciona información sobre la capacidad de pago de la deuda de una organización, es fundamental para la supervivencia de la organización y proporciona información muy importante sobre el negocio, debido a que muestra si el negocio se encuentra en una posición financiera saludable. De acuerdo con esto el autor destacó lo siguiente:

Si una organización o individuo no tiene suficiente efectivo para sostener su negocio, se considera insolvente. La insolvencia durante un tiempo suficientemente largo puede conducir al cierre y quiebra de la empresa. El flujo de caja se utiliza para medir la calidad de las ganancias de una empresa; es decir, su capacidad para generar dinero, lo que puede indicar si la empresa puede mantenerse solvente. Si se comprueba que existe un flujo de caja neto positivo, significa que los ingresos fueron superiores a los gastos que se tuvo que afrontar. No obstante, si el flujo de caja es negativo, se ha gastado más de lo que se ganó (Kiziryan, 2015)

El flujo de caja según Kiziryan (2015) posee indicadores como los que se muestra a continuación:

- **Flujo de caja operativo (FCO):** Se refiere al dinero recibido o gastado en actividades directamente relacionadas con el negocio (Kiziryan, 2015).

- **Flujo de caja de inversión (FCI):** Se refiere al dinero recibido o gastado como resultado de destinar dinero a un producto que nos beneficiará en el futuro, como un equipo (Kiziryan, 2015).
- **Flujo de caja de financiamiento (FCF):** Se refiere al dinero recibido o gastado como resultado de transacciones que involucran dinero directamente, como la compra de una parte de un negocio, pagos de préstamos, intereses. El flujo de caja se utiliza a menudo para analizar la rentabilidad de los proyectos (Kiziryan, 2015).

2.4 Marco conceptual

Contabilidad.

La contabilidad es la ciencia que analiza cada transacción, dado a conocimientos variable y fiables, que sirven para predecir y explicar los hechos económicos, considerado sistema de información útil para la toma de decisiones contiene componentes científicos y tecnológicos, facilita los procesos de control organizacional (Aguilar A., 2019).

Crédito.

Es una operación de financiación el crédito representa la venta de un bien o presta un servicio por una cantidad de dinero a otra persona quien se compromete a pagar el valor pactado en un plazo determinado más una cantidad adicional llamado interés. Para lo anterior se requiere de un sistema de información con todos los datos necesarios actualizados, que permita tomar decisiones firmes y ágiles (Aguilar A., 2019).

Cobranza.

“Es la causa por medio del cual la administración recauda o recupera los valores pactados en las ventas a crédito” (Aguilar A., 2019).

Cobro.

Se denomina cobro al dinero que percibimos por el pago de una deuda, por la prestación de un servicio o por la venta de un bien. En el ámbito empresarial, se refiere a cualquier entrada de dinero que se produzca en la tesorería de una empresa (Aguilar A., 2019).

Cartera vencida.

La cartera es parte del estado de situación financiera de un ejercicio económico, clasificada como activo corriente llamada cuenta por cobrar que mide la liquidez de la empresa y está constituida por clientes. Cuando mencionamos la palabra vencida quiere decir que ha incumplido con el plazo establecido y el retorno de la misma no se ha efectuado, dentro del tiempo estipulado de la negociación, en otras palabras, su fecha de su vencimiento feneció y se encuentra impaga (Aguilar A., 2019).

Cuentas por cobrar.

“Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico” (Aguilar A., 2019).

Cuentas incobrables.

Son aquellos importes que se refleja en el estado de situación financiera por las ventas a crédito, las cuentas incobrables son una pérdida de activos corriente y una disminución en los ingresos, que se registra como un gasto, se estima una provisión para este valor la cual servirá de apoyo en los comprobantes de venta de dudosa procedencia (Aguilar A., 2019).

Empresa.

“Es considerada como una unidad económico social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios” (Aguilar A., 2019).

Eficacia.

Se refiere a la capacidad de conseguir un objetivo, en los tiempo o perdido establecido resultado o una finalidad deseada, Son el penetrante eficiente que se utilicen aquellos insumos, inversión, recursos, etc., que generen el mejor resultado, lo que se busca es minimizar los costos y maximizar los resultados (Aguilar A., 2019).

Estrategia.

En otras palabras, concebir y posteriormente ejecutar cursos de acción para lograr uno o más objetivos empresariales. Se consideran estrategias a todos los planes o procesos propuestos por la alta gerencia para el cumplimiento de los objetivos planteados para un ejercicio fiscal y esto conlleva a generar valor para la compañía (Aguilar A., 2019).

Estrategia de negocio.

Las estrategias de negocio como conjunto de actividades que permitirán que la empresa alcance y defina las bases sobre las cuales la empresa competirá en determinado negocio, se basa en las capacidades o competencias de la empresa, sus fortalezas y debilidades en relación con las características del mercado, y a las correspondientes capacidades, fortalezas y debilidades de sus competidores (Aguilar A., 2019).

Negocio en marcha.

Es un conjunto integrado de actividades y activos susceptibles de ser dirigidos y gestionados con el propósito de proporcionar una rentabilidad en forma de dividendos, menores costos u otros beneficios económicos directamente a los inversores u otros propietarios, miembros o partícipes (Aguilar A., 2019).

Riesgo.

Desde el punto de vista financiero, el riesgo significa incertidumbre sobre la evaluación de un activo, se considera como un peligro a toda posibilidad o probabilidad de que sucedan hechos que conlleven a futuras pérdidas dentro de las empresas, la cual es determinada mediante la evaluación de la vulnerabilidad (Aguilar A., 2019).

Riesgo de Liquidez.

Son índice financiero que miden la capacidad de una empresa, realizable del activo, es decir, más líquido y que más rápidamente puede convertirse en dinero, es la que se sitúa en el activo corriente, la empresa puede medir liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus obligaciones, es decir, es el peligro de quedarse sin dinero (Aguilar A., 2019).

Ratios financiero.

Las ratios son herramientas que cualquier director financiero utiliza para analizar la situación financiera de una empresa, el análisis de ratios se puede saber si se ha gestionado bien o mal una empresa, se pueden hacer proyecciones económico-financieras bien fundamentadas y se mejora en la toma de decisiones (Aguilar A., 2019).

Liquidez.

Es la rapidez con que la empresa o persona puede vender o intercambiar un activo por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo permitiendo cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Aguilar A., 2019).

Estados financieros.

Se considera estados financieros aquellos documentos que reflejan la situación económica real de una empresa o persona por la cual comprende, un estado de situación financiera, un estado del resultado integral, un estado de cambios en el patrimonio, un estado de flujos de efectivo, notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa (Aguilar A., 2019).

Índices financieros.

Es una herramienta de análisis contable es el estudio que se hace de toda la información ingresada en un período contable determinado por el tiempo y disponible en los estados financiero para tratar de determinar la situación económica de la empresa, por lo tanto, se clasifica en indicadores de liquidez, indicadores de rendimiento y rentabilidad, para la toma de decisiones de una empresa o persona (Aguilar A., 2019).

Análisis de los estados financiero.

Dispone de dos herramientas para interpretar y analizar los estados financieros, estas son: análisis horizontal y análisis vertical, una vez determinada la estructura y composición del estado financiero, se procede a interpretar dicha información. Para esto, cada empresa es un caso particular que se debe evaluar individualmente (Aguilar A., 2019).

Políticas contables.

Son normas que se rigen para linear con los procedimientos establecidos en una empresa, donde está estipulado en un documento. Las políticas deberán seguir lo establecida para no tener riesgos a la hora de conceder los créditos comerciales a los clientes (Aguilar A., 2019).

2.5 Marco legal

Ley de Régimen Tributario Interno

Capítulo I Disposiciones

Generales

En Ecuador toda sociedad o persona jurídica y natural está obligada a llevar contabilidad de acuerdo con los montos de ingresos y capital que posean, por ende, a llevar un registro de todos los movimientos que realice de acorde a su actividad económica, así mismo a la presentación de estados Financieros frente a la Superintendencia de Compañía, y tributar al ente recaudador de impuestos

Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2022)

Los Estados financieros son informes que permiten conocer la situación actual de las compañías y sirve de apoyo para realizar análisis para la toma de decisiones. “Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso” (Ley de Régimen Tributario Interno, 2022).

Art. 15.- Concepto. - Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en

dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley (Ley de Régimen Tributario Interno, 2022).

Art. 16.- Hecho generador. - Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo (Ley de Régimen Tributario Interno, 2022).

Art. 17.- Calificación del hecho generador. - Cuando el hecho generador consista en un acto jurídico, se calificará conforme a su verdadera esencia y naturaleza jurídica, cualquiera que sea la forma elegida o la denominación utilizada por los interesados. Cuando el hecho generador se delimite atendiendo a conceptos económicos, el criterio para calificarlos tendrá en cuenta las situaciones o relaciones económicas que efectivamente existan o se establezcan por los interesados, con independencia de las formas jurídicas que se utilicen (Ley de Régimen Tributario Interno, 2022).

Según Derecho Ecuador (2020):

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad y declarar los impuestos con base en los resultados que arroje la misma. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas cuyos ingresos brutos del ejercicio fiscal inmediato anterior, sean mayores a trescientos mil (USD \$. 300.000) dólares de los Estados Unidos, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos. Este monto podrá ser ampliado en el Reglamento a esta ley (Derecho Ecuador, 2020).

