



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA AQUAFIT S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

AUTORA:

Brigitte Nathaly Sarmiento Ricardo

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA AQUAFIT S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

AUTORA:

Sarmiento Ricardo Brigitte Nathaly

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph Stalin, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación expone la inadecuada gestión que emplea la empresa Aquafit en los procesos de crédito y cobranza, componentes originarios del rubro de las cuentas por cobrar, esta deficiencia percute directamente a la capacidad de operación y el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, a causa de estas falencias se ejecuta una evaluación minuciosa a la cartera de crédito y cartera vencida, factores que intervienen directamente en el proceso crediticio y de recaudación, de las cuales dependerá la solvencia de la sociedad. En este sentido la metodología para la presente investigación es de tipo cualitativo de alcance descriptivo con idea a defender la cual permitió evaluar cada elemento de las cuentas por cobrar, con el propósito de conocer la situación económica de la empresa y determinar las razones de la falta de liquidez, además se ejecutó un análisis a los estados financieros a través de ratios, de los cuales se comprueba que ciertamente no dispone de liquidez, debido a que los indicadores de actividad afirmaron que sus obligaciones se deben cancelar con anterioridad a la recaudación que efectúan, determinándose que no es oportuna, con el propósito de mejorar la eficiencia de estas operaciones, se propone implantar funciones, políticas y procedimientos de crédito y cobranza, elementos principales y decisivos que mejorarán el control interno y además reducirá el riesgo de liquidez.

Palabras claves: cuentas por cobrar, liquidez, políticas de créditos y cobranza, procedimientos de créditos y cobranza.



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA AQUAFIT S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

AUTORA:

Sarmiento Ricardo Brigitte Nathaly

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph Stalin, MSc.

ABSTRACT

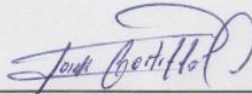
This research paper exposes the inadequate management used by the Aquafit company in the credit and collection processes, components originating in the account receivable category, this deficiency directly affects the operating capacity and the fulfillment of its short-term obligations, due to these shortcomings, a thorough evaluation of the credit portfolio and past due portfolio is carried out, factors that directly intervene in the credit and collection process, and on which the solvency of the company will depend, the methodology used is of a qualitative nature. descriptive scope with idea to defend which allowed evaluating each element of accounts receivable, with the purpose of knowing the economic situation of the company and determining its lack of liquidity, an analysis of the financial statements was executed through ratios, of the which is verified that it certainly does not have liquidity, because the indicators of active They affirmed that their obligations must be canceled prior to the collection they make, determining that it is not timely, with the purpose of improving the efficiency of these operations, it proposes to implement functions, policies and procedures of credit and collection, principal and decisive elements that will improve internal control and also reduce liquidity risk.

Keywords: Management of accounts receivable, liquidity, credit and collection policies, credit and collection procedures.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AQUAFIT S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”, elaborado por la Srta. Brigitte Nathaly Sarmiento Ricardo, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**Lcdo. Joseph Stalin Castillo Yagual, MSc.
PROFESOR GUIA.**

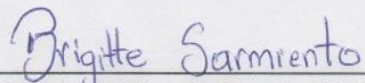
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de: **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AQUAFIT S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, elaborado por la Srta. **Sarmiento Ricardo Brigitte** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente.



Sarmiento Ricardo Brigitte Nathaly
C.C. No.: 245013525-2

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento primordial va dirigido a Dios, por su amor infinito demostrado a través de sus grandes bendiciones, como es el haberme concedido la vida y poder compartirla y disfrutarla con los seres más maravillosos que me concedió como familia que considero mi razón de mi vivir.

A mi familia, por contar con su infinito amor y apoyo incondicional, por sus consejos que han sido muy útiles en mi diario vivir, por expresarme siempre su nobleza, amistad, carisma y valores, que sin duda alguna son un aliciente en tiempos difíciles, gracias porque me motivan a ser mejor cada día.

Es ineludible expresar mi más sincero agradecimiento al Econ. Patricio Rojas Gerente de la empresa AQUAFIT S.A y al personal en general por su amable bienvenida, por ser excelentes guías, y por permitirme manifestar mis capacidades, habilidades y destrezas en el ámbito laboral.

No obstante quedo agradecida con todas las personas que conforman la comunidad universitaria, principalmente a la Lcda. María Fernanda Alejandro, Directora de la carrera de Contabilidad y Auditoría por siempre velar por el bienestar de los estudiantes, a los docentes por su comprensión, paciencia y cariño que nos demostraron a través de la excelente preparación académica.

Sarmiento Ricardo Brigitte Nathaly

DEDICATORIA

Dedico éste trabajo a mi familia; por ser un pilar fundamental en mi vida, por su amor incondicional, por el apoyo absoluto que me brindan con la finalidad de alcanzar mis más grandes logros personales y académicos, por siempre motivarme cuando sentía que ya mis fuerzas se desvanecían, por su fe inquebrantable que siempre me tuvieron, además de inculcarme a ser una persona con buenos principios, valores y sobre todo con una excelente ética.

De la misma manera dedico la presente investigación a los colaboradores de la empresa AQUAFIT S.A, que me permitieron realizar todo el proceso de investigación para la elaboración de mi trabajo de titulación los cuales me recibieron con amabilidad, estima y respeto, además de demostrarme su aprecio y confianza en el transcurso de las diferentes actividades que se realizaban.

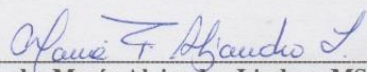
A la universidad Estatal Península de Santa Elena; por acoger a jóvenes con sueños de superación que tienen toda la buena voluntad y predisposición de aprender, para en el futuro contribuir al progreso de la sociedad brindando profesionales competentes, aptos de contribuir al mejoramiento del país.

Sarmiento Ricardo Brigitte Nathaly

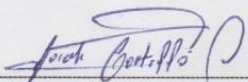
TRIBUNAL DE GRADO



PHD. Lilia Valencia Cruzaty
DECANA (E) DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



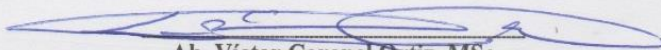
Lcda. María Alejandro Lindao, MSc
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Lcdo. Joseph Castillo Yagual, MSc
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE GENEAL	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICO	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Revisión de la literatura.....	6
1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	11
1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales.....	33
CAPÍTULO II	42
MATERIALES Y MÉTODOS	42
2.1. Tipo de Investigación.....	42
2.2. Métodos de la investigación	42
2.3. Diseño de muestreo	44
2.4. Diseño de recolección de datos.....	45
CAPÍTULO III.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
3.1. Análisis de datos.....	47
3.1.1. Análisis de entrevista.....	47
3.1.2. Análisis de encuesta.....	56

3.2.	Limitaciones	66
3.3.	Resultados	66
3.3.1.	Análisis de las cuentas por cobrar	67
3.3.2.	Análisis de ratios financieros.	68
3.4.	Propuesta	74
3.4.1.	Objetivos	74
3.4.2.	Alcance.....	74
3.4.3.	Justificación.....	75
3.4.4.	Descripción de la propuesta	76
3.4.5.	Gestión de crédito	77
3.4.6.	Área de crédito	77
3.4.7.	Funciones de área de crédito	78
3.4.8.	Políticas de créditos.....	78
3.4.9.	Políticas de evaluación del cliente	80
3.4.10.	Requisitos para la concesión de crédito comercial.	81
3.4.11.	Procedimiento de crédito.....	82
3.4.12.	Gestión de cobranza	85
3.4.13.	Área de cobranza.....	85
3.4.14.	Funciones del área de cobranza.....	86
3.4.15.	Políticas de cobranza.....	86
3.4.16.	Políticas para emisión de recibo de cobranza.	89
3.4.17.	Procedimiento de cobranza.	90
3.4.18.	Flujograma del proceso de crédito	93
3.4.19.	Flujograma del proceso de cobranza.....	94
3.5.	Discusión	95
CONCLUSIONES		97
RECOMENDACIONES		98
BIBLIOGRAFÍA		99
ANEXOS.		102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Ciclo del efectivo	15
Figura 2.- Las cinco C del crédito.....	21
Figura 3.- Funciones del crédito y cobranza.....	26
Figura 4.- Flujograma del proceso de crédito	93
Figura 5.- Flujograma del proceso de cobranza	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Población y muestra.....	44
Tabla 2.- Estándares de Calidad.....	56
Tabla 3.- Frecuencia de ventas a crédito	57
Tabla 4.- Políticas y procedimientos de crédito y cobranza.....	58
Tabla 5.- Plazos de créditos	59
Tabla 6.- Cobranza y su influencia en la liquidez.....	60
Tabla 7.- Mecanismos de notificaciones.....	61
Tabla 8. Descuento por pronto pago	62
Tabla 9.- Control posterior al crédito.....	63
Tabla 10.- Riesgo de Liquidez	64
Tabla 11.- Metas de liquidez.....	65
Tabla 12.- Valores de ventas netas de bienes.....	67
Tabla 13.- Cuentas por cobrar.....	68
Tabla 14.- Indicador, rotación de cuentas por cobrar.....	69
Tabla 15.- Indicador, días promedio de cobro	69
Tabla 16.- Indicador, rotación de cuentas por pagar.....	70
Tabla 17.- Indicador, días promedios de pagos.....	70
Tabla 18.- Indicador de liquidez general.....	71
Tabla 19.- Indicador de liquidez inmediata.....	71
Tabla 20.- Nivel de endeudamiento a corto plazo.....	72
Tabla 21.- Endeudamiento a largo plazo.....	72
Tabla 22.- Margen neto	73
Tabla 23.- Funciones del área de crédito	78
Tabla 24.- Políticas de crédito.....	79
Tabla 25.- Políticas de evaluación del cliente	81
Tabla 26.- Requisitos para otorgar crédito.....	81
Tabla 27.- Procedimiento inicial de crédito	83
Tabla 28.- Procedimiento intermedio de crédito. (Otorgamiento).....	84

Tabla 29.- Procedimiento final de crédito.....	85
Tabla 30.- Funciones del área de cobranza	86
Tabla 31.- Políticas de cobranza	87
Tabla 32.- Políticas para la emisión del recibido	89
Tabla 33.- Procedimiento inicial de cobranza (socialización de información).....	90
Tabla 34.- Procedimiento intermedio de cobranza (Recordatorio).....	91
Tabla 35.- Procedimiento final de cobranza (registro de pago).....	92

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1.- Estándares de Calidad.....	56
Gráfico 2.- Frecuencia de ventas a crédito.....	57
Gráfico 3.- Políticas y procedimientos.....	58
Gráfico 4.- Plazos de créditos	59
Gráfico 5.- Cobranza y su influencia en la liquidez.....	60
Gráfico 6.- Mecanismos de notificación	61
Gráfico 7.- Descuento por pronto pago.....	62
Gráfico 8.- Control posterior del crédito.....	63
Gráfico 9.- Gestión de cuentas por cobrar	64
Gráfico 10.- Implementación de procesos crediticios y de cobranza.....	65

INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial las empresas forman una pieza fundamental para el desarrollo de la sociedad, aportando de distintas maneras al progreso económico, a causa de dicha premisa las entidades están obligadas a ejecutar diversas herramientas que mejoren el desarrollo de sus actividades, esto surge a causa de la gran competitividad existente en el mercado, lo que permite determinar cuáles son las más exitosas capaces de mantener una excelente efectivo. La falta de liquidez para una organización es considerada el mayor problema al que se enfrentan los administradores, esto se origina por la complejidad del mercado, el mismo que se deduce que no existe una adecuada gestión de cuentas por cobrar, siendo necesario que mejoren su gestión de cobros de una manera más oportuna.

Vásquez Muñoz (2016) presenta un evidente caso a nivel mundial sobre esta problemática, la empresa CONSERMET S.A situada en Perú, con más de 10 años en el mercado manifiestan grandes deficiencias que afecta el ámbito financiero y administrativo, debido a que sus períodos de cobranza son demasiados amplios, lo que presenta como consecuencia escasa liquidez.

A nivel nacional las organizaciones se han convertido en un factor clave para el desarrollo económico, social y tecnológico del país, buscando convenientes ofertas para sus bienes o servicios, la estrategia más frecuente que aplican es la venta a crédito, esta operación resulta verídica cuando se aplica de manera armoniosa y eficiente, caso contrario es difícil realizar la efectividad de las cobranzas, ocasionando problemas de liquidez.

Como fuente argumentativa de la existencia de este problema en el país Avelino Ramírez (2017) menciona en su trabajo de investigación a ADECAR CÍA. LTDA, situada en Guayaquil, que dicha compañía presenta deficiencia, debido a que no recuperan sus cuentas por cobrar en los plazos previstos, y se ve expuesta a un riesgo de morosidad que podría ser un riesgo de incobrabilidad, perjudicaría la estabilidad de la empresa.

El presente trabajo investigativo está orientada al análisis económico financiero de AQUAFIT S.A, empresa situada en la provincia dedicada a la producción y comercialización de agua purificada, cabe recalcar que es una entidad que cumplen con los más altos estándares de calidad pero que en la actualidad presenta un bajo índice de liquidez, sus ventas a créditos que se han convertido en el mayor medio de ingreso pero que al final no son efectivas debido al incumplimiento de los procedimientos y políticas de crédito y cobranza.

A través de dichos indicios se determina que la gestión de Cuentas por Cobrar empleada por la sociedad no es la correcta, para determinar la escasa gestión que emplean se revisa cada partida que componen las Cuentas por Cobrar y los rubros que tienen relación directa como es el efectivo, en dicho estudio se demuestra que la empresa presenta buenos índice de comercialización, evidenciándose una buena aceptación en el mercado, pero en el lapso cotejado existen menos fondos líquidos.

Con los argumentos antes expuestos esta investigación busca responder la siguiente interrogante, ¿De qué manera afecta la gestión de cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa AQUAFIT S.A, Provincia de Santa Elena, año 2017?

Es necesario figurar una serie de interrogantes las cuales son las siguientes: ¿Cuáles son las políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa AQUAFIT S.A? además se busca conocer ¿Cuál es la situación de la cartera de crédito de la empresa AQUAFIT S.A, en el año 2017?, y se establece ¿Cuál es la situación financiera de la empresa AQUAFIT S.A en el año 2017?

Este estudio se realiza debido a la escasa liquidez que se evidencia en los Estados Financieros, por lo que se ha planteado el siguiente objetivo: Evaluar la gestión de cuentas por cobrar, a través del análisis de los procesos contables para la medición de la liquidez de la empresa AQUAFIT S.A, provincia de Santa Elena, año 2017.

Para el desarrollo investigativo y posibles soluciones se plantean las siguientes tareas científicas; como primer paso es la identificación de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza para la recuperación de cartera de la empresa AQUAFIT S.A, año 2017, el siguiente proceso es la determinación de la situación de la cartera de crédito mediante la aplicación de procedimientos contables de la empresa AQUAFIT S.A, año 2017, y finalmente está la evaluación de la situación financiera a través de la aplicación de indicadores financieros para el reconocimiento de la realidad económica de la empresa AQUAFIT S.A, año 2017.

Este problema se manifiesta por la falta de supervisión y capacitación del personal, inadecuado cobro, y la inexistencia de un manual de procedimientos, estas múltiples dificultades inducen a la sociedad a serios perjuicios económicos.

Cabe mencionar que estas anomalías conduce a una serie de problemas secundarios pero significativos como es el incumplimiento de los objetivos planteados, las

deudas con entidades que provocarán interés y mora, el beneficio crediticio con las instituciones financieras se ve reducido, proyectar una imagen negativa ante los proveedores, estos problemas dificultan alcanzar la eficiencia y la efectividad en las diferentes operaciones de la empresa para así obtener la liquidez que es requerida en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

El desarrollo de la investigación beneficia a los empleados del área administrativa, que manejan las actividades de facturación, cobros, pagos y ventas, puesto que mejorarían el control interno, también ayuda al departamento de contabilidad que elaboran, presentan y del analizan los Estados Financieros bajo bases consistentes, para garantizar la exactitud y seguridad de las operaciones financieras, además apoya de manera eficaz a la gerencia de la entidad, admitiendo planificar mejores estrategias para la consecución de los objetivos empresariales, también fortalece el conocimiento personal referente al manejo interno de las diversas situaciones que se presentan en una industria buscando obtener dominio y experiencia.

Esta investigación pretende erradicar la deficiente gestión que mantiene la sociedad sobre el mal procedimiento de los crédito y cobranzas, se plantean lineamientos, políticas y procedimientos que regulan el proceso crediticio y su efectivo cobro, previniendo la morosidad, también permite diseñar mecanismos específicos que detectan potenciales riesgos y mantener un ambiente de control vigoroso para mejorar las tomas de decisiones logrando excelentes resultados.

La metodología a utilizar para la ejecución del estudio de la gestión de cuentas por cobrar es de tipo cualitativo de alcance descriptivo con idea a defender la cual se

describe de la siguiente manera: La gestión de las cuentas por cobrar afecta la liquidez de la empresa AQUAFIT S.A, año 2017. Se utilizó el método descriptivo, permite evaluar cada característica de la gestión de cuentas por cobrar indagando en varios puntos relacionados que al final logran determinar cuál es la afectación en la liquidez de la empresa con la finalidad de buscar la solución al problema existente, para este estudio fue necesario utilizar las entrevistas y encuestas como instrumentos de recolección de datos

La estructura de este trabajo de investigación se constituye de la siguiente manera:

Capítulo I: está compuesto por la revisión de la literatura que consiste en exponer informes científicos referentes a la temática de la Gestión de cuentas por cobrar, en el siguiente ítem está el desarrollo de las teorías y conceptos que trata la fundamentación teórica de autores reconocidos y actualizados, y como último aspecto están los fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales.

Capítulo II: en esta sección se exponen los tipos de investigación que se requerirá para la ejecución del trabajo investigativo, también es necesario explicar los métodos de la investigación que son las diferentes técnicas investigativas, además de explicar el diseño de muestreo y el diseño de recolección de datos.

Capítulo III: para la validez de esta investigación, en este capítulo se refleja el análisis de datos cualitativos además de las limitaciones de este estudio, también se explican los resultados del proceso investigativo, al igual que se contribuye con una propuesta que mejorarían la gestión de cuentas de la empresa AQUAFIT S.A y finalmente se expresan las respectivas conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.Revisión de la literatura.

La administración de las cuentas por cobrar debe ser ejecutada de manera íntegra puesto que es la fuente principal que influye directamente en la parte financiera de una empresa, si la entidad obtuvo resultados positivos sobre este proceso es porque consideraron las estrategias internas, es decir, aplicaron y respetaron todo el sistema comercial crediticio, por el contrario al no considerar estas medidas de control no se alcanzaron las metas propuestas, así como establece Castro (2014) en su investigación sobre los Beneficios de una gestión eficiente de cuentas por cobrar:

“Una empresa que ofrece financiamiento a sus clientes debe tomar en cuenta que debe implementar políticas de crédito específicas y bien definidas para un mejor control de su cartera de clientes, esto puede hacer la diferencia entre una gestión exitosa y productiva o un descontrol que puede llegar a afectar la liquidez y capacidad de pago posterior de la empresa”.

En la operación de las ventas se establecieron diferentes estrategias comerciales, las cuales tuvieron como principal objetivo la distribución y por ende la venta de bienes para garantizar la cobertura y abastecimiento total de los consumidores, la mejor estrategia que emplearon las empresas son las habituales ventas a crédito, a través de esta acción los compradores percibieron mejores posibilidades de adquirir el producto, debido a que obtuvieron oportunidad de pagar a plazos sin necesidad de

cubrir de inmediato la deuda, asimismo resultó provechoso para los ofertantes puesto que adquirieron mayor demanda y excelentes beneficios lucrativos.

La temática sobre un escaso control referente a la gestión de las Cuentas por Cobrar atrajo como consecuencia serios problemas financieros, puesto que al no regirse los preceptos internos de la empresa y el incumplimiento de pago por parte de los consumidores, no existió la suficiente fluidez de efectivo, por lo tanto no se cumplió con las obligaciones financieras, fiscales, laborales entre otras.

La premisa sobre el incumplimiento de los convenios por parte de los clientes motivó esta investigación, en vista que este pésimo dinamismo provocó problemas de liquidez afectando de manera negativa la estabilidad económica de la empresa, a consecuencia se ejecutaron sondeos previos los cuales permitieron comprender que por el improcedente proceso no lograron cumplir las expectativas comerciales, a continuación se mencionan varios autores con investigaciones relacionadas.

Gonzáles & Henríquez (2013) en su estudio referente la Incidencia de la Gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, determinaron lo siguiente:

“El estudio tuvo como objetivo describir los procedimientos administrativos contables y determinar el efecto financiero de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad, en la que se requirió de la siguiente metodología; una investigación de carácter descriptiva, en el que demuestran que a través del análisis efectuado se concluyó que por la

demora de la cancelación de las facturas la empresa no tiene medidas de presión para los clientes que se retrasan e sus pagos y que es necesario efectuar cobro de intereses moratorios”.

La empresa no obtuvo resultados económicos fructuosos a causa de que los administradores no aplicaron de manera armónica sus procesos de créditos y cobranzas, la razón principal fue la inexistencia de un control sobre estos aspectos. Una innegable investigación relacionada a esta problemática es la que presentó Chiluisa Rodríguez (2013) en su estudio sobre “La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI de la ciudad de Ambato”.

“El propósito de la investigación es determinar la cartera vencida para la identificación de su incidencia en la rentabilidad de la ferretería FREVI, se requirió la aplicación del enfoque cuantitativo, además de una investigación de tipo exploratoria concluyendo en lo siguiente: no existen normas de control para otorgar créditos, aumentando el nivel de cartera vencida; tampoco existen procedimientos, políticas o procesos para la aprobación de créditos; por lo que aumenta la morosidad de los clientes, la cartera vencida se vuelve inmanejable; y, la rentabilidad de la empresa disminuye, debido a la falta de liquidez que se genera al no tener una gestión eficaz de cobros”.

De igual forma Lizárraga Vergaray (2014) en su trabajo investigativo referente a la Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo, presenta los siguientes resultados:

“La finalidad de la presente investigación es establecer una buena gestión de cuentas por cobrar que impacte de manera favorable a la administración de capital de trabajo, en la que fue necesario utilizar investigación de tipo aplicativo, de nivel descriptivo correlacional; el cual permitió obtener resultados de que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito”.

Como se fundamentó anteriormente a través de la información teórica, el descontrol parcial o total en la gestión de cuentas por cobrar atrajo serios problemas financieros, como la falta de liquidez, baja rentabilidad y poca seguridad para la organización, por lo que es innegable que no se mantuvo un adecuado, eficiente y oportuno control interno, lo cual se lograría implementando o mejorando las políticas de créditos y cobranzas siendo las fuentes principales de la generación de efectivo, este problema no ayudó a obtener la capacidad que se requería para cumplir con sus obligaciones, también no se obtuvieron las ganancias esperadas y no se lideró el mercado.

Zambrano Abril (2016) en su investigación sobre el sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa CAJARDENSA detalla las siguientes conclusiones:

“Planteó como objetivo general mejorar la gestión de cobranzas, mediante un modelo de sistema de control interno, utilizando el método cuali-cuantitativo, llegando a la conclusión de que en el departamento de

cobranzas no cuenta con políticas de cobro, lo que inhibe el buen desenvolvimiento del área, Falta de seguimiento pos-venta por parte del personal responsable, debido que después que el cliente realiza el pago de la cuota inicial, no le da el debido seguimiento para que cumpla con sus pagos en forma mensual”.

Simultáneamente Lozano Tucunango & Luna Maldonado (2016) en su investigación sobre un diseño de manual políticas de créditos y cobranzas de QUÍMICA S.A. 2017” manifiesta los siguientes resultados:

“En la ejecución del trabajo el objetivo general diseñar un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de QUÍMICA S.A., en el que empleó un diseño cualitativo y cuantitativo, con relación al tipo de investigación fue experimental obteniendo como resultados los siguientes: La administración de las cuentas por cobrar han sido deficiente ya que no cuentan con políticas de cobranzas, y más aún no tienen determinado los tiempos de créditos que deben conceder, por lo que sus flujos de efectivo han variado de acuerdo a lo proyectado.”

Las expuestas fuentes investigativas trataron sobre el manejo de las Cuentas por Cobrar, en el que se reflejó que a consecuencia de una mala gestión no se lograron hacer realizables en el tiempo estimado que requerían las empresa para enfrentar sus compromisos, los diferentes autores indicaron que las causas generativas de esta contrariedad son las inexistentes o la mala aplicación de las políticas de crédito, facturación y cobranzas, estos problemas son los que afectan a AQUAFIT,

presentando un pésimo manejo de Cuentas por Cobrar afectando directamente al flujo de efectivo.

Se visibilizó que la falta de procedimientos al otorgar créditos y al realizar las cobranzas, provocaron el mal proceso crediticio y el retraso de cobros, lo que ocasionó un bajo rendimiento de liquidez, por lo tanto si se hubiesen establecido políticas, procedimientos, y funciones de control no habrían existido inconvenientes, pues estas habrían mejorado el proceso comercial y el correcto funcionamiento del personal. Una adecuada gestión de cuentas por cobrar hubiese garantizado una liquidez positiva a la entidad, es decir, a medida que se generaban las ventas, y por supuesto las nuevas obligaciones por parte de los clientes, los administradores manejarían de manera idónea el proceso comercial de sus mercancías.

1.2.Desarrollo de Teorías y Conceptos

Gestión de Cuentas por Cobrar.-

Bravo Santillan (2014) en su libro Gestión de Capital menciona que:

“La gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.” (pág.10).

Además Gálvez & Pinilla (2013) establece:

“La gestión de cuentas por cobrar es un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia”.

La gestión de las cuentas por cobrar se refiere a ejecutar los diversos, pasos, o procedimientos que se aplicaron con la finalidad de lograr excelentes resultados, es necesario que sean manejadas de manera cautelosa, sobre todo con responsabilidad y compromiso pues de este proceso depende la estabilidad de la empresa permitiendo tener un control idóneo sobre el tratamiento de dichas actividades.

Administración de las cuentas por cobrar.

Al respecto, Zevallos (2014) menciona que:

“Es dirigir el control llevando un orden con las fechas de vencimiento, anticipando para el cumplimiento del contrato acordado. La disminución de los riesgos se da con una buena administración contable, siendo exigible a los clientes para que se vuelva liquidez”. (pág. 21)

Conjuntamente Meza Vargas (2015) en su libro Contabilidad Análisis de cuenta indica:

“La administración de cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular”

El rubro de cuentas por cobrar constituyen el crédito o las facilidades de pago que se otorga a los clientes con el propósito de conservar y atraer futuros consumidores y también para tener disponibilidad de fondos en un período corto, estos permiten cancelar las deudas. A razón de esta táctica las entidades deben tener un buen control en cuanto a sus reglamentos de ventas, crédito, cobranza, facturación y demás procesos que intervienen en el asunto de comercialización de sus productos, si se establecen instrucciones y estas actividades son aplicadas correctamente o excelentes beneficios y lograrán alcanzar el éxito deseado.