Art. 21.- Estados financieros. - Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el

caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios (Derecho Ecuador, 2020).

Constitución de la República del Ecuador.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Asamblea Constituyente de la Republica del Ecuador, 2018)

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas (Asamblea Constituyente de la Republica del Ecuador, 2018)

Art. 66 numeral literal C, argumenta que “ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias” (Asamblea Constituyente de la Republica del Ecuador, 2018)

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas (Asamblea Constituyente de la Republica del Ecuador, 2018).

Es la Constitución de la república del Ecuador en el Art. 319. Dice el Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Asamblea Constituyente de la Republica del Ecuador, 2018)

Artículo 310 El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (Asamblea Constituyente de la Republica del Ecuador, 2018)

Código civil.

Art. 1510.- El plazo es la época que se fija para el cumplimiento de la obligación, y puede ser expreso o tácito. es tácito el indispensable para cumplirla, no podrá el juez, sino en casos especiales que las leyes designen, señalar plazo para el cumplimiento de una obligación, sólo podrá interpretar el concebido en términos vagos u oscuros, sobre cuya inteligencia y aplicación discuerden las partes (Congreso Nacional, 2017).

Art. 1511.- Lo que se paga antes de cumplirse el plazo no está sujeto a restitución, esta regla no se aplica a los plazos que tienen valor de condiciones (Congreso Nacional, 2017).

Art. 1512.- El pago de la obligación no puede exigirse antes de expirar el plazo, si no es:

1.- Al deudor constituido en quiebra o que se halle en notoria insolvencia; (Congreso Nacional, 2017)

2.- Al deudor cuyas cauciones, por hecho o culpa suya, se han extinguido o han disminuido considerablemente de valor. Pero, en este caso, el deudor podrá reclamar el beneficio del plazo, renovando o mejorando las cauciones (Congreso Nacional, 2017).

Art. 1567.- El deudor está en mora.

1.- Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirle en mora (Congreso Nacional, 2017)

2.- Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla; (Congreso Nacional, 2017)

3.- En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor. (Congreso Nacional, 2017)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El diseño de investigación aplicada en el presente trabajo es de método mixto, debido que se establece a través de un conjunto de procesos sistemáticos, organizados y ordenados en base a una investigación cuantitativa y cualitativa cuyo fin es establecer el desarrollo de las respuestas planteadas a través de la sistematización, cuya finalidad es cumplir con los objetivos estipulados en el primer capítulo a fin de que contribuir favorablemente en el desarrollo de la investigación.

De modo que, para propósito de la presente investigación se combina ambos enfoques para abordar la problemática a nivel cuatí-cualitativo. Considerando que es la primera ocasión en que se analizará los procesos de cuentas por cobrar mediante la aplicación de una entrevista para conocer la problemática a modo general, posterior a la primera indagación se abordará las debilidades a modo narrativo y posterior se probará la razonabilidad de la gestión a modo cuantitativo a través de los saldos presentados, análisis de la revisión de la antigüedad de la cartera, entre otros

Es así como, por medio de la aplicación de un estudio descriptivo, de campo y documental en conjunto con un enfoque mixto se estableció efectuar una entrevista a la gerencia, profesional contables; y personal relacionado con la problemática investigada, a fin de determinar el impacto en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A.

En conclusión, a través del enfoque seleccionado se pretende conocer los problemas, causas y consecuencia que han influido, en la gestión de cuentas por cobrar de la Compañía LIMPIO S.A., para el análisis de la eficiencia y eficacia de los procesos.

3.2. Alcance de la investigación.

Investigación Descriptiva

Es el tipo de investigación que permite establecer un relato de la situación problemática relacionada con las cuentas por cobrar a fin de que este contribuya con información relevante relacionada con la identificación de las falencias en los controles de los créditos y cobranzas, misma que no cuenta con políticas y procedimientos.

Investigación de Campo

El tipo de investigación de campo es aplicado a fin de efectuar la recolección de la información realizado en el lugar donde ocurren los hechos de la problemática relacionada con las cuentas por cobrar y sus controles deficientes y su afectación en la liquidez. Considerando la que este método es considerado debido que este permite identificar la situación problemática en base a la información recolectada directamente en las instalaciones de la empresa LIMPIO S.A.

Investigación documental

Este tipo de investigación constituye una revisión de documentos escritos que recopila información relevante para la investigación, es por ello que se determinó que a través de este tipo de indagación se puede indagar información en los estados financieros y además el detalle de la cartera relacionada con la aplicación de la normativa contable-tributaria y su afectación en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A. Cabe indicar que esta investigación constituya recopilación de información de fuente primaria siendo favorable para la posterior dar respuestas a la pregunta de investigación.

3.3. Técnica e instrumentos para obtener los datos:

Para la investigación efectuada en la empresa LIMPIO S.A. se determinó las siguientes técnicas e instrumentos descritos a continuación:

Revisión documental

Para la investigación se determinó llevar a cabo una revisión de las cuentas por cobrar y los estados financieros, los cuales constan de:

- Estado de Resultado periodos 2020 2021 misma que establece el resumen de pérdidas y ganancias de la empresa, del cual se realizará el análisis vertical y horizontal de la empresa

Entrevista

La entrevista será aplicada al gerente y contador de la empresa LIMPIO S.A. debido que estos pueden proveer información relacionada con la problemática pues son los responsables directos de la toma de decisiones en el caso del gerente y de la aplicación contable-tributaria en las cuentas por cobrar como parte de la labor del contador.

Cuestionario

Los cuestionarios corresponden a la técnica de la encuesta, la cual permite obtener información de un tema específico de una muestra determinada. De acuerdo al cuestionario de que se aplicó en este trabajo de titulación es oportuno indicar que el mismo se lo hizo con el modelo Likert y consta de 10 preguntas de respuesta de si y no, con la finalidad de que la tabulación de la misma sea eficiente y no se transmute a otro orden que no competa a los temas desarrollados en te trabajo de titulación.

3.4. Población y muestra

En relación con la población de este trabajo de titulación, se debe señalar que la misma corresponde al total de los trabajadores de la empresa LIMPIO S.A. la cual suma un total de 25 empleados entre los que se distinguen los siguientes cargos:

Tabla 7. Población de la Empresa LIMPIO S.A.

Colaboradores	Cantidad
Representante legal	1
Gerencia General	2
Personal de contabilidad	3
Personal administrativo	7
Personal de Talento Humano	4
Personal Operario	8
Total	25

Fuente: LIMPIO S.A.

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

En relación con la muestra tomada para la aplicación instrumental, es importante destacar que la misma corresponde a un muestro no probabilístico por conveniencia, debido a que para los resultados esperados del presente proyecto de investigación, los instrumentos deben ser aplicados a los colaboradores que se vinculan directamente en la toma de decisiones de las cuentas por cobrar de la empresa LIMPIO S.A. a continuación se destacan en la tabla 9 los colaboradores a los cuales se les aplicaran los instrumentos.

Tabla 8. Colaboradores participantes de la Empresa Limpio S.A.

Colaboradores	Cantidad
Gerencia General	2
Personal de contabilidad	3
Población muestral	5

Fuente: LIMPIO S.A.

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

3.5. Presentación y Análisis de resultados

Entrevista realizada al gerente general y contadora

Entrevistado: Gerente general

Entrevistadores: José Adrián Chila Vera y Williams Christopher Holguín Moreira

Objetivo de la entrevista: Identificar las cuentas por cobrar y las estrategias de cobranzas utilizadas en la empresa LIMPIO S.A para establecer el impacto en la liquidez de la empresa

Tabla 9. Entrevista realizada al Gerente General de la empresa LIMPIO S.A.

Preguntas	Respuestas
¿Existe un manual de políticas y procedimientos establecido para créditos y cobranza?	En la actualidad no existe un manual definido, pero se está trabajando en su elaboración.
¿Considera que la empresa necesita tener procedimientos apropiados en la gestión de las cuentas por cobrar?	Es necesario que la empresa tenga estos procedimientos definidos, debido a que las cuentas por cobrar son un tema muy importante para la liquidez y el pago de rubros externo.
¿Cuáles son las políticas de créditos que maneja la empresa?	En la actualidad el departamento administrativo (vendedoras) se encuentra a cargo de eso, ellas se encargan de solicitar la documentación necesaria a los clientes para corroborar sin o no aptos para los créditos.

- ¿Qué procedimientos aplican en la recuperación de la cartera vencida?** Este proceso se encuentra a cargo del área contable, la contadora y sus asistentes son los encargados de realizar las llamadas para recuperar cartera.
- ¿Considera efectiva la gestión de recuperación de importes de la cartera de la Compañía?** La gestión se puede definir como buena, pero se puede mejorar. Es un riesgo para la empresa no tener unos lineamientos específicos para la recuperación de la cartera vencida.
- ¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez?** En términos de liquidez no estamos mal, pero es preocupante que el dinero de la empresa (en su mayoría) se encuentre en créditos.
- ¿Considera importante efectuar una evaluación de riesgos a los procesos de la gestión de cuentas por cobrar de la compañía?** No realizamos una evaluación formal de esto, pero tenemos muy bien identificadas las falencias y trabajamos en resolverlas.

¿Estaría dispuesto aceptar acciones correctivas que permitan mejorar la gestión de cuentas por cobrar al fin de contribuir la liquidez Claro que sí, incluso trabajamos diariamente en ello. Para nosotros es de suma importancia la recuperación de cartera.

Fuente: LIMPIO S.A.
Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Tabla 10. Entrevista realizada a la contadora de la empresa LIMPIO S.A.

Preguntas	Respuestas
¿Existe un manual de políticas y procedimientos establecido para créditos y cobranza?	No, al momento se siguen lineamientos que se determinan mediante órdenes directas, pero nos encontramos estructurando un manual que nos permita tener mayor formalidad en este tipo de procesos.
¿Considera que la empresa necesita tener procedimientos apropiados en la gestión de las cuentas por cobrar?	Por supuesto que sí, la necesidad de tener claro los procedimientos a seguir bajo cualquier evento sea este programado o contingente es un tema que está en elaboración por su pertinencia en nuestra área.

¿Cuáles son las políticas de créditos que maneja la empresa?

Por el momento quien se encarga de recabar esa información como los estados crediticios del cliente y demás son el personal de ventas, que posterior a esto lo suministra a nuestro departamento para dar el visto bueno y que el gerente se encargó de otorgar el crédito.

¿Qué procedimientos aplican en la recuperación de la cartera vencida?

Por el momento se realizan llamadas telefónicas, envió de correos electrónicos, contacto vía WhatsApp y también se recurre a las visitas domiciliarias.

¿Considera efectiva la gestión de recuperación de importes de la cartera de la Compañía?

Si, la gestión hasta el momento es buena, tenemos un índice bueno de recuperación y son pocas las cuentas que presentan dificultad para el cobro, aunque en año anterior este tipo de cuentas aumento en comparación con el año previo debido a que el 2020 fue un año atípico y para el siguiente año los créditos aumentaron.

¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez? Hasta es buena, no se ha visto mucha afectación, aunque si ha aumentado pero la empresa cuenta con buena liquidez para enfrentar las deudas.

¿Considera importante efectuar una evaluación de riesgos a los procesos de la gestión de cuentas por cobrar de la compañía? Esto es de suma importancia, aunque en la actualidad no se realiza una evaluación formal, en lo que corresponde a estos procesos las falencias son observables y se trabaja para su mejora.

¿Estaría dispuesto aceptar acciones correctivas que permitan mejorar la gestión de cuentas por cobrar al fin de contribuir la liquidez Sí, en eso trabaja a diario.

Fuente: LIMPIO S.A
Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

A continuación, se presenta un análisis a partir de las respuestas obtenidas por el gerente general y la contadora de la empresa:

- **¿Existe un manual de políticas y procedimientos establecido para créditos y cobranza?**

las respuestas que otorgaron los entrevistados, permitieron establecer que conocen la importancia de las cuentas por cobrar en las empresas y aunque en la actualidad no cuentan con un manual que posea políticas y procedimientos claros para los créditos y cobranzas ambos señalan que la empresa se encuentra en eso.

- **¿Considera que la empresa necesita tener procedimientos apropiados en la gestión de las cuentas por cobrar?**

Como respuesta a este cuestionamiento se obtuvo como información que LIMPIO S.A. necesita de procedimientos claros para la gestión de las cuentas por cobrar, por lo que es importante apuntar que ambos colaboradores conocen el impacto que tendría la liquidez de la empresa si las cuentas por cobrar se vuelven cuentas incobrables, lo cual generaría pérdidas graves para la empresa.

- **¿Cuáles son las políticas de créditos que maneja la empresa?**

Los entrevistados señalaron que quien al momento de la entrevista se encarga de gestionar los créditos son las vendedoras, siendo ellas quienes solicitan la documentación pertinente a los clientes y posterior la pasan a contabilidad, ellos corroboran referencias y luego pasa por gerencia para la autorización del cupo y los días de plazo.

- **¿Qué procedimientos aplican en la recuperación de la cartera vencida?**

Los entrevistados fueron claros en sus respuestas, señalando que el área contable es donde se realizan estas gestiones y lo hacen a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, comunicados vía WhatsApp y visitas domiciliarias.

- **¿Considera efectiva la gestión de recuperación de importes de la cartera de la Compañía?**

Ambos entrevistados resaltaron que dicha gestión no es mala, pero a su vez reflejaron preocupación por la importancia de mantener un proceso efectivo. Siendo esto congruente con lo señalado al momento de indicar que trabajan en la elaboración de un manual que contenga políticas, normativas y procedimientos en relación con las cuentas por cobrar.

- **¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez?**

Las respuestas que se obtuvieron permiten interpretar que la empresa en términos de liquidez puede hasta el momento cubrir con las demandas que estas obligaciones le demandan. Pero vuelven a resaltar la importancia de las cuentas por cobrar y por ende los procedimientos de esta, debido al incremento de las ventas en crédito en el año 2021 en comparación al año 2020.

- **¿Considera importante efectuar una evaluación de riesgos a los procesos de la gestión de cuentas por cobrar de la compañía?**

Los entrevistados señalaron que, a pesar de no tener una evaluación formal para este tipo de procesos, ambos resaltan que las falencias son observables y que trabajan para corregirlas. Estas falencias se deben al alto incremento en el otorgamiento de crédito, este hecho supone un riesgo para empresa, debido a que en cualquier momento los clientes pueden entrar en morosidad y las cuentas por cobrar se vuelven cuentas incobrables.

- **¿Estaría dispuesto aceptar acciones correctivas que permitan mejorar la gestión de cuentas por cobrar al fin de contribuir la liquidez de la Compañía?**

En ambos casos los colaboradores destacaron que se encuentran abierto a correcciones y mejoras para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar.

Análisis del cuestionario.

A continuación, se expresarán mediante tablas de frecuencias y gráficos los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a la muestra total señalada en la tabla 8.

¿La empresa realiza un estudio de los antecedentes del cliente para otorgar un crédito?

Tabla 11. Antecedentes del cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

En cuanto a la interrogante realizada en el cuestionario aplicado a 5 de los 25 colaboradores, en relación con la revisión de los antecedentes de la empresa, se debe señalar que el 100% de los colaboradores señalaron que sí se realiza la revisión de antecedentes antes de otorgar un crédito a los clientes.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 5 respuestas positivas equivalentes al 100%
- No: 0 respuestas negativas equivalentes al 0%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:



Figura 4 Antecedentes del Cliente
Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Existe un formato de solicitud de crédito en LIMPIO SA?

Tabla 12. Formato de Crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

En cuanto al cuestionamiento de la existencia de un formato de crédito en la empresa LIMPIO S.A. los encuestados señalaron en un 40% que, si existe un formato para la aplicación de la solicitud de crédito, mientras que un 60% destacó que no conocen de la existencia de este formato.

Es importante señalar que, si bien existen respuestas positivas en cuanto al formato, se debe indicar que la empresa carece del mismo, pero que los dos colaboradores que indican que si existe toman las directrices verbales para la solicitud de crédito como un formato.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 2 respuestas positivas equivalentes al 40%
- No: 3 respuestas negativas equivalentes al 60%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:

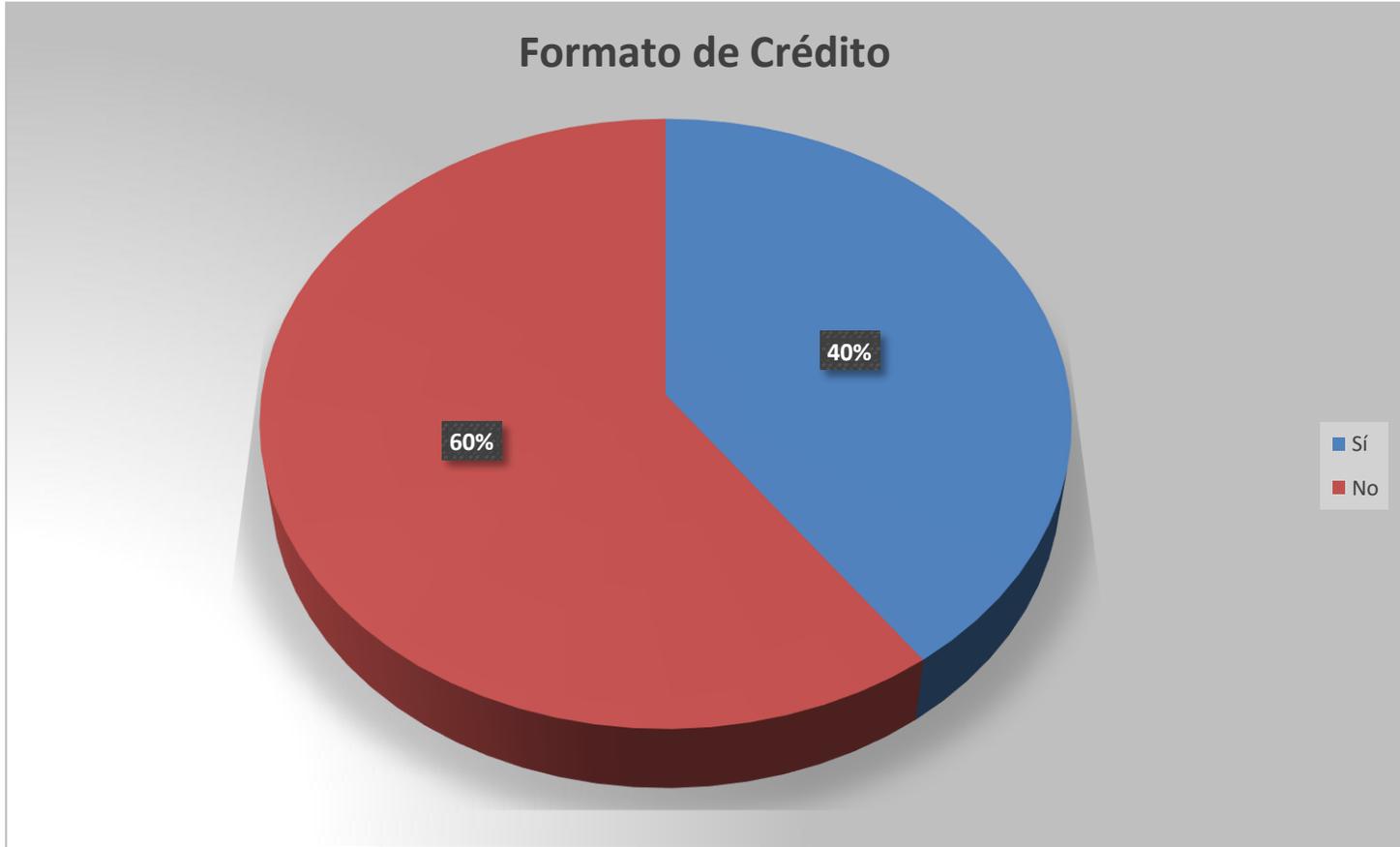


Figura 5 Formato de Crédito

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿La empresa tiene criterios establecidos para evaluar el otorgamiento de créditos?

Tabla 13. Otorgamiento de créditos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

En relación con el ítem que evalúa los criterios para el otorgamiento de créditos, se debe destacar que los encuestados señalaron en un porcentaje del 40% indicando que la empresa LIMPIO S.A. si criterios claros para otorgar créditos a los clientes que lo soliciten. Mientras que el 60% destaca que la organización no presenta criterios definidos para el otorgamiento de los créditos.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí :2 respuestas positivas equivalentes al 40%
- No: 3 respuestas negativas equivalentes al 60%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:



Figura 6 Otorgamiento de créditos

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Después de haber otorgado el crédito se realiza algún tipo de seguimiento al cliente?

Tabla 14. Seguimiento del cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60%
No	2	40
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Por otro lado, en relación con el seguimiento realizado a los clientes a quienes se les ha otorgado un crédito en la empresa LIMPIO S.A. el 60% de encuestados resaltaron que sí se les realiza seguimiento. Mientras que el 40% destaca que no se realiza dicho seguimiento.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 3 respuestas positivas equivalentes al 60%
- No: 2 respuestas negativas equivalentes al 40%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:



Figura 7 Seguimiento del cliente

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Considera usted que el tiempo que se toma la empresa (1 año desde la mora) para considerar una cuenta como incobrable es el adecuado?

Tabla 15. Tiempo cuenta incobrable

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Bajo el cuestionamiento que se vincula al tiempo para la consideración de una cuenta como incobrable, se debe señalar que el total de los encuestados señalar está de acuerdo con este tiempo, por lo que se detalla que el 100% de colaboradores participantes declararon que el tiempo de un año luego de la mora es el adecuado para que una cuenta por cobrar sea considerada como una cuenta incobrable en la empresa LIMPIO S.A.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 5 respuestas positivas equivalentes al 100%
- No: 0 respuestas negativas equivalentes al 0%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:

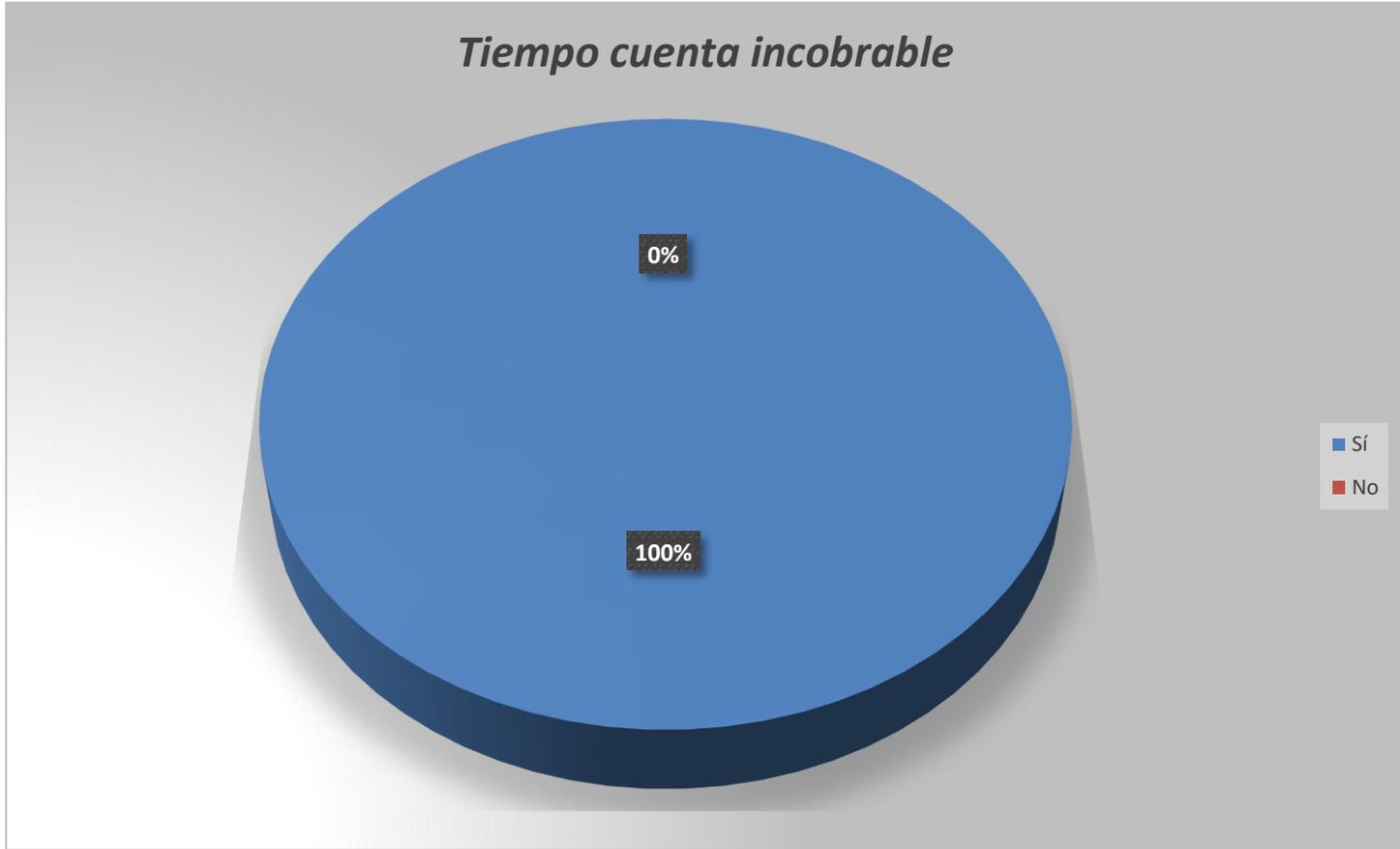


Figura 8 Tiempo cuenta incobrable

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Se elabora un análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al período anterior para indicar las causas de su incremento?

Tabla 16. Análisis comparativo de las cuentas por periodo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

En relación con la elaboración de un análisis que permitan la comparación de las cuentas por cobrar de un periodo y otro, el 40% respondieron que sí se realiza este tipo de análisis comparativos, mientras que el 60% de encuestados indicaron que estos análisis no se realizan.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 2 respuestas positivas equivalentes al 40%
- No: 3 respuestas negativas equivalentes al 60%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:

Análisis comparativo de las cuentas por periodo

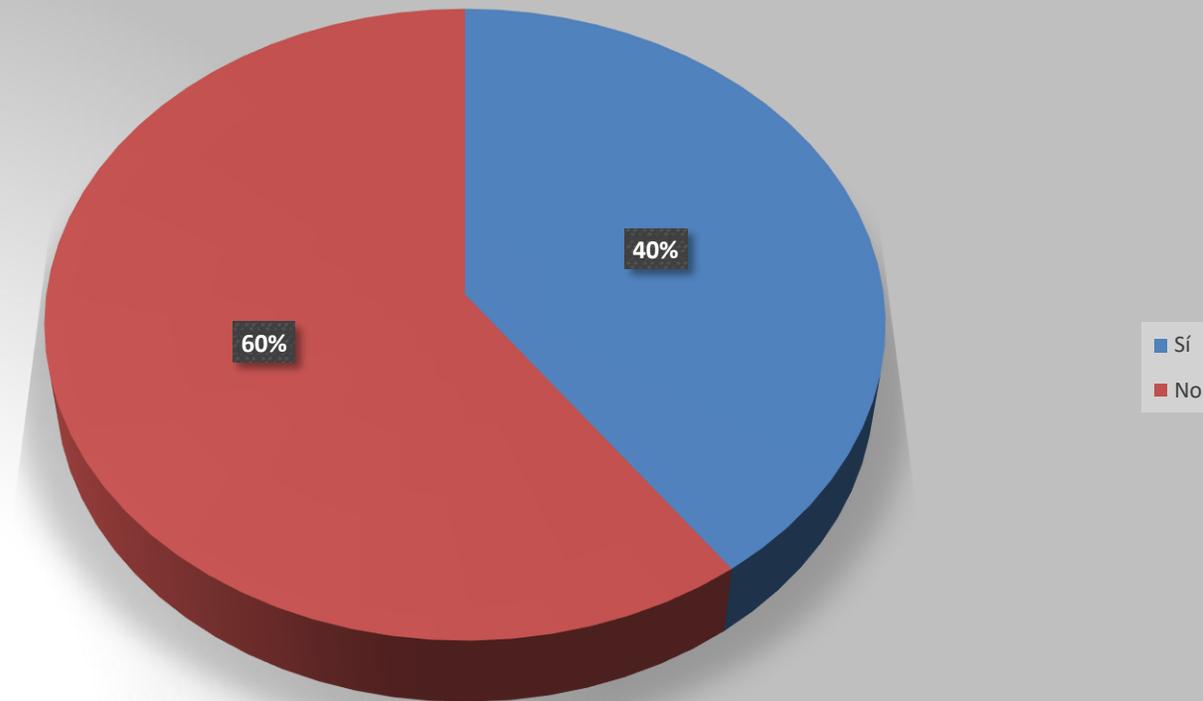


Figura 9 Análisis comparativo de las cuentas por periodo

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Las formas de cobro que utiliza la empresa son efectivas?

Tabla 17. Formas de cobro

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

En tanto a la interrogante planteada en relación con las formas de cobranza que utiliza la empresa y si estas son efectivas, el 40% de encuestados señalaron que sí. Mientras que el 60% detalló que las formas o estrategias para la cobranza no son efectivas.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 2 respuestas positivas equivalentes al 40%
- No: 3 respuestas negativas equivalentes al 60%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:



Figura 10 Formas de cobro

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Cree usted que la liquidez que posee la empresa se debe a la tardía recuperación de las cuentas por cobrar?

Tabla 18. Liquidez de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Por otro lado, al realizar el cuestionamiento acerca de la liquidez que posee la empresa a los encuestados, el 80% de los participantes señalaron que la liquidez de la empresa corresponde la tardía recuperación de las cuentas por cobrar. Mientras tan solo el 20% señaló que la tardía recuperación no es un elemento para considerar en la liquidez actual de la empresa.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 4 respuestas positivas equivalentes al 80%
- No: 1 respuestas negativas equivalentes al 20%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:

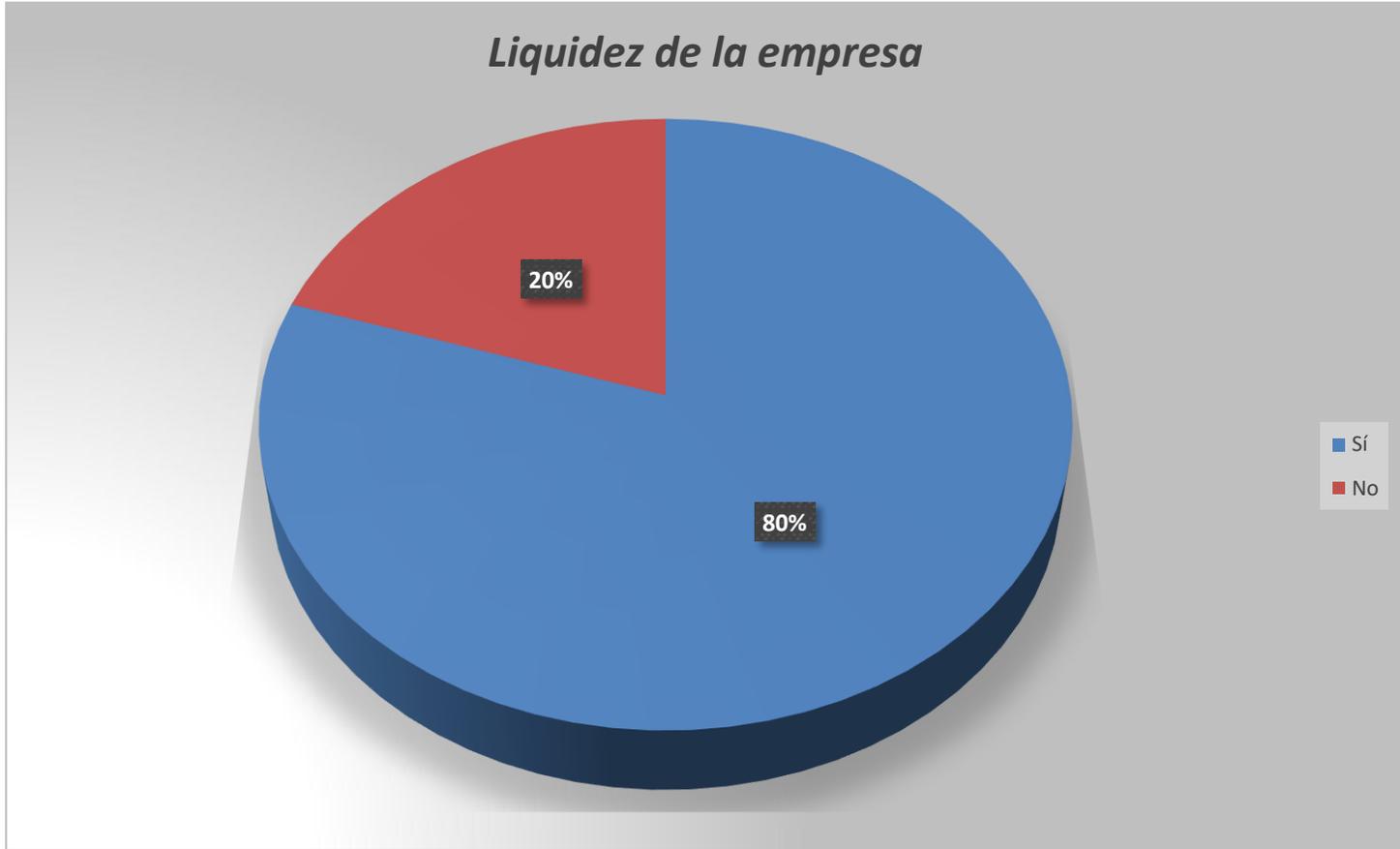


Figura 11 Liquidez de la empresa

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Se detalla mensualmente a la Gerencia sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro de la empresa para controlar la liquidez?

Tabla 19. Reportes mensuales a Gerencia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Al consultar acerca de que, si se realizan reportes mensuales a la gerencia acerca de la morosidad de los clientes en el cumplimiento de pagos, las respuestas que se obtuvieron fueron unánimes, destacando así que el 100% de los encuestados indicaron que no se realiza un reporte mensual a la gerencia acerca de la morosidad para el efectivo control de la liquidez de la empresa

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 0 respuestas positivas equivalentes al 0%
- No: 5 respuestas negativas equivalentes al 100%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:



Figura 12 Reportes mensuales a Gerencia
Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

¿Cree usted que la empresa debe tener un manual de políticas de Créditos y Cobranzas para controlar la falta de liquidez?

Tabla 20. Inclusión de manual de políticas de crédito y cobranza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0
Total	5	100%

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Por último, al realizar la consulta acerca de la incorporación de un manual de políticas de créditos y cobranza en la empresa LIMPIO S.A. las respuestas que se obtuvieron fueron en su totalidad positivas, obteniendo un 100%. Lo que significa que los colaboradores encuestados conocen la importancia que tiene establecer políticas de crédito y cobranza para tener un efectivo manejo de las cuentas por cobrar.