Definición de cuentas por cobrar.-

Según Olson Ortiz & Calixto Mendoza (2016) señala que:

“Las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo de la compañía, la adquisición de un sistema contable brindaría información segura y detallada de los acontecimientos de la forma de pago, los programas contables nos brindan información para la toma de decisiones y disminuir los riesgos del incumplimiento, los clientes morosos tienden a no pagar oportunamente los créditos otorgados, aumento de los gastos financieros e interés con las entidades correspondientes.(pág. 121)

Las Cuentas por Cobrar representan el derecho legal que tiene una empresa por la concesión de mercadería a crédito y que le ha dado la potestad de obligar a sus clientes a que cumplan con sus obligaciones, la cual es la cancelación de la deuda en los plazos establecidos, este pacto se estableció al momento de realizar los trámites legales pertinentes, en el que se llevó a cabo una conciliación donde se

acordaron las pautas para hacer efectiva una compra y además se estipularon el modo de pago.

Importancia de las cuentas por cobrar.

Pérez (2015) en su artículo relacionado al diagnóstico de las cuentas por cobrar menciona lo siguiente:

“La importancia está asociada claramente con el giro del negocio y la competencia. Estos dos se relacionan con el otorgamiento del crédito a los clientes. Es por esto que, las ventas a crédito se convierten en cuentas por cobrar realizando comúnmente a la empresa un elemento fundamental de los bienes que posee” (pág. 59-60)

Las cuentas por cobrar siempre han simbolizado el compromiso que han adquirido los clientes y que estos han sido representados a través de documentos rigurosamente formales y reglamentarios, a consecuencia de este proceso es indispensable que todos los organismos estipulen sus funciones, procedimientos, políticas, y condiciones bajo las cuales se ofreció la modalidad de pago, al no controlar sus condiciones hubiesen ocasionado serios problemas económicos.

El ciclo de vida de las cuentas por cobrar.

Longenecker (2012) indica que:

“El ciclo de ventas y cobranzas, se compone de información que poseen las empresas. De tal forma que, las ventas pueden ser bienes o servicios y los

cobros pueden ser efectuados al contado y a crédito. De manera que todos los negocios cuentan con este ciclo de efectivo, ya que puede variar dependiendo de su comercio”. (pág. 653)

Existen 3 ciclos de efectivo los cuales son:

Figura 1.- Ciclo del efectivo



Fuente: Longenecker (2012) – Administración de empresas.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Si la empresa efectuó el proceso de ventas a crédito, debió recurrir a sus controles internos, estos han estado representados a través de sus políticas y procedimientos de crédito, las cuales fueron aplicadas en la concesión de mercadería, de la misma manera debieron aplicar el proceso de cobranza para que la recaudación sea favorecedora.

Estas gestiones permitieron mantener el debido control que ha sido necesario emplear al concebirse mercadería a crédito, puesto que de este rubro dependió la liquidez de la empresa, además de no forjar una imagen de organismo ineficaz.- Todo proceso debe constar de fases, pasos, y funciones que se deben trazar para su aplicación, caso contrario no se hubiese considerado como una estrategia

Procesos de Crédito y cobranza

Para que una organización alcance sus objetivos institucionales, manufactureros y económicos debe de estar legalmente constituida, es decir, debe constar con todos

sus documentos organizacionales y legislativos, cuando se enfoca en este aspecto se hace referencia a los manuales, reglamentos, normas, procedimientos, funciones y políticas que han sido utilizadas en el campo productivo, administrativo y comercial.

Las políticas que se necesitarían para administrar de manera adecuada el proceso comercial, son las de venta, crédito y cobranza, que si se las aplicarían de manera adecuada habrían generado provechosos flujos de efectivos la empresa, puesto que a causa del control interno no se alcanzaron las metas institucionales y económicas.

Indicador, Crédito.

Del Valle Córdova (2013) define: “La operación de crédito como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercadería o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente en un futuro, pudiendo existir un interés pactado”. (pág. 7)

Adicionalmente Gálvez & Pinilla (2013) puntualiza: “El crédito es el financiamiento que realiza una empresa a sus clientes como forma de facilitar la venta de sus productos. Consiste en la entrega del producto o servicio a cambio de reembolsar a un tiempo determinado su valor”.

A razón de esta perspectiva se prescribió que el crédito produjo muchos beneficios, pero no todo resultó beneficioso, se dio lugar a probabilidades de riesgo, a se afectó directamente la gestión de Crédito y Cobranza, puesto que no se desarrolló correctamente el proceso comercial y cuando se otorgó un crédito no se contó con el efectivo a corto plazo, por lo tanto se ha aplicado toda táctica posible para

conceder créditos y así facilitar las ventas, considerando todo aspecto en cuanto a la solvencia crediticia del cliente, para que aseguren el pago total y a tiempo.

Manual de Crédito.

Mullo Mora (2014) describe que:

“Todo manual de crédito se debe ir revisando y actualizando de manera constante ya que de ello dependerá el éxito de la empresa además alude que los procedimientos y políticas deben ir acorde a la actividad económica ya que las empresas se encuentran en un mercado dinámico”.

El manual de crédito siempre ha sido un instrumento interno que toda empresa o institución legalmente constituida debió crear desde sus inicios, en él deben constar todas actividades que ejecutaba y cumplía el responsable del manejo del proceso de venta a crédito y el encargado de cobranza, por lo tanto este documento tuvo que ser elaborado cuidadosamente, además se tuvieron que considerar lineamientos que corrigieron y por ende mejoraron el dinamismo comercial, consecutivamente debió estar impreso y posteriormente tuvo que ser socializado y entregado al personal, esto habría permitido llevar un control eficiente y se obtendrían buenos resultados.

Políticas de Crédito

Según Acosta, J. C. (2013), señala:

“Las empresas tienen políticas que otorgan créditos a corto y largo plazo con descuentos por pronto pago de acuerdo a la calificación del cliente y a la evaluación que pasa por la administración bajo ciertos parámetros de

medición de confiabilidad y responsabilidad en cumplir antes de la fecha de vencimiento”. (p. 20)

Del mismo modo Gálvez & Pinilla (2013) expresa:

“Las políticas de créditos de una empresa, es el conjunto de medidas, originadas por los principios que rigen los créditos, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables, como por ejemplo: el período de crédito, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los documentos ofrecidos”.

Las empresas comerciales siempre han tenido el propósito fundamental de conquistar el mercado proporcionando productos de calidad y proponiendo opciones de pagos accesibles que cumplan con las expectativas de los consumidores, pero para alcanzar sus objetivos en cuanto a la ambición comercial, las empresas debieron establecer políticas de créditos que permitieron controlar el proceso crediticio, esto permitió evaluar a sus clientes minimizando el nivel de riesgo por incumplimiento de pago.

Simultáneamente Noriega (2013) establece:

“Las políticas de crédito se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.

En toda política crediticia deben establecerse ciertos parámetros como:

- Procedimientos o estándares de crédito, o el riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito.
- Los términos de crédito que incluyen el plazo de tiempo durante el cual se concede el crédito, los porcentajes de descuento por pronto pago en caso que exista.
- La política de cobranza de la empresa.

Al implementar políticas de crédito debe considerarse:

- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evitar la cartera vencida.

Las políticas de crédito se las definieron como parámetros creadas de manera formal, planteados, y aprobados por la empresa, en el que se consideraron diferentes puntos en relación a la comercialización de un determinado producto o servicio, este dinamismo se efectuó con el objetivo de otorgar facilidades de pago. Si las empresas decidieron ejecutar estas estrategias entonces fue necesario considerar la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

Proceso de Crédito.

Lozada (2018) estableció a través de su estudio Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil: “El proceso de crédito comercial establece una serie de actividades que aseguren la minimización del riesgo que se generan cuentas incobrables y que sigue los siguientes pasos:

- ❖ **Solicitud de crédito:** Es el primer paso para el otorgamiento de crédito y debe ser diseñada de acuerdo a las condiciones del mercado, la competencia y debe regirse a lo establecido en la política de crédito y cobranza. La solicitud de crédito es el primer documento a través del cual los clientes pretenden iniciar relaciones comerciales. La empresa, por medio de este documento, debe determinar la máxima cantidad de crédito que se puede otorgar a un cliente, asignándole un cupo de crédito.

- ❖ **Verificación de la información:** La información recibida en la solicitud de crédito, se somete a la investigación y verificación de datos. En este punto radica la importancia que la solicitud esté completamente llena y con datos exactos para ahorrar pérdida de tiempo y por lo tanto pérdidas económicas.

- ❖ **Otorgamiento de crédito:** Una vez recibida la solicitud de crédito, realizada la investigación y verificación de la información, la administración de la empresa debe proceder con la toma de decisión respectiva y emitir su informe, así como a aprobar a sugerir un cupo de crédito, según corresponda, dentro de los niveles y responsabilidades que se establezcan. El cupo de crédito otorgado determina el tipo de garantía que se exigirá al cliente.

- ❖ **Garantías:** De acuerdo a los cupos de crédito otorgados a los clientes, se pueden exigir diferentes tipos de garantía a los clientes, entre los más utilizados están el pagaré, las letras de cambio, el contrato de suministro de crédito, la prenda industrial y garantías bancarias.

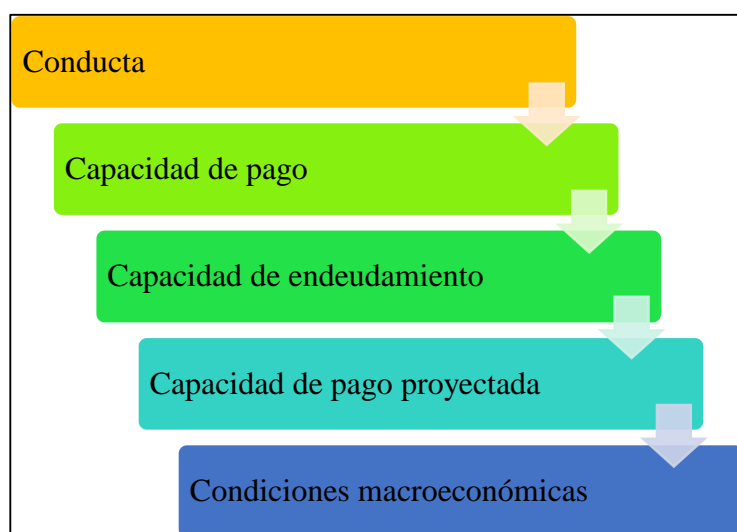
Con esta definición se estableció que el proceso de crédito debió ser aplicado de manera adecuada, además del personal competente, de este proceso dependía el logro de resultados óptimos y por supuesto del alcance de los objetivos, si se hubiese considerado todo el procedimiento de esta actividad comercial se habrían evitado riesgos y estos habrían sido mínimos, estas medidas prevendrían contrariedades que habrían afectado gravemente, a través de estas actividades se seleccionaban, calificaban y evaluaban a los clientes, y así se evitaban otorgar créditos a personas irresponsables que hubiesen incumplido el convenio.

Las Cinco C del crédito.

Morales Castro & Morales Castro (2014) estableció lo siguiente:

Las 5 condiciones del crédito presentan los factores de riesgo que deberán ser supervisados al realizar un análisis de crédito.

Figura 2.- Las cinco C del crédito



Fuente: Morales & Morales, Las cinco C del crédito.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

- **Conducta.**-“El objetivo de evaluar el comportamiento es determinar la calidad moral y la capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo que tiene el deudor, incluyendo evaluar la calidad y la veracidad de la información del cliente”. Morales Castro & Morales Castro (2014)
- **Capacidad de pago histórica.** .-“El objetivo de analizar la capacidad de pago es evaluar las habilidades del cliente de haber generado, anteriormente, los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras a través del análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Se contempla el análisis de las ventas netas, márgenes de utilidad y la producción del flujo neto para cubrir el pago de los intereses, capital, dividendos e inversiones”. Morales Castro & Morales Castro (2014)
- **Capacidad de endeudamiento.**- El principal objetivo de este factor es medir la estabilidad de la estructura financiera de la compañía, evaluando la congruencia de los recursos solicitados de acorde al giro del negocio de la misma; haciendo un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Mediante el análisis de tendencias y relación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia. Morales Castro & Morales Castro (2014)
- **Condiciones macroeconómicas.**-“El objetivo de este factor es determinar las conductas de la industria en su conjunto, para determinar lo influyente que puede ser en la capacidad y fortaleza financiera del deudor”. Morales Castro & Morales Castro (2014)

- **Capacidad de pago proyectada.**- “El objetivo es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar suficiente objetivo en el futuro, cumpliendo con sus obligaciones, con base en la fijación de su negocio, dentro de la industria”.
Morales Castro & Morales Castro (2014)

La actividad de emitir créditos no se desarrollaba de manera aleatoria, al contrario se administraba de manera rigurosa, exacta y se operaba por el personal adecuado, en el proceso de operación crediticia las empresas consideraban cada aspecto social y económico, puesto que no se podía ofertar a cualquier consumidor, esto representaba un serio problema económico que desestabilizaría una empresa, a razón de que no se midieron las consecuencias y no se efectuó el debido control.

Indicador, Cobranza.

Vera (2013) determinó lo siguiente: |

“La cobranza es el proceso formal de presentar un documento para que se pague. El cobro de una cuenta pendiente como resultado de una venta a crédito, se quedará sin capital sino resarciera continuamente la liquidación, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes”.