Los datos obtenidos fueron:

- Sí: 5 respuestas positivas equivalentes al 100%
- No: 0 respuestas negativas equivalentes al 0%

A continuación, se sustentan estos resultados a través de un gráfico circular:

Inclusión de manual de políticas de crédito y cobranza

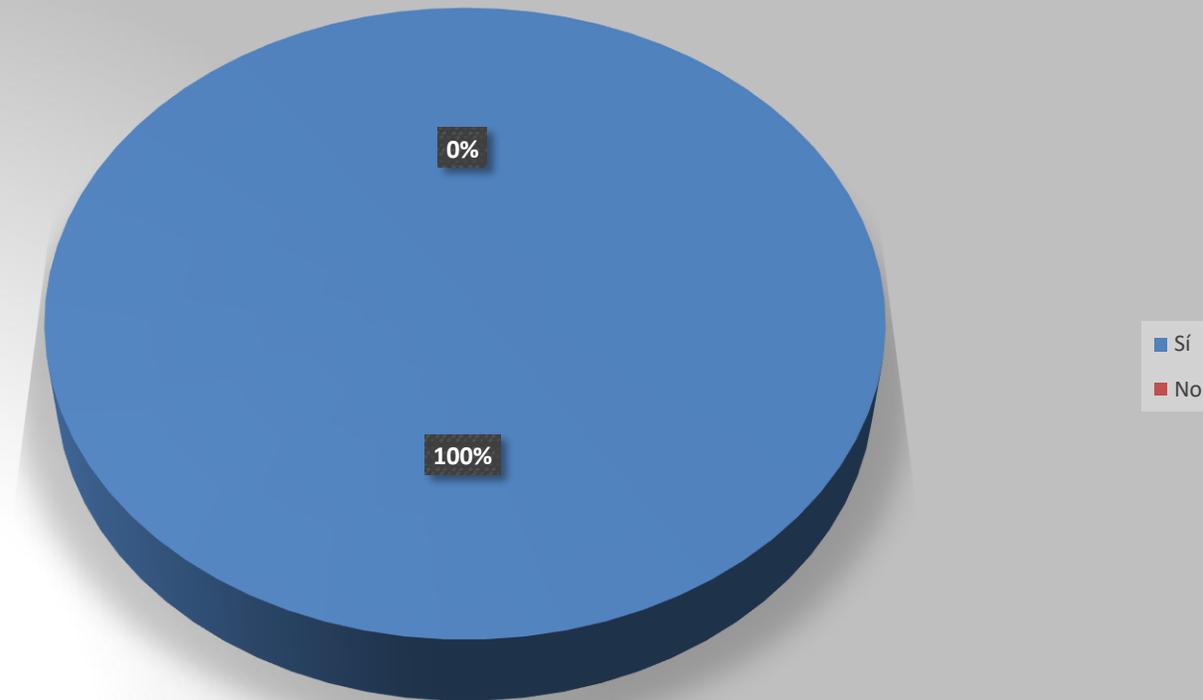


Figura 13 Inclusión de manual de políticas de crédito y cobranza

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Informe

El presente informe pretende efectuar un análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A. según lo declaró Nieto & Cuchiparte (2022)

Evalúa la situación actual y pasada de una empresa permite prever su evolución. La información financiera es la que produce la contabilidad, indispensable para la administración, gestión y desarrollo de las empresas, y por lo tanto, es procesada y concentrada para uso de la gerencia y personas que laboran en la empresa (pág. 1064).

Para da inicio al presente informe, será importante exponer el estado de resultados integrales de los años 2020 y 2021.

Tabla 21. Estado de Pérdidas y Ganancias 2020

LIMPIO S.A.	
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	
AÑO 2020	
PARTIDA	\$
INGRESOS	1.454.321,00
COSTO DE VENTAS	-864.986,00
UTILIDAD BRUTA	589.335,00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	-572.890
UTILIDAD OPERACIONAL	16.445,00
OTROS INGRESOS	23.987,00
GASTO FINANCIERO NETO	-12.654,00
CUENTAS POR COBRAR	-6.987,00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	4.346,00
PREVISION DE IMPUESTOS	-530,00

UTILIDAD DEL PERIODO	3.816,00
-----------------------------	----------

Fuente: Limpio S.A.

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Tabla 22. Estado de Pérdidas y Ganancias 2021

LIMPIO S.A.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

AÑO 2021

PARTIDA	\$
INGRESOS	2.354.123,00
COSTO DE VENTAS	-1.430.986,00
UTILIDAD BRUTA	923.137,00
GASTOS DE	-342.657
ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	
UTILIDAD OPERACIONAL	580.480,00
OTROS INGRESOS	33.453,00
GASTO FINANCIERO NETO	-19.654,00
CUENTAS POR COBRAR	-9.987,00
UTILIDAD ANTES DE	3.812,00
IMPUESTOS	
PREVISION DE IMPUESTOS	-980,00
UTILIDAD DEL PERIODO	2.832,00

Fuente: Limpio S.A.

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Análisis vertical

A continuación, se ejecutará un análisis vertical como parte del análisis financiero de la empresa LIMPIO S.A., siendo oportuno señalar que este tipo de análisis según Nieto y Cuchiparte (2022)

Es un conjunto ordenado de acciones, que se hace mediante la lectura crítica, el análisis objetivo y la interrelación coherente de los datos que constan en los estados financieros y otros elementos complementarios como los presupuestos, que permita obtener indicadores que debidamente interpretados ayudarían a describir la situación económica y financiera presente y futura de la empresa, con lo que facilitará la toma de decisiones para corregir falencias actuales y prevenir acontecimientos que pueda afectar los intereses o estabilidad de la empresa. También es un patrón de comparación a nivel sectorial y de tendencias (Nieto & Cuchiparte, 2022, pág. 1066)

Por otro lado, de acuerdo con el análisis vertical, estos autores señalan que:

El análisis vertical por definición es uno de los instrumentos o herramientas que se utiliza en el análisis financiero de una empresa. A partir de las ganancias retenidas de años anteriores se adiciona la utilidad neta del ejercicio; de este total se dispone la distribución para los distintos conceptos de aplicación y por diferencia; se establece la utilidad a disposición de los socios; quienes decidirán qué uso darles; repartirlo o retenerlo combinar estas dos opciones para cerrar se exponen los conceptos de los incrementos o decrementos que han sufrido las partidas y el superávit de capital (Nieto & Cuchiparte, 2022, pág. 1070)

Tabla 23. Análisis Vertical Empresa LIMPIO S.A. 2020

LIMPIO S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES		ANÁLISIS	
2020		VERTICAL	
INGRESOS	\$ 1.454.321	100%	
COSTO DE VENTAS	\$ -864.986	-59%	
UTILIDAD BRUTA	\$ 589.335	41%	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	\$ -572.890	-39%	
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 16.445	1%	
OTROS INGRESOS	\$ 23.987	2%	
GASTOS FINANCIEROS	\$ -12.654	-1%	
CUENTAS POR COBRAR	\$ -6.987	-0,48%	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 4.346	0%	
PROVISIÓN PARA IMPUESTO DE RENTA	\$ -530	0%	
UTILIDAD NETA	\$ 3.816	0%	

Fuente: Limpio S.A.

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Tabla 24. Análisis Vertical Empresa LIMPIO S.A. 2021

LIMPIO S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES 2021		ANÁLISIS	
		VERTICAL	
INGRESOS	\$ 2.354.123	100%	
COSTO DE VENTAS	\$ -1.430.986	-61%	
UTILIDAD BRUTA	\$ 923.137	39%	
GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS	\$ -342.657	-15%	
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 580.480	25%	
OTROS INGRESOS	\$ 33.453	1%	
GASTOS FINANCIEROS	\$ -19.654	-1%	
CUENTAS POR COBRAR	\$ -9.987	-0,42%	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 3.812	0%	
PROVISION PARA IMPUESTO DE RENTA	\$ -980	0%	
UTILIDAD NETA	\$ 2.832	0%	

Fuente: Limpio S.A.

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

De acuerdo con las tablas 23 y 24, en las que se presenta los resultados del análisis vertical de los periodos 2020 y 2021 de la empresa LIMPIO S.A. se debe destacar lo siguiente:

El costo de ventas en el periodo 2020 en relación con los ingresos de ese año significaron un 59%, detallando que el ingreso total fue de \$1.454.321,00 y el costo de ventas de \$864.986 dando como resultado utilidad bruta de 589.335 siendo un equivalente del 41%. Por otro lado, los gastos de administración sumaron un total de \$572.890 (39%) derivando así una utilidad operacional de \$16.445,00 equivalente al 1% conforme a los ingresos de este año.

Por otro lado, se debe destacar que las cuentas cobrar corresponden a casi la mitad de los gastos financieros de dicho periodo, teniendo como gasto financiero \$12.654,00 y de cuentas por cobrar \$6.987,00 con una equivalencia a los ingresos del -1% y del -0,48%. Siendo estos datos los que inciden en la utilidad neta de la empresa, la cual fue de \$3.816.

Mientras que para el periodo 2021, los ingresos incrementaron considerablemente, destacando que estos fueron de \$2.354.123, también será importante destacar que el costo de venta aumento a \$1.430.986 dando como resultado una utilidad bruta de \$923.137, siendo este un equivalente del 39% sobre los ingresos de este periodo. En relación con las cuentas por cobrar, se debe declarar que para este año dichas cuentas aumentaron a \$9.987,00 esto sumado a los gastos financieros que fueron de \$19.654,00 influyeron directamente a la utilidad neta de la empresa, la cual para este año fue de \$2.832 la cual en comparación con las utilidades del periodo pasado, a pesar de que los ingresos incrementaron significativamente, las utilidades fueron inferiores. Lo que permite corroborar que el aumento de las cuentas por cobrar incide directamente en la liquidez de la empresa LIMPIO S.A.

Tabla 25. Análisis horizontal LIMPIO S.A. 2020-2021

LIMPIO S.A.		ANALISIS HORIZONTAL			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES		VARIACIÓN		VARIACIÓN	
		ABSOLUTA		RELATIVA	
		2020	2021		
INGRESOS	\$1.454.321	\$2.354.123	\$ 899.802	62%	
COSTO DE VENTAS	\$-864.986	\$-1.430.986	\$ -566.000	65%	
UTILIDAD BRUTA	\$589.335	\$923.137	\$ 333.802	57%	
GASTOS DE ADMINISTRACION	\$-572.890	\$-342.657	\$ 230.233	-40%	
UTILIDAD OPERACIONAL	\$16.445	\$580.480	\$ 564.035	3430%	
OTROS INGRESOS	\$23.987	\$33.453	\$ 9.466	39%	
GASTOS FINANCIEROS	\$-12.654	\$-19.654	\$ -7.000	55%	
CUENTAS POR COBRAR	\$-6.987	\$-9.987	\$ -3.000	43%	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$4.346	\$3.812	\$ -534	-12%	
PROVISION PARA IMPUESTO	\$-530	\$-980	\$ -450	85%	
UTILIDAD NETA	\$3.816	\$2.832	\$ -984	-26%	

Fuente: Limpio S.A.

Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

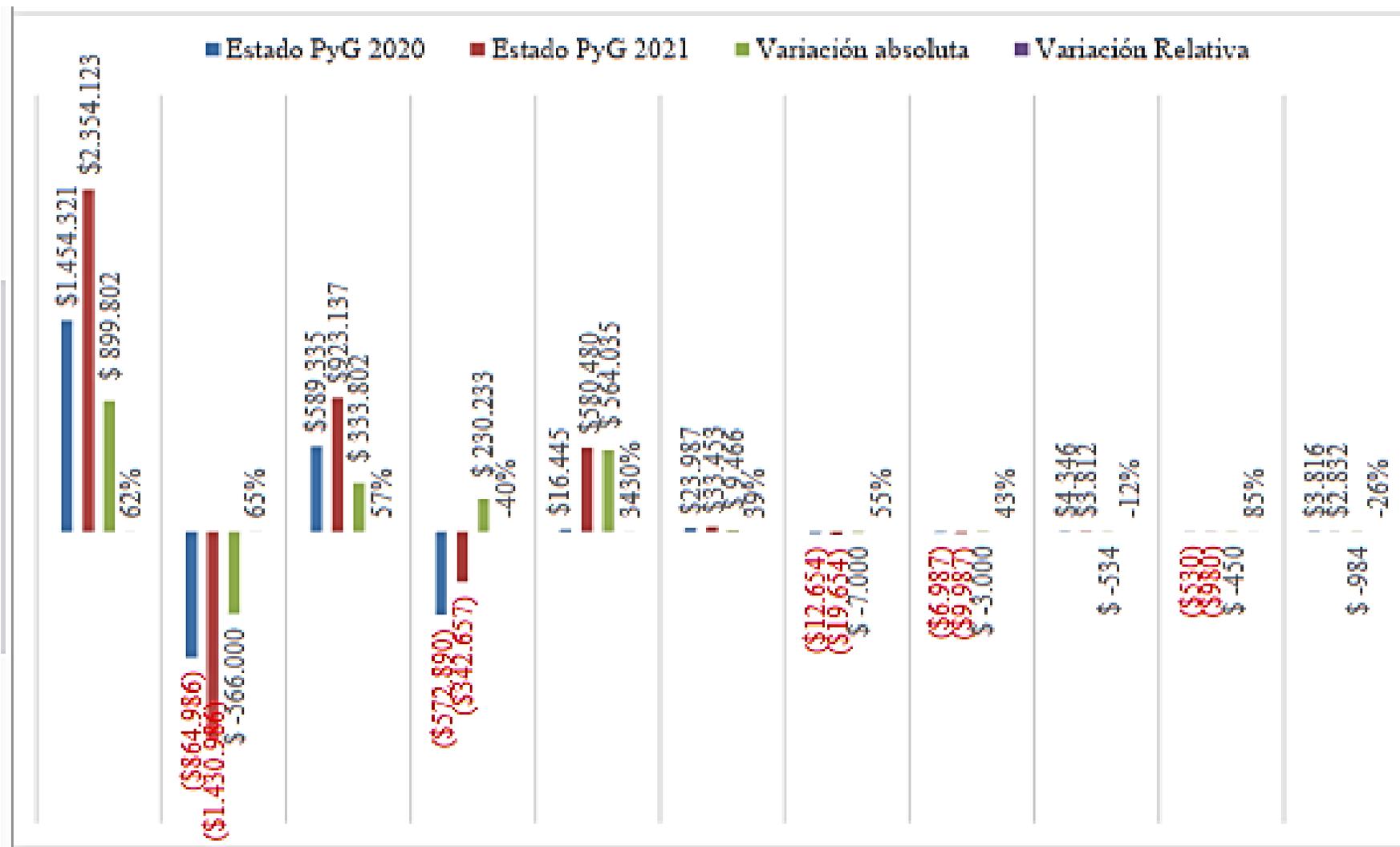


Figura 14 Análisis horizontal LIMPIO S.A. 2020-2021
 Elaborado por: Chila & Holguín (2022)

Es importante señalar que el Análisis horizontal según Nieto & Cuchiparte (2022):

Se realiza con estados financieros de diferentes periodos, quiere decir de diferentes años y se examina la tendencia que tienen las cuentas en el transcurso del tiempo ya establecido para su análisis. El cálculo de este análisis se realiza con la diferencia de dos o más años para tener como resultado valores absolutos y con porcentaje tomando un año base para poder tener datos relevantes que analizar (pág. 1070).

Como parte del análisis horizontal de la empresa LIMPIO S.A. en la cual se realiza una comparativa entre el estado de pérdidas y ganancias de los años 2020 y 2021, se debe señalar que conforme a los ingresos de ambos periodos han tenido una variación relativa del 62% favorable para el año 2021, señalando ingresos de \$1.454.321 en el 2020 y de \$2.354.123 obteniendo así una variación absoluta de \$ 899.802. Mientras que, en relación a los costos de ventas, es importante destacar que estos aumentaron en un 65%, declarando una variación absoluta de \$566.000,00 debido a que en el 2020 los costos de ventas significaron \$864.986 en 2020 y para 2021 aumentaron a \$1.430.986. destacando con esto una variación relativa del 57% y una variación absoluta de \$333.802.

En tanto a la utilidad operacional, en el año 2020 fue de \$16.445 y en año 2021 de \$580.480, esto debido que los gastos de administración bajaron de \$572.896 en el 2020 a \$342.657 en 2021, logrando con esta una variación relativa de 3430% en utilidad operacional.

Por último, en relación con las cuentas por cobrar se debe destacar que estas presentaron una variación absoluta de \$3000 y una relativa del 43%. Que sumado al incremento de los gastos financieros las cuales presentaron una variación relativa del 55% y absoluta de \$7.000 entre cada periodo, es importante señalar que incidieron directamente en la variación de la utilidad neta del

año 2021 frente al año 2020. Teniendo una variación relativa del -26% debido a que la utilidad neta en 2020 fue de \$3.816 y en 2021 de \$2.832. Por lo que se puede señalar que el incremento de las cuentas por cobrar incide directamente en las utilidades de la empresa, lo que a su vez influye en la liquidez de la compañía.

Conclusiones

- Para la presente sección es importante declarar que la misma se orientan a dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación. Por lo que para cumplir con la presente sección fue necesario contrastar dichos objetivos con los resultados de los instrumentos aplicados y el informe redactado en secciones anteriores. De acuerdo con las conclusiones señalamos lo siguiente:
- Las cuentas por cobrar de la empresa LIMPIO S.A. han sido de \$-6.987 en el periodo 2020 y de \$-9.987 en el periodo 2021. Lo que expone un crecimiento del 43% entre estos periodos, siendo resultado de varios factores, uno de estos son las estrategias que se utilizan para la recuperación de cartera, de las cuales solo se obtuvo información que se realizan bajo la modalidad remota y que no se hace un seguimiento a las cuentas de los clientes como acto preventivo a la morosidad de los mismo y que se conviertan en cuentas incobrables con el pasar de 1 año, tiempo en el cual la empresa ha establecido para que una cuenta por cobrar sea considerada como cuenta incobrable.
- Según la revisión literaria desarrollada en este trabajo de titulación se ha llegado a la conclusión que las políticas de crédito que surten mayores efectos positivos en las empresas de limpieza son las siguientes:
 - Análisis de solvencia y garantía del cliente
 - Evaluación del historial crediticio
 - Período de crédito
 - Línea y tasa de crédito

- En relación con la liquidez de la empresa LIMPIO S.A. durante los periodos 2020-2021, es pertinente destacar que esta ha tenido un impacto negativo en comparación de cada año, esto debido a que las cuentas por cobrar han aumentado en un 43% como se lo expone previamente, lo que ha representado una baja en la utilidad neta de la empresa en comparación de los periodos en revisión, en números esto equivale a un -26% debido a que la utilidad neta del 2020 fue de \$3.816 y la del 2021 fue de \$2.832.
- En cuanto al señalamiento de las estrategias que beneficiarían al afrontamiento de la liquidez en la empresa LIMPIO S.A. se llega a la conclusión que la mejor alternativa es definir políticas de crédito y cobranza, establecer múltiples opciones de pago para que los clientes tengan alternativas y no entre en mora, también es importante contar con un sistema que permita actualizar los registros y que este se pueda manejar con un calendario de cobranza.
- Para finalizar es importante destacar que según los estados de resultados integrales de los periodos 2020 y 2021 de la empresa LIMPIO S.A se debe resaltar que la cuentas por cobrar se han incrementado en un 43% entre ambos periodos, esto debido al aumento de créditos que la empresa ha otorgado, los mismo que al ser partes de las cuentas por cobrar es un dinero que la empresa no puede contar como flujo de efectivo, por lo que estas afectan directamente a la liquidez de la empresa.