Morales Castro & Morales Castro (2014) mencionan lo siguiente:

“La productividad de un negocio, puede verse determinada por la eficiencia de recuperar sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos.”

Al proceso de cobranza se lo determinó como el conjunto de gestiones al recuperar sus valores por concepto de ventas a crédito. Esta acción tuvo como objetivo recuperar oportunamente y en su totalidad los valores pendientes de cobro, esta gestión debió ser adecuada de tal forma que hubiesen mantenido la liquidez, si se lograba esa meta la empresa habría desarrollado normalmente sus actividades sin ningún riesgo, además mantenían las buenas relaciones con el cliente.

Política de Cobranza.

Según Del Valle Córdova (2013) define lo siguiente:

“Las políticas de cobro son procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, los cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa”.

(pág. 209)

Simultáneamente Noriega (2014) menciona que:

“Las políticas de cobranza son los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Un proceso de cobranza incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas”.

La etapa de cobranza es la fase decisiva en la operación de ventas a crédito, puesto que a través de este proceso se recaudaban los valores que adeudan los clientes las cuáles se harían efectivas en el tiempo estimado si se ejecutaran de manera correcta.

Procedimientos de cobranza

Gallagher & Andrew (2013) afirmó que: “Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

- **Notificación por escrito:** constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación.
- **Llamadas telefónicas:** es la segunda opción, en este caso se comunicará con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago.
- **Visitas personales:** esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- **Recurso legal:** es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes”. (pág. 242).

Los procedimientos de cobranzas tuvieron como finalidad prever a los clientes sobre las deudas pendientes por mercaderías a crédito, este período permite el contacto directo o indirectamente con el cliente puesto que se comunicaría y emitiría los avisos antes del vencimiento, esta gestión se debió realizar con el propósito de que no existan excusas de incumplimiento de pago.

Morosidad

Villacorta Bacalla & Uceda Dávalos (2013) definió lo siguiente:

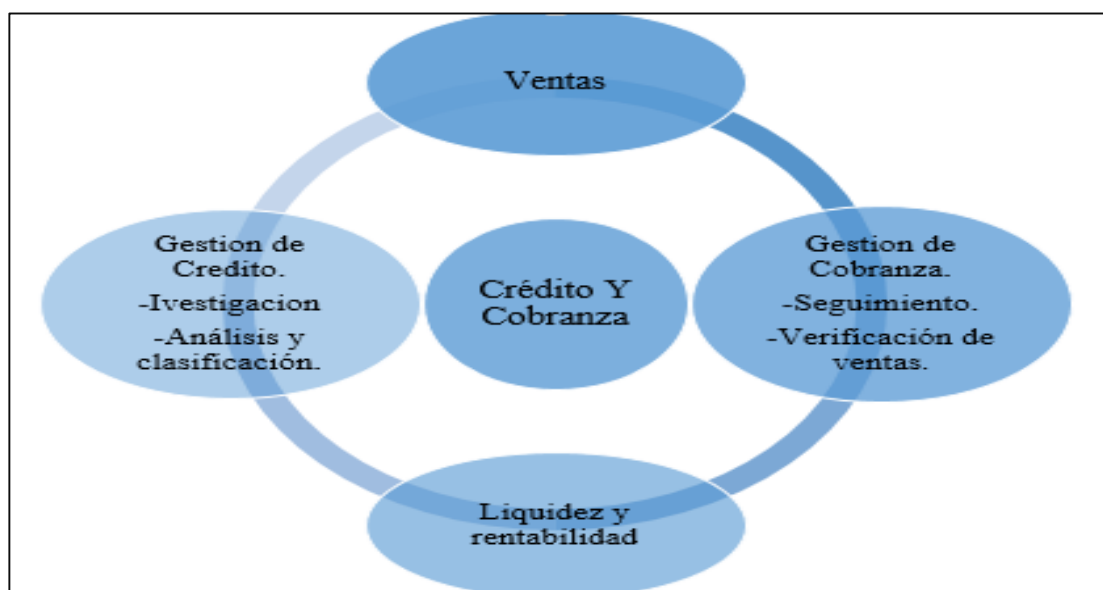
“La mora provoca un efecto perjudicial, la falta de cobros provoca incapacidad para afrontar sus compromisos de pagos. Por otro lado prolonga el plazo de cobro que incita un aumento del período de maduración, conlleva y a su vez falta de liquidez.”.

Esta peculiaridad se originó por el incumplimiento de pago por parte de los clientes que no cancelaron sus adeudos en los periodos estipulados, si hubiese existido un como un control se habría evitado el crecimiento de la cartera vencida.

Función de crédito y cobranza.

Moreno Mejía & Lozada Díaz (2018) Establece las funciones de crédito y cobranza.

Figura 3.- Funciones del crédito y cobranza.



Fuente: Moreno & Lozada (2018) - Función del crédito y cobranza

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

La empresa que comercializó su mercadería bajo el proceso de crédito, debió ejecutarlo de manera idónea, es decir tuvieron que considerar todos los reglamentos internos que son las políticas y los procedimientos de crédito, pues esto evitó que el proceso de cobranza se vuelva difícil, como se aplicó sistemáticamente el dinamismo crediticio, no existió ningún problema cuando se recaudaron los adeudos, si hubiese existido alguna contrariedad no habría duda que se originó por el deficiente control al momento de vender un producto.

Liquidez.

Bernstein (2013) en su libro sobre análisis de los estados financieros definió lo siguiente.-

“La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras.” (p.120).

Baena Toro (2014) puntualizó lo siguiente:

“La liquidez se define como “la capacidad financiera de la empresa para generar flujo de fondos y así responder por sus compromisos en corto plazo, tanto operativos como financieros, el problema inmediato que debe resolver el gerente o analista financiero, es la deficiencia o el exceso de la liquidez”.

La liquidez siempre ha representado la capacidad económica que ha tenido una organización para cumplir con sus obligaciones y que se ha relacionado directamente con el ciclo de ventas, en él se desplegaban las negociaciones a

créditos que consecutivamente se convertían en cuentas por cobrar, rubro indispensable que contribuyó a determinar la solvencia, cabe recalcar que este sistema ayudó a determinar qué tan eficientes y eficaces fueron los controles internos de una empresa, si este índice no fue óptimo la solvencia de la empresa fue deficiente, y sin fondos afectó seriamente los pagos a terceros.

Control de la liquidez

Según Flores (2013) señaló que: “Para efectuar un buen control de la liquidez de una empresa, el gerente financiero debe aplicar dos herramientas gerenciales importantes, las cuales están consideradas como el flujo de caja y el estado de flujo de efectivo”.

Aquafit S.A no obtuvo una óptima solvencia a causa de que no aplicaron un adecuado control de liquidez, esta medida hubiese vigilado todo el proceso del movimiento de efectivo controlando la demanda excesiva de crédito lo que habría evitado un severo problema financiero, la correcta aplicación de esta medida habría garantizado el cumplimiento de las obligaciones de la entidad.

Riesgo de liquidez

Según Aldas & Yáñez (2014) expresa:

“Es la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. No necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los tendrá pagando tasas de interés mucho más

elevadas, o teniendo que vender activos a precios inferiores a su costo, es decir que tendrá sobrecostos o pérdidas. Entonces el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación”.

El riesgo de liquidez se ha definido como la probabilidad de que una empresa no haya cumplido con sus obligaciones a corto plazo, por lo tanto sin fondos disponible la empresa Aquafit no cubrió sus deudas en los plazos estipulados por los terceros, lo que ocasionó problemas de intereses y moras por haber incumplido sus obligaciones, por lo que se consideró indispensable que los administradores plantearan medidas preventivas que hubiesen minimizado este problema y evitado que la compañía pierda credibilidad.

Ratios Financieros

Según Castro Guillen (2014) señaló que: “Son indicadores que miden rápidamente y eficazmente la situación económica financiera de las empresas de cualquier actividad.

A la vez Duque (2016) definió que: “Los indicadores, índices o razones financieras son frecuentemente utilizados para definir, de acuerdo a la línea del negocio en la que se encuentra la industria, la verdadera situación de la empresa, especialmente la liquidez y la solvencia”

Los ratios financieros, o también llamados indicadores financieros, son cálculos que han permitido, evaluar, analizar y determinar las condiciones favorables y desfavorables que ha tenido una empresa durante su periodo comercial, a través de

esta técnica numérica los administradores han obtenido los índices reales de cada partida contable conociendo la situación económica y financiera real, conjuntamente este procedimiento corrigió y mejoró las estrategias empresariales alcanzando sus objetivos y mejorando la toma de decisiones, a su vez contribuyó con la correcta y oportuna presentación de la información financiera.

Clasificación de Indicadores.-

Indicadores de Liquidez:

Duque (2016) afirmó lo siguiente:

“Mediante el cálculo de estos indicadores se puede determinar la capacidad de la empresa para enfrentar las obligaciones a corto plazo. Por otro lado, estos indican que por cada unidad monetaria de exigible a corto plazo hay una unidad monetaria de Activo Circulante”.

Fórmulas:

$$\text{Liquidez Inmediata} \frac{(\text{Activo Corriente} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Corriente} \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Indicadores de Gestión:

Duque (2016) determinó lo siguiente: “Los indicadores de gestión miden la utilización del Activo y comparan la cifra de ventas con el Activo total, el inmovilizado material, el Activo Circulante o elementos que los integren.

$$\text{Rotación de Cuentas Por Cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas Por Cobrar}}$$

$$\text{Período promedio de Cobro} = \frac{365}{\text{Rotación de ctas por Cobrar}}$$

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de venta}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Días de ventas de inventario} = \frac{365}{\text{Rotación de inventario}}$$

$$\text{Rotación de Ctas por pagar} = \frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}}$$

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{365}{\text{Rotación de Ctas por pagar}}$$

Indicadores de Solvencia:

Duque (2016) manifestó lo siguiente:

“También se los denomina como indicadores de endeudamiento o apalancamiento. Ratios que relacionan recursos y compromisos; por otro lado señala que este índice es uno de los más utilizados para medir la liquidez de la empresa o su capacidad de hacer frente sin dificultad es a las obligaciones de pago a corto”

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Nivel de Endeudamiento C/P} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Nivel de Endeudamiento } L/P = \frac{\text{Pasivo No Corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

Indicadores de rentabilidad:

Duque (2016) concluyó lo siguiente: “Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera, es decir mide la efectividad y la eficacia que tiene una empresa)”.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Los indicadores financieros o también llamados ratios financieros permitieron a los interesados de la información financiera, como son los administradores de la empresa, evaluar la capacidad que tuvo la empresa para cumplir con sus obligaciones, la eficacia y eficiencia con que realizaron el proceso de ventas a crédito y posteriormente ejecutaron su proceso de cobranzas, además ayudaron a conocer el nivel de endeudamiento en relación al patrimonio, y la disponibilidad de efectivo en el periodo comercial, este procesamiento de datos contribuyó a la planificación de estrategias que optimizaron la productividad, mejoraron la eficiencia y ayudaron a tomar excelentes decisiones a la administración que evitaban problemas económicos.

1.3.Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales.

Como constancia se consideraron todos los argumentos que permitieron sustentar este proyecto desde su ámbito legal.

Ley de compañía (2014). **Establece en su artículo N° 20 lo siguiente:**

Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

La ley de compañía estableció en este artículo que toda sociedad que fue constituida legalmente y que ha realizado actividades comerciales debió presentar de manera oportuna y correcta los estados financieros. La empresa AQUAFIT S.A se categorizó como una sociedad anónima que fue suscrita en la superintendencia de compañías, que desde su creación hasta la fecha actual ha presentado su información financiera cumpliendo con todos los parámetros.

Como dato complementario se menciona que Aquafit también ha sido regulada por el grupo de las pequeñas y medianas empresas, esto se produjo por el reducido personal y la limitada infraestructura.

Según la Norma Internacional de Información Financiera N°9, (2014), Instrumentos Financieros, señala en el párrafo 5.5.15.:

Enfoque simplificado para cuentas por cobrar comerciales, activos de los contratos y cuentas por cobrar por arrendamientos.

5.5.15. A pesar de lo establecido en los párrafos 5.5.3 y 5.5.5, una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para:

- a) Cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de la NIIF 15 y que:
 - i. no contiene un componente financiero significativo (o cuando la entidad aplica la solución práctica para los contratos que son a un año o menos) de acuerdo a la NIIF 15; o
 - ii. Contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad elige su política contable a medir la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos pero puede aplicarse por separado. (p. 16).

La norma internacional de información financiera, NIIF 9, hace referencia a los Instrumentos Financieros, en este artículo legal se enfatizó sobre el procedimiento que deberían aplicar las empresas al momento de presentarse pérdidas crediticias, pues estas afectarían al valor percibido causado por el riesgo crediticio que sería el resultado del incumplimiento del pago.

Esta norma estipuló que la empresa podía optar como política contable, corregir el valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas mientras el activo esté en el lapso de su vida útil, si este ha sido devaluado y en ese caso se aplicó la estrategia, se habría empleado una política errónea.

Adicionalmente la Norma Internacional de Información Financiera N°9, (2014), Instrumentos Financieros, señala en el párrafo 5.5.17:

Medición de las pérdidas crediticias esperadas.

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

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

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

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

Este extracto de la NIIF 9 se refirió a la estimación que debió aplicar la compañía sobre las pérdidas en las cuentas por cobrar, esta ley tomó en cuenta varios aspectos como cuando se presentó una moderada probabilidad de pérdidas basada en resultados factibles; además era más favorable que una empresa concibiera la idea de recibir un pago de dinero hoy, en lugar de recibirlo en fecha futura, si se hubiesen provisionado los saldos vencidos se habría contado con información razonable pues estas fueron apreciadas como pronósticos de situaciones económicas futuras.