Recomendaciones

- En cuanto a la sección de recomendaciones, se declara que esta orienta su elaboración a dar sugerencias en relación con las conclusiones del trabajo. a continuación, se detallan las siguientes recomendaciones:
- Se recomienda a la empresa LIMPIO S.A. la generación de registros mensuales en donde se detallen los valores de las cuentas por cobrar durante el mes para poder establecer registros comparativos y destacar los meses en los que dichas cuentas presentan mayor variación porcentual con la finalidad de precautelar el crecimiento indiscriminado de estas cuentas.
- Se recomienda incorporar políticas de crédito como el análisis de solvencia y garantía para determinar la solvencia y capacidad endeudamiento de los clientes, esto acompañado de una rigurosa evaluación del historial crediticio, el establecimiento de periodos cortos de crédito que permitan evaluar el comportamiento del cliente
- Se recomienda para la optimización de la liquidez de la empresa, el control exhaustivo de los gastos y las cuentas por cobrar de la empresa, en relación a los gastos se recomienda que estos se mantengan congelados durante los próximos 3 periodos para que los ingresos por ventas no se vean afectados. Mientras que en cuanto a las cuentas por cobrar se sugiere ejercer mayor control interno en el otorgamiento de créditos, con la finalidad de que exista mayor flujo de efectivo en cuanto a las ventas que se realicen en la empresa LIMPIO S.A
- Entre las estrategias que se recomiendan implementar para la optimización de la liquidez de la empresa, es pertinente que en relación a las políticas de crédito se

implementen estructuras claras para realizar análisis de solvencia y garantía a los clientes que soliciten crédito, También se sugiere implementar diversos canales de pago como el pago por transferencia bancarias, la cancelación mediante billeteras digitales, implementar la cobranza por ventanillas bancarias y por cajeros automáticos. Por último, se sugieren la implementación del software de cuentas por cobrar Intiza el cual permitirá automatizar las gestiones de cobranza, así como realizar análisis en tiempo real de las cuentas por cobrar e identificar las problemáticas de estas.

- Se recomienda la incorporación de políticas claras y bien definidas en cuanto a los procesos y las estrategias de cobranza que se realizan en la empresa. Esto con la finalidad de que quienes realizan la gestión de cobranza pueden tener un manual definido y estructurado que sirva de guía para la optimización del proceso de cobranza. También es importante señalar que dentro de este manual se deben señalar las políticas que guíen a los encargados de otorgar los créditos a realizar dicho otorgamiento con mayor rigurosidad y de esta manera reducir el riesgo de que las cuentas por cobrar de los clientes de la empresa caigan en mora y corran el riesgo de convertirse en cuentas incobrables.

Referencias

- Aguilar , V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera*. Lima: USMP. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilar_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Aguilar, A. (2019). *Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51797/1/TESIS%20ARTURO%20CUENTA%20POR%20COBRAR%202020.pdf>
- Aranda, K., & Salgolqui, E. (2010). *La administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Viva*. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>
- Asamblea Constituyente de la Republica del Ecuador. (14 de febrero de 2018). *Ambiente Gob*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/>
- Baltodano, A. (2018). *Análisis práctico de las Normas Internacionales NIIF*. México: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/libros/libros-de-administracion-analisis-practico-normas-internacionales-niif/>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Chávez, P., & López, C. (2021). Optimización de flujos de caja durante una crisis de liquidez. Caso: Asociación Artesanal Metalmecánica Forjadores-Ambateños. *Revista*

- Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 393-422. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8318857.pdf>
- Congreso Nacional. (29 de diciembre de 2017). *Registro Civil Gob.* Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Fabre, S. (2018). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-22. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>
- Financiamiento comercial. (19 de octubre de 2022). *Que son las cuentas por cobrar y como se clasifican.* Obtenido de DripCapital: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>
- Hernandez, D., Hernandez, j., Hernandez, L., & Hernandez, A. (2022). Análisis financiero y económico para la toma de decisiones efectivas en sociedades anónimas. *TecnoHumanismo*, 121-142. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8356016.pdf>
- Hornngren, C., Datar , S., & Rajan , M. (2012). *Contabilidad de Costos un Enfoque Gerencial.* México: Pearson Educación. Obtenido de <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Contabilidad-de-costos-Charles-T.-Hornngren.pdf>
- Izar , J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 47–62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Kiziryan , M. (2015 de abril de 2015). *Flujo de caja.* Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja.html>

- Lanzagorta, J. (21 de junio de 2016). *¿Qué es la liquidez y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.economista.com.mx/finanzaspersonales/Que-es-la-liquidez-y-por-que-es-importante-20160620-0108.html>
- López , F., & Soriano , N. (2014). *La gestión de Tesorería: En qué consiste y cómo debe abordarse*. Barcelona: Libros de Cabecera S.L. Obtenido de <https://librosdecabecera.s3.amazonaws.com/book/25/capitulo-gratis-la-gestion-de-la-tesoreria.pdf>
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules"*. Ambato: Pontificia Universidad católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de Riesgo crediticio, Propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Economicas: Investigación y reflexión*, 181-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Maldonado, M., Cabrera, V., Duarte, M., & Rodríguez, M. (2019). La cultura financiera y la creación de emprendimientos en la ciudad de Loja- Ecuador. *Polo del conocimiento*, 105-125. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/printerFriendly/939/html>
- Mera, J. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services S.A. *Ibservatorio de la Economía latinoamericana*, 1-14. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Morales , A., & Morales , J. (2014). *Credito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

- Morilla, G. (2022). *Gestión de Cobranzas. Claves y procesos* . Obtenido de Debitia:
<https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/>
- Nava , M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de gerencia* , 606-628.
- Nieto, W., & Cuchiparte, J. (2022). Análisis e interpretación de los Estados Financieros y su incidencia en la toma de decisiones para una Pyme de servicios durante los períodos 2020 y 2021. *Ciencias Contables y financieras*, 1062-1085. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635251.pdf>
- Nogueiras, R. (2005). *Análisis del sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimientos C.A.* Maturin: Universidad de Oriente Nucleo Monagas. Obtenido de
http://201.249.180.234/bitstream/123456789/1744/2/TESIS-657.72_N75_01.pdf
- Noroña, D. (2018). *Herramientas de control de liquidez aplicables a las PYME de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar. Obtenido de
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6147>
- Puente , M., Solís , D., Guerra, C., & Carrasco , V. (2017). Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial,. *Revista Contribuciones a la Economí*. Obtenido de
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ce172gestion-rentabilidad>
- Santillan , J. (2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa importadora industrial Agrícola S.A. IIASA. *Observatorio de la Economía Latinoamerica*, 1-18. Obtenido de
https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-iiasa.html#google_vignette

Sevilla , A. (1 de noviembre de 2015). *Liquidez*. Obtenido de Economipedia :

<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Stevens, R. (25 de Noviembre de 2021). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su*

importancia? Obtenido de Rankia: [https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-](https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia)

[que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia](https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia)

Westreicher, G. (2018). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html>

Yagual, J., & Lozano, M. (2019). Auditoria a cuentas por cobrar de la compañía Sistelesa S.A.

Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-10. Obtenido de

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/cuentas-cobrar-sistelesasa.html>

Anexos

Anexo 1. Entrevista al Gerente General y Contadora de la Empresa LIMPIO S.A.

Entrevista

- **¿Existe un manual de políticas y procedimientos establecido para créditos y cobranza?**
- **¿Considera que la empresa necesita tener procedimientos apropiados en la gestión de las cuentas por cobrar?**
- **¿Cuáles son las políticas de créditos que maneja la empresa?**
- **¿Qué procedimientos aplican en la recuperación de la cartera vencida?**
- **¿Considera efectiva la gestión de recuperación de importes de la cartera de la Compañía?**
- **¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez?**
- **¿Considera importante efectuar una evaluación de riesgos a los procesos de la gestión de cuentas por cobrar de la compañía?**
- **¿Estaría dispuesto aceptar acciones correctivas que permitan mejorar la gestión de cuentas por cobrar al fin de contribuir la liquidez de la Compañía?**

Anexo 2. Cuestionario aplicado a los participantes de la empresa LIMPIO S.A.

CUESTIONARIO

Ítems	Si	N
¿La empresa realiza un estudio de los antecedentes del cliente para otorgar un crédito?		
¿Existe un formato de solicitud de crédito en LIMPIO SA?		
¿La empresa tiene criterios establecidos para evaluar el otorgamiento de créditos?		
¿Después de haber otorgado el crédito se realiza algún tipo de seguimiento al cliente?		
¿Considera usted que el tiempo que se toma la empresa (1 año desde la mora) para considerar una cuenta como incobrable es el adecuado?		
¿Se elabora un análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al período anterior para indicar las causas de su incremento?		
¿Las formas de cobro que utiliza la empresa son efectivas?		
¿Cree usted que la liquidez que posee la empresa se debe a la tardía recuperación de las cuentas por cobrar?		
¿Se detalla mensualmente a la Gerencia sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro de la empresa para controlar la liquidez?		
¿Cree usted que la empresa debe tener un manual de políticas de Créditos y Cobranzas para controlar la falta de liquidez?		