Para la aplicación de esta predicción fue suficiente recopilar los escenarios más relevantes, siempre que haya existido la pérdida crediticia así el índice no sea representativo; esta norma también especificó el tiempo máximo que una empresa debió considerar para realizar la medición de las pérdidas, además estipuló como

tiempo límite el plazo que se acordó en el contrato por lo tanto no se tuvo que extender de la fecha de vencimiento.

Norma Internacional de Información Financiera para PYMES, (2013).- Sección 11, describe lo siguiente:

11.12. Una entidad sólo reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero cuando se convierta en una parte de las condiciones contractuales del instrumento.

Las partidas por cobrar o por pagar de forma incondicional se reconocen como activos o pasivos cuando la entidad se convierte en parte del contrato y, como consecuencia de ello, tiene el derecho legal a recibir efectivo o pagar. .

El reglamento de NIIF para las pequeñas y medias empresas indicó que la sociedad debió considerar un activo y pasivo financiero cuando estos hayan participado directamente en el dinamismo contractual, en el caso de las cuentas por cobrar se reconocieron cuando se realizó la alianza entre comprador y vendedor, este proceso se concretó a través de documentación legal.

Medición inicial (Activo Financiero)

11.13. Al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluidos los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, en efecto, una transacción de financiación.

Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar. (p. 29).

Medición Posterior (Activo Financiero)

11.14. Con el objetivo básico que implica la aplicación de las NIIF que es mantener los saldos de las cuentas con el monto más razonable posible, las empresas deberán medir, sobre el período que se informa, si el valor de sus cuentas se ha deteriorado o si, por el contrario, existiera una revalorización para reflejarlo en los estados financieros. Después del reconocimiento inicial, la entidad valorará las cuentas por cobrar al término de cada ejercicio económico (activo financiero), a su valor actual, utilizando el método del interés efectivo; sin deducir los costos de transacción en que pueda incurrir en la venta o disposición por otra vía del activo.

En este resumen las cuentas por cobrar eran reconocidas inicialmente por la empresa a través del valor razonable, es decir, se registraron con el importe por el cual se presentó la actividad comercial, y que se realizó en condiciones óptimas para el beneficio mutuo. En cuanto a su medición posterior los activos financieros, las cuentas por cobrar se midieron cada término en período comercial, cada que se emitió la información financiera se consideró el valor, si existió deterioro o si presentó una revalorización se debió evidenciar en la presentación de los estados financieros. AQUAFIT aplicó esta condición, los procesos de comercialización del

producto se registraban bajo el valor razonable sin perjudicar a la compañía y a los clientes, se registraban oportunamente e los deterioros o la deflación de mercadería.

Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, (2015) Señala en su Capítulo IV.

Depuración de los ingresos:

Art. 10.- Deducciones.-

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

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas.

En el caso de recuperación de los créditos, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación, las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en las provisiones. (pág., 25-26)

De conformidad a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno se determinaron varios asuntos sobre las cuentas incobrables y la provisión, las empresas debieron deducir el 1% sobre las ventas y que éstas a su vez hayan estado pendientes de cobro, además se estipuló un máximo de provisión el cual es el 10% de las deudas a causas de las ventas a créditos, AQUAFIT examinó cada partida tributaria, en el caso de las deducciones por provisión no aplicó lo que establecido aunque existieron créditos que aplicaban para deducciones, las provisiones no fueron deducida pues no tenían conocimiento de cómo emplear la normativa,

Conjuntamente el Reglamento Para Aplicación Ley De Régimen Tributario Interno (2018) en el capítulo IV.- Depuración de los ingresos establece lo siguiente:

Art. 28.- Gastos generales deducibles.- Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

Créditos incobrables.

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no superen los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (pág. 20-23).

El reglamento estableció la eliminación de créditos incobrables si se cumplió con varios parámetros como: haber constado por más de cinco años en la información financiera, haber anulado la recuperación de la cartera, el deudor, si fue persona natural sea declarado en bancarrota, y en caso de sociedad que haya cerrado definitivamente. AQUAFIT a causa del desconocimiento de la normativa, no aprovechan estos beneficios.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de Investigación.

El enfoque de esta investigación fue cualitativo de alcance descriptivo con idea a defender. Se consideró este procedimiento porque se conoció a detalle los caracteres del objeto de estudio, el cual fue la gestión de las cuentas por cobrar que se ejecutó a la empresa AQUAFIT, el alcance descriptivo contribuyó a desplegar las características esenciales, de tal forma que se describieron los hechos que aplicaban las áreas de crédito y cobranzas, los mismos que debieron ser evaluados desde su proceso originario que corresponde a las bases reglamentarias, considerando sus políticas, normas, estatutos etc., asimismo se consideró el tratamiento de la cartera y el control de morosidad, esta evaluación permitió precisar cuáles son los problemas que afectaban la falta de liquidez, además se comprobaron que los empleados no cumplen a cabalidad sus funciones, para descubrir todas estas irregulares se utilizaron herramientas de manera sistemática.

2.2. Métodos de la investigación

Los métodos permitieron ejecutar de manera sistemática la investigación relacionada a la evaluación de gestión de cuentas por cobrar, estos procedimientos fueron aplicados de manera metódica pues gracias a su finalidad se lograron determinar las irregularidades del manejo de las Cuentas por Cobrar y por ende las contrariedades que afectaban la liquidez de la empresa AQUAFIT.

Los métodos que se aplicaron para el desarrollo del trabajo de investigación fueron el deductivo y el analítico, a continuación se explica las razones por la cual se los empleó.

Deductivo

En el presente trabajo de investigación se empleó el método deductivo, debido a la premisa de establecer parámetros que se originen de lo general a lo particular, a través de este procedimiento se evaluó el problema global que aqueja a la empresa AQUAFIT S.A, que evidentemente es la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar lo que provocó la escasa liquidez, cuando se detectó el problema general se examinaron las operaciones que intervinieron en el proceso de ventas a créditos, que lógicamente generaron las cuentas deudoras, a través de la correcta aplicación de los procesos contables se determinó que el manejo interno de las operaciones crediticias y por consiguiente de sus cobranzas no es el adecuado.

Analítico.

A través del método analítico se examinó a detalle el proceso de ventas que empleó la empresa AQUAFIT S.A, básicamente se enfocaron en los aspectos que se consideraron para la ejecución y aplicación de las ventas a crédito y su posterior recaudación, es decir, se evaluó el proceso crediticio y cobranza, desplegando la investigación hacia sus funciones, políticas y procedimientos, además se determinó que no se cumplen las funciones y los reglamentos de cada departamento, simultáneamente se estudió el contenido referente a la liquidez, determinando las razones de la escasa solvencia.

2.3.Diseño de muestreo

La población estuvo compuesta por los empleados encargados de cada área de AQUAFIT S.A, debido a que la sociedad no posee más de 20 trabajadores, es calificada en el grupo de las pequeñas empresas, puesto que la población fue clasificada como finita debido a la limitada cantidad de trabajadores, por ende para el presente trabajo de investigación la población constó de la siguiente manera:

Conforme al nivel jerárquico de AQUAFIT como área principal está la gerencia representada por la Ing. Evelyn Figueroa, el área de recursos humano la responsable es la Ing. Jennifer Villón, el departamento de contabilidad, representado por la Ing. Katherine Pallazhco, el departamento de producción delegado al Ing. Jimmy Laínez, el área de venta que está representado por la Ing. Valentina Izurieta, el área de marketing está a cargo de la Ing. Priscila Marcos, y como información complementaria se consideraron dos vendedores que a causa de normas internas se manejaron ánimos.

Tabla 1.- Población y muestra

ÁREA	Nº DE EMPLEADOS POBLACIÓN	Nº DE EMPLEADOS MUESTRA
Gerencia	1	1
Talento Humano	1	1
Dpto. de Contabilidad	1	1
Dpto. de Producción	1	1
Dpto. de Ventas	1	3
Dpto. de Marketing	1	1
Vendedores	2	2
TOTAL	8	8

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

2.4.Diseño de recolección de datos.

Fuentes de investigación.

Para el desarrollo de la investigación sobre el tema de la Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Aquafit S.A correspondiente al año 2017 fue necesario la utilización de fuentes científicas como libros físicos y digitales, que ayudaron a fundamentar la parte teórica en relación a la variable independiente que es la gestión de cuentas por cobrar y la variable dependiente que concierne a la liquidez, para validar la indagación en el campo legal fue necesario recurrir a las normas, leyes, y reglamentos aplicables en la nación, de la misma forma se mencionaron informes, trabajos investigativos y fascículos relacionados al tema, que apoyaron de manera práctica contribuyendo a detectar los problemas que afecta a esta sociedad y posteriormente aportaron a las posibles soluciones.

Técnicas de investigación

Las técnicas e instrumentos que se requirieron y se utilizaron en el desarrollo del presente trabajo de investigación sobre la gestión de cuentas por cobrar permitieron recopilar la información de manera y verídica son dos, las mismas que se detallan a continuación:

Entrevista: A través de esta técnica se interactuó de manera directa y formalmente con los responsables de las respectivas áreas de contabilidad y ventas, en esta actividad investigativa se recolectó toda información relacionada a las diversas operaciones que se han ejecutado en las áreas mencionada, así se detectaron las

complicaciones y el diagnóstico general del problema de la falta de liquidez de la empresa Aquafit.

Encuesta: Esta técnica de investigación ayudó a recolectar información complementaria que se necesitaba para comprender el problema, estas interrogantes estuvieron dirigidas al personal restante de la población, pues fue necesario que los demás colaboradores de la empresa expresaran su criterio sobre esta temática.

Instrumento de investigación.

Guía de Observación: Se utilizó para listar los procesos, hechos o situaciones que se observaron en los procesos inmersos en la gestión de cuentas por cobrar, con la finalidad de conocer la causa principal del problema que afectaba la liquidez de la empresa Aquafit S.A.

Guía de análisis documental: Se aplicó mediante la revisión y el análisis de los reportes de ventas a crédito, facturas, etc., cuando se analizó la variable liquidez se revisaron los Estados Financieros aplicando indicadores financieros, a través de estos cálculos se conoció la situación económica financiera de la empresa.

Guía de preguntas: Este instrumento facilitó la información más relevante que se necesitaba para el trabajo de investigación, pues estas preguntas que se utilizaron en la entrevista, proporcionaron respuestas amplias y detalladas.

Cuestionario: Este instrumento corresponde a la guía de preguntas que se utilizaron en la respectiva encuesta y que fueron planteadas de manera explícita, contribuyendo al descubrimiento de las irregulares que afecta a Aquafit.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se detalla la información recopilada en la empresa Aquafit S.A, estos datos se obtuvieron a través de una entrevista, que estuvo estructurada con preguntas accesibles y comprensibles que dan opción a respuestas amplias, permitiendo realizar el respectivo análisis con el propósito de conocer la situación real de la entidad.

3.1. Análisis de datos.

3.1.1. Análisis de entrevista.

Área: Ventas

Responsable: Ing. Valentina Izurieta

1. ¿Cómo clasifican las ventas la empresa Aquafit?

Aquafit S.A., su proceso comercial lo categoriza en dos tipos, las ventas directa a los consumidores, que se refieren a las entregas a domicilio, es decir, del camión repartidor a la clientela, no es necesario gestionar el pago, puesto que los vendedores realizan la cobranza inmediatamente, esta mercadería solo es para consumo personal, el segundo tipo de venta es a los clientes corporativos, esta actividad consiste en que las compañías adquieren el producto en grandes cantidades, en esta acción es necesario que Aquafit plantee una serie de estrategias, puesto que es necesario negociar los pagos y las veces que va a suministrar, este proceso da origen a las cuentas por cobrar.

2. ¿Con que frecuencia la empresa Aquafit vende a crédito a sus clientes?

Las ventas a créditos son las que Aquafit ofrecen a los clientes corporativos debido a que la mercadería es adquirida en grandes cantidades y en diversas presentaciones, esta operación se la realiza frecuentemente, puesto que se necesita abastecer a estos organismos, otorgándoles productos de excelente calidad y con atractivos beneficios de pago con la finalidad de que los clientes estén satisfechos con el servicio

3. ¿Aquafit S.A elabora algún tipo de contrato por las ventas a crédito?

Esta sociedad siempre busca que el cliente tenga la seguridad de que al momento de concebir un compromiso se ejecute de manera formal y legal, cuando el cliente adquiere la mercadería en grandes cantidades y en diferentes presentaciones cumple con las condiciones para una venta a crédito y es necesaria la interacción entre comprador y vendedor, en esta gestión los involucrados exponen sus condiciones verbalmente para llegar a un acuerdo, cuando se logre esta armonía, estas peticiones y circunstancias se establecen en un documento denominado contrato de venta, en el que estarán detallados las condiciones de compra y venta para posteriormente reafirmar el convenio a través de las respectivas rubricas, si no constan las firmas este documento no es válido.

4. ¿Qué aspectos se establecen en el contrato de venta?

Cuando el cliente corporativo opta por la compra a crédito se establece el contrato de venta, pues es necesario debido a que adquiere un compromiso económico, en este contrato se establecen varios parámetros, en primera instancian debe estar

explícita la fecha exacta en que se instituye el contrato, los datos personales del cliente como su nombre, cédula, contactos, etc., los datos informativos de la empresa proveedora como razón social, y ruc, debe estar detallada la descripción del producto de venta, el precio del producto, plazos de pago, promociones, descuentos, recargo por retraso de pago, sanciones por retraso o incumpliendo de pago, y por ende las firmas respectivas.

5. ¿Qué factores considera antes de otorgar crédito a sus clientes?

Al otorgar el crédito la empresa considera varios aspectos, como primer componente son las referencias comerciales y bancarias, puesto que son entidades de gran tamaño y deben tener relaciones con otros organismos, también deben tener nexos con las instituciones financieras, este factor es una medida informativa para la sociedad debido a que se puede visualizar que tan eficientes son los compradores con sus demás obligaciones y el segundo factor que también se considera es la cantidad de producto y el factor de la cantidad de producto que se pretende adquirir es para evitar pérdida de tiempo, puesto que si es una cantidad mínima debe ser pagado de inmediato, además se evita todo el trámite legal.

6. ¿Existe un formato de solicitud de crédito en la empresa?

Al momento de la adquisición de mercadería por parte de los clientes corporativos la empresa no utiliza ningún procedimiento, es decir, no piden una solicitud de crédito, ni historial crediticio, siendo herramientas necesarias para otorgar créditos, al no solicitar esta documentación la empresa concede créditos improcedentes, originando problemas pues desconocen a los solicitantes del crédito.

7. ¿En la empresa Aquafit S.A existen políticas y procedimientos de crédito y cobranza claros y definidos y estas a su vez son aplicadas adecuadamente?

A través de esta interrogante se puede concebir que el problema general que presenta Aquafit S.A es la pésima gestión de las cuentas por cobrar, esta se orienta a la inexistente aplicación de las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, está claramente definido que no siguen un lineamiento formal, al contrario estas actividades la realizan de manera inconsecuente, se enfatiza que al no tener un control sobre el otorgamiento de los créditos no se realiza una cobranza adecuada y oportuna lo que genera el riesgo de recuperación de cartera y por ende la falta de liquidez.

8. ¿Se encuentran las políticas de crédito y cobranzas plasmadas en documentos y estos a su vez son socializados al personal pertinente?

A través de esta interrogante se establece que la empresa no maneja un adecuado y pertinente control sobre el rubro de las cuentas por cobrar, debido a que no aplican políticas y procedimientos en sus créditos y sus cobranzas, estas a su vez son ejecutadas de manera espontánea debido a que estos lineamientos no se encuentran definidos por escrito, lo que ocasiona serios inconvenientes al momento de otorgar créditos por ventas y posteriormente la cobranzas no se las realiza en el momento oportuno, que como resultado se obtiene una irregular liquidez, que conlleva a desestabilizar a la sociedad. Sin ningún reglamento establecido por escrito no se puede socializar a ningún empleado.

9. ¿La empresa Aquafit cuenta con área y personal específico para gestionar el proceso de crédito y de cobranza?

Actualmente no se cuenta con un área y personal específico que se encargue de los créditos y las cobranzas, pero como la empresa realiza ventas a crédito es necesario que alguien maneje estas actividades, quienes ejecutan estas operaciones es el mismo personal que ejecuta otras funciones, a estos empleados los denominan detallistas. La empresa no tiene una adecuada estructura organizacional, a causa de que no dispone de una área que analice y ejecute correctamente las actividades de crédito y cobranza, si bien es cierto existe personal que realizan estas tareas pero no es la indicada porque no tiene el conocimiento idóneo, es decir, estas funciones son desarrolladas esporádicamente, puesto que el personal debe cumplir con otras labores que directamente le corresponde.

Área; Contabilidad.

Responsable: Ing. Katherine Pallazhco

1. ¿Considera usted que el procedimiento para otorgar los créditos es adecuado?

Con las argumentaciones del contador es evidente que la empresa no está llevando un procedimiento adecuado al otorgar créditos, pues no tienen establecidos los procedimientos y política, además no se solicita ninguna documentación para conocer al cliente el cual es necesario antes de aprobar un crédito para que la empresa no pierda liquidez y de la misma manera puedan cumplir a tiempo con sus obligaciones.

2. ¿Considera usted que el procedimiento para realizar las cobranzas por concepto de crédito es adecuado?

El manejo de las operaciones a crédito es deficiente, el de cobranza presenta la misma contrariedad, pues sin la presencia de las respectivas políticas y sin la ejecución de los procedimientos adecuados no logran cobrar las deudas en los tiempos establecidos previamente, además la actitud de los clientes no siempre es la correcta, pues olvidan cumplir sus obligaciones, es ahí donde se deben aplicar las estrategias de cobranza, con la aplicación oportuna de estos parámetros se evitan problemas de liquidez.

3. ¿El departamento de contabilidad si tiene un buen control en el rubro de las cuentas por cobrar?

El departamento de Contabilidad presenta irregularidades, no maneja correctamente los procedimientos, no registra a tiempo los asientos derivados por las ventas a créditos, no se registra correctamente los descuentos en caso de existir, y no se controla los intereses, esto se debe a que el departamento de ventas no envía a tiempo sus informes, y en el caso de las cobranzas no se tienen personal ni área responsable por lo que la información emitida no es oportuna.

4. ¿Se preparan informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

No se elaboran informes de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos, lo que significa que no se controlan las cuentas de cada cliente en forma detallada para

conocer que clientes se demoran en cancelar o que clientes tienen vencidos sus créditos, esto es otro factor que atribuye al problema de la falta de liquidez.

5. ¿Considera usted que los montos de cartera vencida de la empresa son demasiado altos y llegan a convertirse en incobrables?

Mediante esta consulta se determina que la empresa Aquafit si presenta montos que se han incrementado, lo que simboliza un riesgo, estas cifras pertenecen al retraso de pago de sus clientes por concepto de operaciones crediticias, ocasionado por el pésimo procedimiento al otorgar el crédito y al realizar las cobranzas, en ciertas situaciones se han convertido en incobrables, pero para minimizar o mantener el índice de incobrabilidad emplean acciones preventivas con la finalidad de hacer efectiva esta deuda y así evitar que estas cantidades se conviertan en pérdidas.

6. ¿Se realiza el respectivo seguimiento a la cartera vencida?

No existe seguimiento a la cartera vencida, lo que ocasiona que en el rubro de cuentas por cobrar existan valores que puedan ser incobrables y que aún se estén reflejando como cobrables en los Estados Financieros, en caso de que estas cifras siga aumentando y no se hagan efectivas ocasionarían serios problemas económicos a la empresa.

7. ¿Se aplican las provisiones de cuentas incobrables conforme a las leyes?

El responsable de contabilidad si establece las provisiones por cuentas incobrables pues es necesario realizar el cálculo respectivo debido a que este rubro debe estar reflejado en el Estado de Situación financiera, pues esto permite estimar cierta

cantidad de cuentas por cobrar que se no se harán efectivas durante el siguiente periodo con el propósito de salvaguardar el efectivo, adicionalmente se establece que no se aplica correctamente la ley relacionadas a las provisiones, esto se debe a la desactualización de la normativa por parte del responsable, pues no se capacitan al personal.

8. ¿La empresa Aquafit cumple con sus obligaciones dentro de los plazos establecidos?

Aquafit tiene diversos tipos de obligaciones, las más importantes son los convenios financieros, las deudas fiscales y las remuneraciones a los empleados, actualmente les resulta difícil cumplir a tiempo con sus obligaciones, pues no disponen de suficiente fondo líquido para enfrentar sus compromisos en los plazos establecidos, esto es causado por el pésimo control de las ventas a créditos y de la cobranza impropcedente, el retraso de pago con estas instituciones financieras son más significativas, puesto recaerá en moras e intereses, al mismo tiempo no están ejecutando a tiempo el derecho que tienen sus empleados, el cual es percibir un salario mensual, ocasionando conflictos entre ellos desestabilizando la armonía y la solvencia de la sociedad.

9. ¿Se consideran estrategias en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez?

En esta interrogante queda explicito que los administradores de la empresa no establecen estrategias para atender las posibles contrariedades de liquidez, anteriormente la cartera se mantenía activa, dispersa, y no vencida, estas y muchas

razones incitaron a que no se consideren estrategias que ayuden a minimizar el riesgo de liquidez, la razón principal del riesgo de liquidez es prevenir que las empresas incumplan con sus obligaciones, es decir que tengan suficiente fondo líquido a corto plazo para atender sus obligaciones de periodos menores a un año. Este problema de la falta de liquidez se debe a que las cuentas por cobrar no se logran hacer efectivas en los tiempos estipulados en los contratos de venta, debido a que los clientes no afrontan sus compromisos en el periodo negociado, infringiendo el pacto comercial repercutiendo en la estabilidad económica de la sociedad.

10. ¿En la empresa Aquafit S.A plantean cada periodo comercial metas medibles y cuantificables que se deben alcanzar cada mes con respecto a la liquidez?

Para concluir con el proceso de recolección de información en la última interrogante se conoció si existen metas de liquidez, se determina lo siguiente; En estos últimos periodos contables se observa que las cifras de cuentas por cobrar van en aumento, esta acción puede ser ventajosa si se cumplieran los parámetros de cobranza, pero como no existe un adecuado control en los procesos de crédito y cobranza no se tiene el resultado esperado referente a la disponibilidad de efectivo, a estas consecuencias se le adiciona que la empresa no diseña estrategias para la consecución de los objetivos económicos, es decir, esta actividad se la realiza de manera imprevisible, que consiste en la dependencia de la ventas que se logran ejecutar y posteriormente en que tiempo puedan convertirse en efectivo.

3.1.2. Análisis de encuesta.

Encuesta dirigida al personal restante de la población, es decir, al gerente, y a los departamentos de Talento Humano, Producción, Marketing y a dos vendedores.

1. ¿La empresa Aquafit cumple con todos los estándares de calidad?

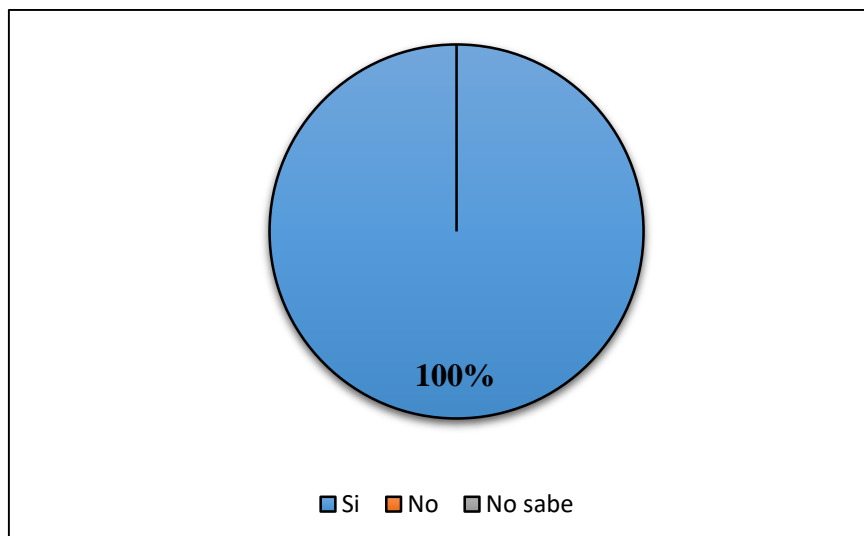
Tabla 2.- Estándares de Calidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 1.- Estándares de Calidad



Fuente: Aquafit S.A

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

Al observar la tabla referente al cumplimiento de los estándares de calidad que emplea la empresa Aquafit el 100% del personal encuestado informa que dicha empresa si cumple con todos los estándares de calidad.

2. ¿Con que frecuencia la empresa Aquafit vende a crédito a sus clientes?

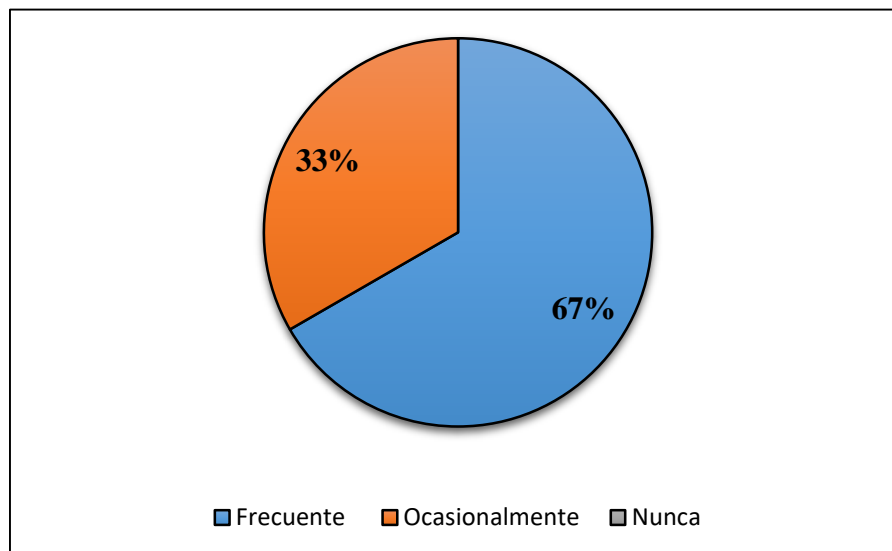
Tabla 3.- Frecuencia de ventas a crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	4	67%
Ocasionalmente	2	33%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 2.- Frecuencia de ventas a crédito



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

Al observar la tabla referente a la frecuencia en que la empresa Aquafit vende a crédito a sus clientes se establecen los siguientes datos, el 67% del personal informa que dicha actividad comercial se las ejecuta frecuentemente, pues es una opción ventajosa para los consumidores, en cuanto que el 33% restante menciona que esta actividad crediticias se las realiza ocasionalmente

3. ¿La empresa tiene definida claramente las políticas y procedimientos de crédito y cobranza?

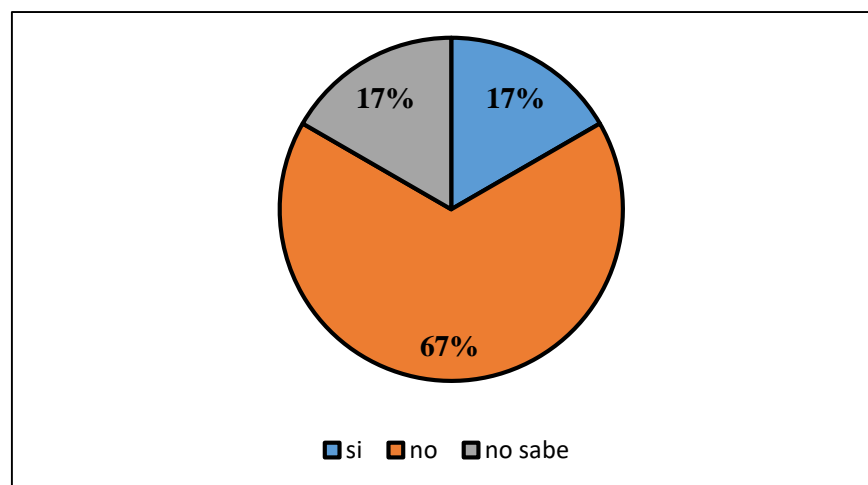
Tabla 4.- Políticas y procedimientos de crédito y cobranza.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	17%
No	4	67%
No sabe	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 3.- Políticas y procedimientos



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

El 66% manifiestan que la sociedad no tiene estipuladas sus políticas de créditos y cobranzas, pues estos procesos los ejecutan de manera indebida, el porcentaje restante está dividido equitativamente pues un 13% indica que si disponen de estos parámetros y el 13% restante se abstiene de opinar por desconocimiento.

4. ¿Cuáles son los plazos que se otorga a los clientes para cancelar la deuda?

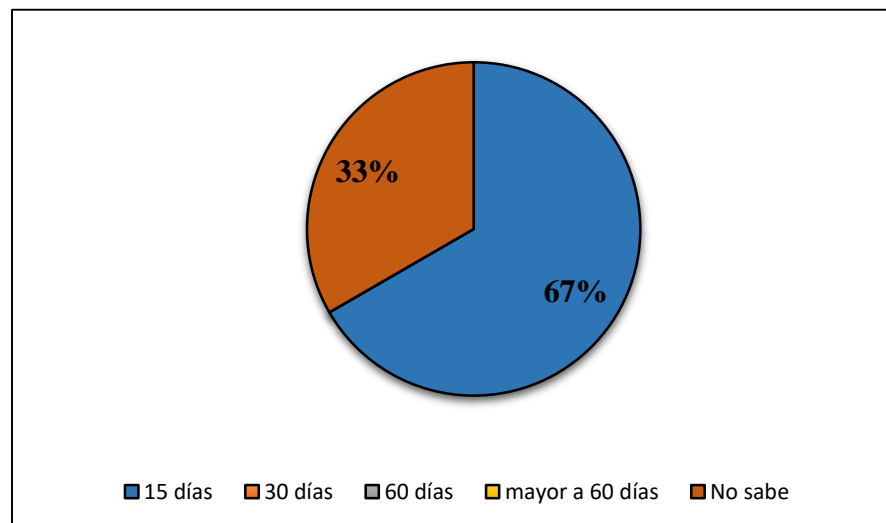
Tabla 5.- Plazos de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
15 días	4	67%
30 días	0	0%
60 días	0	0%
mayor a 60 días	0	0%
No sabe	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 4.- Plazos de créditos



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

A través de la representación gráfica se observa que el 66% de la población indica que la empresa solamente otorga 15 días plazos a sus clientes para cancelar sus deudas, el 17% señala que se les otorga un plazo amplio equivalente a más de 30 días y el 17% indica que se les concede 60 días plazos para pagar sus adeudos.

5. ¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa?

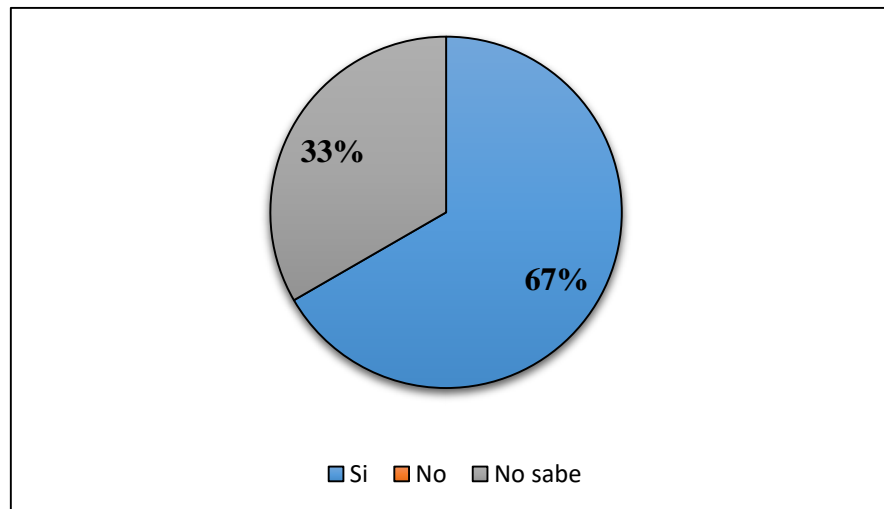
Tabla 6.- Cobranza y su influencia en la liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	67%
No	0	0%
No sabe	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 5.- Cobranza y su influencia en la liquidez



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

El 67% del personal encuestado afirma que los procedimientos de cobranza influyen considerablemente en la liquidez pues de este proceso depende el cumplimiento de las obligaciones, mientras el 33% no emite opinión por desconocimiento del tema.

6. ¿Se aplican mecanismos por parte de la empresa para comunicar a sus clientes la fecha de vencimiento de los créditos?

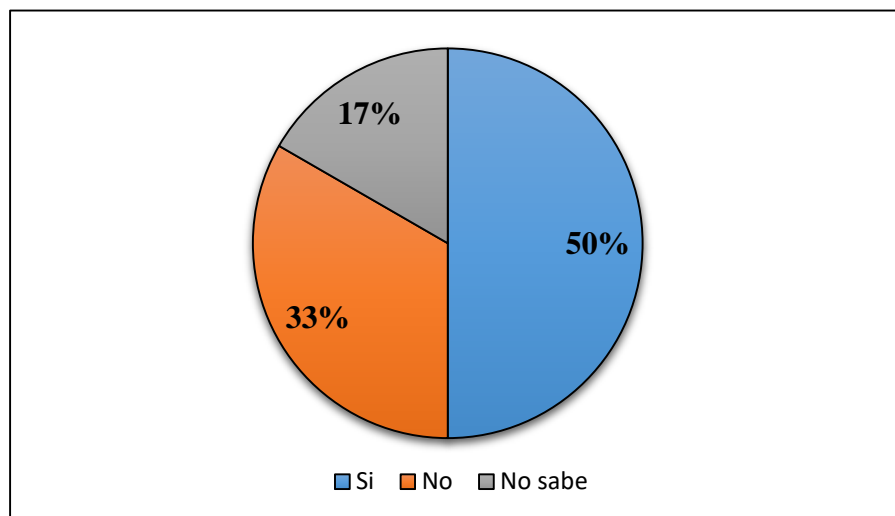
Tabla 7.- Mecanismos de notificaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	3	50%
No sabe	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 6.- Mecanismos de notificación



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

Interpretación:

El 50% del personal encuestado informa que la empresa no aplica mecanismos para recordar a los clientes que su deuda está próxima a vencer pues consideran que no es necesario, el 33% señala que si se comunica previamente a los clientes sobre sus adeudos, y el 17% desconocen sobre estos procedimientos.

7. ¿Se ha establecido algún tipo de descuento por pronto pago a los clientes?

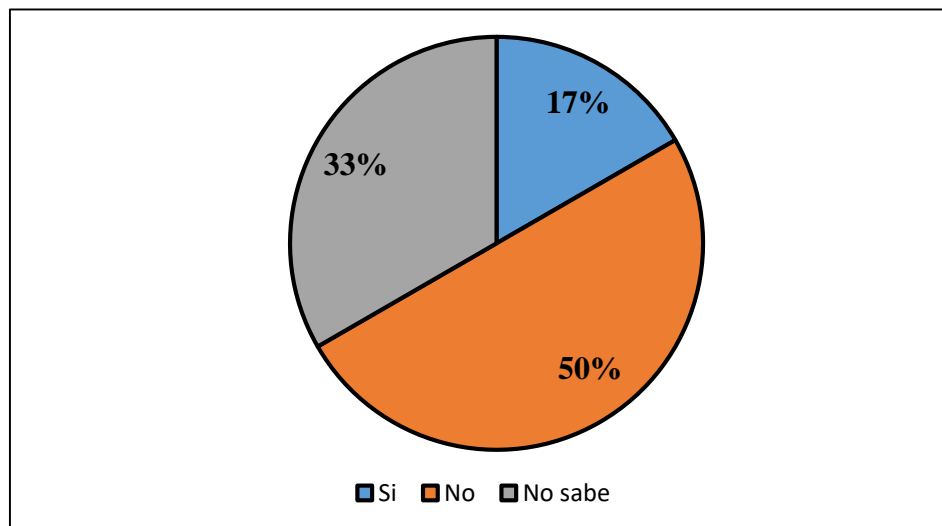
Tabla 8. Descuento por pronto pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	17%
No	3	50%
No sabe	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 7.- Descuento por pronto pago



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

A través de la representación gráfica sobre los beneficios por pronto pago se observa los siguientes datos; el 50% afirma que si se conceden descuentos, consideran que es una estrategia para que los clientes cancelen sus adeudos a tiempo, el 33% indican que no mientras que el 17% restante desconoce esta información.

8. ¿La empresa realiza seguimiento después de haber otorgado el crédito?

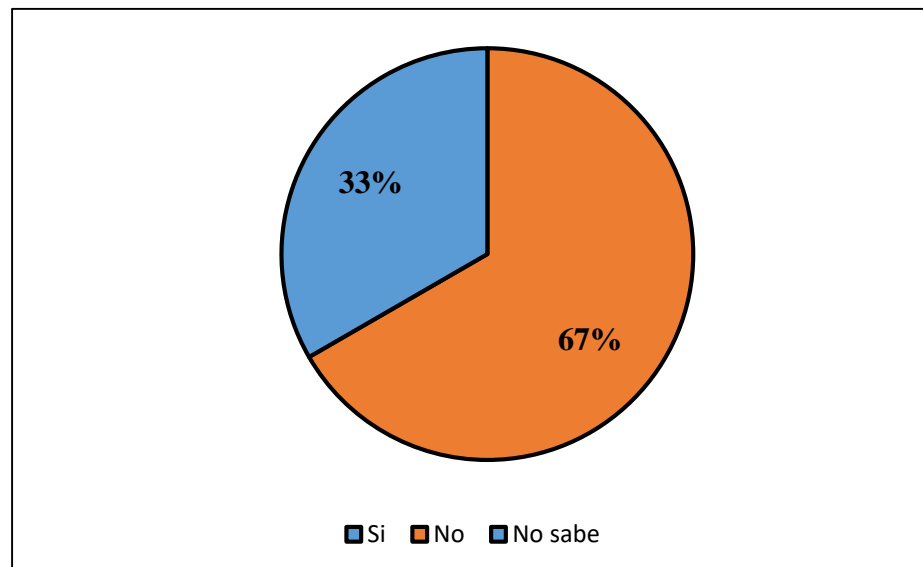
Tabla 9.- Control posterior al crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	67%
No sabe	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 8.- Control posterior del crédito



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

En esta interrogante el 67% de los encuestados notifican que la sociedad no tiene un control posterior al otorgar el crédito, causante que contribuye al retraso de pago por parte de los clientes, y el 33% restante no conocen los procedimientos crediticios.

9. ¿Ud. Considera que la gestión de las Cuentas por Cobrar que maneja actualmente la empresa es adecuada?

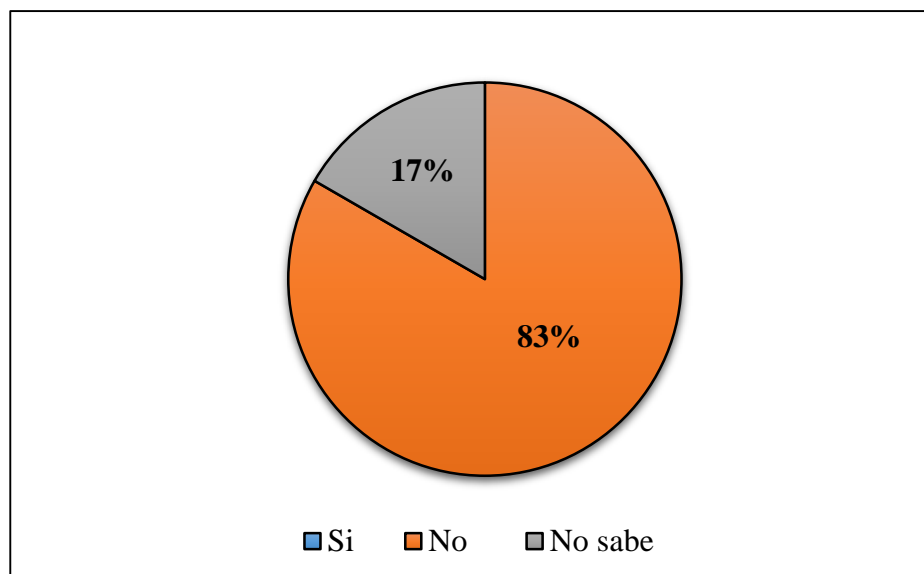
Tabla 10.- Riesgo de Liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	83%
No sabe	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 9.- Gestión de cuentas por cobrar



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

El 83% de los empleados encuestados indican que la gestión de las Cuentas por Cobrar no es la adecuada, puesto que los resultados económicos no son los esperados, mientras que el 17% restante mencionan que no tienen conocimiento sobre las gestiones que ejecuta la empresa.

10. ¿Considera usted que si se implementaran las áreas, funciones políticas, y procedimientos de crédito y cobranza la empresa mejoraría su nivel comercial, productivo, y financiero?

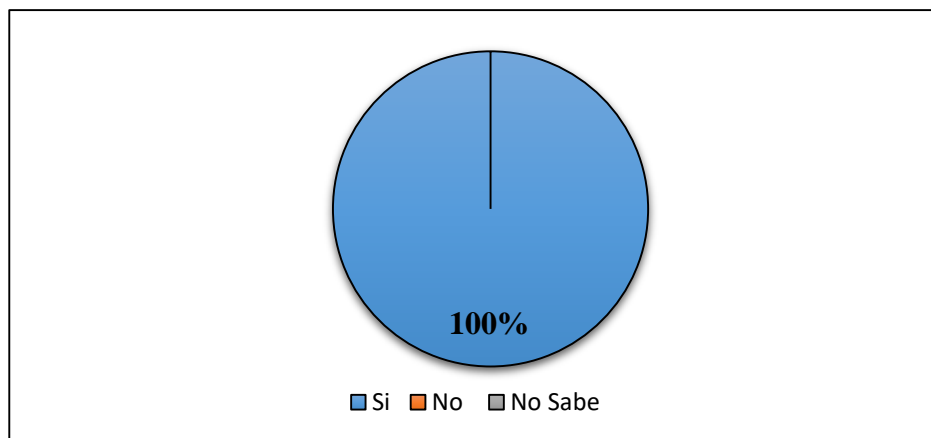
Tabla 11.- Metas de liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Gráfico 10.- Implementación de procesos crediticios y de cobranza



Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

Interpretación:

De acuerdo a la última interrogante sobre la implementación de las áreas, funciones, políticas y procedimientos del proceso comercial crediticio y de su cobranza el 100% de los empleados expresan que estas medidas mejorarían las operaciones comerciales, operativas y económicas de la compañía.

3.2.Limitaciones

En el presente trabajo de investigación se estableció utilizar la entrevista como técnica de investigación para la obtención de datos reales y detallados, esta herramienta de recolección estuvo dirigido al personal contable y de ventas de la empresa Aquafit en la que se especifica que se ejecutó de manera exitosa dentro de las instalaciones de la compañía, la actividad se realizó de manera cordial y respetuosa permitiendo el libre acceso a la información correspondiente al manejo de las ventas a créditos y todo el proceso que conlleva esta operación, posteriormente se obtuvo información sobre qué tan efectiva es su proceso de cobranza y que tan solvente es la sociedad.

3.3.Resultados

En esta sección del trabajo investigativo se expresarán los resultados referentes a las operaciones comerciales que maneja la empresa Aquafit, al mismo tiempo se obtendrán los resultados verídicos de la eficiencia en el manejo contable concerniente a la gestión de cuentas por cobrar con la finalidad de observar de manera más profunda los problemas de liquidez que aqueja a la sociedad, para consecutivamente aportar con posibles soluciones.

Como primera instancia se hace el respectivo reconocimiento de las ventas que efectúa Aquafit, para determinar si los productos que ofrecen tienen buena aceptación en el mercado, se enfatiza que para la obtención de resultados más efectivos y entendimiento más acertado se considera años anteriores para fundamentar esta problemática.

3.3.1. Análisis de las cuentas por cobrar

Las Cuentas por Cobrar representa un rubro indispensable para la sociedad, pues de este depende la disponibilidad de efectivo, a razón de esta perspectiva resultó necesario revisar cada partida que intervino en este proceso. Por lo tanto se conocieron los montos que disponía con respecto a las ventas netas de bienes en los años 2016 y 2017, factor del que depende la rentabilidad de la sociedad.

Tabla 12.- Valores de ventas netas de bienes.

Ventas		
Años	2016	2017
Cifras	\$ 1,909,100.36	\$ 1,950,923.68

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R.

A través de la presente descripción se visualizó que la teoría de la buena aceptación de la empresa Aquafit en el mercado fue válida y respaldada por los siguientes datos en relación a sus ventas, en el año 2016 tuvo ventas netas de bienes de \$1909,100.36 y en el año 2017 la cifra ascendió a \$1950,923.68, estos montos sobre las operaciones comerciales que ejecutaba la sociedad representaban un buen rendimiento económico pero a consecuencia de un pésimo control interno la empresa no cumplió sus expectativas.

Posteriormente se realizó el respectivo análisis de las cuentas por cobrar que representaron los compromisos que adquirieron los clientes de Aquafit al otorgarles un crédito por la adquisición de mercadería.

Tabla 13.- Cuentas por cobrar.

CUENTAS POR COBRAR		
Años	2016	2017
Cifras	\$ 38,804.88	\$ 37,483.99

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

Este cuadro detalló la información relacionada a las cuentas por cobrar de los años 2016 y 2017, en el período comercial 2016 la empresa tenía una cartera general de \$38,804.88, y en el año 2017 reflejó el monto de \$37,483.99, demostrando una variación mínima debido a la deficiente gestión que se evidenció por las inexistentes funciones, políticas y procedimientos en las operaciones crediticias y de recaudación, pues sin ninguna directriz establecida sobre los créditos y las cobranzas el incumplimiento de obligaciones es inevitable. Adicionalmente, se estableció que las cuentas por cobrar que tuvieron menos de tres meses de mora generalmente no se consideraron deterioradas al menos que constaran de evidencia específica que determinaran que estos adeudos jamás serían cancelados.

3.3.2. Análisis de ratios financieros.

Indicadores de actividad.

Este procedimiento analizó el comportamiento y desempeño de los procesos comerciales que empleó Aquafit, esencialmente midió la eficiencia de la utilización de los activos corrientes y la velocidad de recuperación de los valores invertidos en ellos, este indicador constituyó un importante complemento de las razones de liquidez porque midió la duración del ciclo productivo y el período de cartera.

Tabla 14.- Indicador, rotación de cuentas por cobrar

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Rotación de Cuentas por cobrar	$\frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$	1950923.68	52
		37483.99	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

A través del indicador de rotación de Cuentas por Cobrar se estableció que en el período 2017 la empresa en promedio convirtió su efectivo 52 veces, por lo tanto se determinó que la empresa tuvo una rotación de cartera frecuente, pero a consecuencia de inadecuada aplicación de los procesos crediticio y de recaudación no se alcanzó el efectivo necesario.

Tabla 15.- Indicador, días promedio de cobro

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Período promedio de cobro	360	360	7
	<i>Rotación de cuentas por cobrar</i>	52	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

Para fundamentar la teoría de la deficiente gestión de cobro que empleó Aquafit en el año 2017 se utilizó el indicador de periodo promedio de cobro en el que se determinó que la sociedad requirió 7 días para recaudar sus adeudos, como es un producto de primera necesidad y la empresa produce diariamente necesitaba efectivo en un periodo menor, motivo por el cual no se alcanzó el efectivo proyectado a corto plazo, además sin lineamientos internos, como las tan necesarias funciones, procedimientos y políticas del proceso crediticio y de la respectiva cobranza resultó complicado exigir cumplimiento.

Tabla 16.- Indicador, rotación de cuentas por pagar

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Rotación de cuentas por pagar	$\frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}}$	381051.07	3
		119937.72	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

A través de este indicador se obtuvieron datos sobre la eficiencia que posee la empresa para cumplir con sus obligaciones, específicamente sobre los créditos que los proveedores le concedieron por concepto de adquisición de materia prima, se estableció que la sociedad en promedio pagó 3 veces en el año 2017, lo que significó que las cuentas por pagar no se cancelaron en los plazos estipulados en vista de que no disponían de los recursos líquidos necesarios, esta interpretación se fundamenta debido a que el número de pagos al año no es rotativo, el cual debió ser puesto que la producción es diaria y la adquisición de materiales debió ser frecuente.

Tabla 17.- Indicador, días promedios de pagos

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Período medio de pago	$\frac{360}{\text{Rotación de cuentas pagar}}$	360	113
		3	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

Conjuntamente este indicador evaluó la rotación de la cuentas por pagar en días, conociendo los períodos aproximados que la empresa canceló sus obligaciones comerciales, a través del análisis financiero perteneciente al año 2017 se estableció que la sociedad canceló a sus proveedores cada 113 días resultando una situación peligrosa, porque proyectaba una mala imagen, a pesar de que el periodo de cobro era habitual la sociedad cumplía en tiempo muy extenso con sus obligaciones.

Indicadores de liquidez.

El indicador de liquidez midió la capacidad que tuvo Aquafit para cumplir con sus obligaciones que vencen a corto plazo, es decir, a través de este ratio se conoció que tan eficiente es la sociedad con respecto a sus deudas inferiores a un año.

Tabla 18.- Indicador de liquidez general

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Liquidez general	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	250963.16	0.91
		274700.52	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

Aquafit S.A para el año 2017 contó con \$ 0.91 en sus Activos Corrientes para cubrir sus deudas a corto plazo, indicando que no alcanzó el valor óptimo, al principio no representaría una situación económica negativa, pero de seguir generándose problemas de dudoso cobro la empresa tendría dificultades para atender sus deudas en los plazos estipulados lo que hubiese provocando un riesgo de liquidez.

Tabla 19.- Indicador de liquidez inmediata

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Liquidez Inmediata	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	213341.46	0.78
		274700.52	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

A través del ratio de liquidez inmediata que se calculó sin incluir el rubro de inventario, se determinó que la sociedad Aquafit solo disponía de \$0.78 para cubrir sus obligaciones, lo que se define como escaso, pues el índice debe ser mayor a uno, por lo tanto la empresa no posee la capacidad de pago de sus obligaciones a corto plazo lo que contribuyó el problema de mala gestión de cuentas por cobrar.

Indicadores de endeudamiento.

El ratio de endeudamiento o también conocido como apalancamiento contribuyó en el análisis sobre las fuentes de financiación que utiliza Aquafit, es decir a través de este indicador se midió el grado de dependencia que la empresa tiene con otras entidades, con los accionistas o las instituciones bancarias.

Tabla 20.- Nivel de endeudamiento a corto plazo

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Endeudamiento a corto plazo	$\frac{Pasivo\ Corriente}{Patrimonio\ Neto}$	274700.52	27%
		1010794.07	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

En lo concerniente al nivel de apalancamiento, a corto perteneciente al periodo comercial 2017 de esta empresa es considerado bajo debido a que obtuvo el 27%, no supera el valor óptimo el cual no debe ser mayor al 60%, este análisis determina que la empresa para su financiación no requiere recursos ajenos, los cuales habrían comprometido significativamente su patrimonio neto.

Tabla 21.- Endeudamiento a largo plazo

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Endeudamiento a largo plazo	$\frac{Pasivo\ no\ Corriente}{Patrimonio\ Neto}$	615725	61%
		1010794.07	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

Con respecto al apalancamiento de largo plazo se determinó que la sociedad tuvo el 61% de endeudamiento, por lo que se interpretó que se utilizaron recursos del patrimonio para cubrir sus obligaciones a largo plazo, no fue un porcentaje alto pero esta varía de manera negativa resultando un riesgo de estabilidad.

Indicadores de rendimiento.

Estos indicadores calcularon la capacidad que tenía la empresa para obtener sus ganancias y determinar si estas eran óptima, es decir, a través de este cálculo se analizó la eficiencia de la gestión económica que empleó la empresa para obtener ganancias.

Tabla 22.- Margen neto

Indicador	Fórmula	Cálculo	Resultado
Margen Neto	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	112174.57	6%
		1950923.68	

Fuente: Aquafit S.A.

Elaborado: Brigitte Sarmiento R

A través del análisis del ratio de margen de utilidad neta y se determinó que las ganancias obtenidas por cada venta que efectuó Aquafit en el año 2017 generó el 6% de ganancias, lo que resultó un beneficio mínimo, fue necesario enunciar que esta razón financiera está directamente ligada con los gastos, por lo que se estableció que la empresa no incurre en egresos innecesarios que de perjudicarían las ganancias.

A través del análisis numérico con la utilización de los indicadores financieros se constató la escasa liquidez que obtuvo la empresa Aquafit en el periodo comercial 2017, además se determinó las veces en que la empresa realizó sus cobros y sus pagos, se observó que la recaudación es rotativa pero no la adecuada, puesto que caracterizándose por ser una sociedad que ofrece productos de primera necesidad y que su producción es diaria debió ser más contigua.

3.4.Propuesta

Políticas y procedimientos de créditos y cobranza para una gestión adecuada en las cuentas por cobrar de la empresa Aquafit S.A, provincia de Santa Elena.

3.4.1. Objetivos

Objetivo General

- ✚ Diseñar modelo de gestión de cuentas por cobrar a través de políticas, procedimientos y funciones de créditos y cobranzas para la optimización de la solvencia financiera en la empresa Aquafit.

Objetivos específicos

- ✚ Establecer políticas de créditos y cobranza para el mejoramiento del proceso de concesión de crédito y de recaudación.
- ✚ Determinar procedimientos de créditos y cobranzas para el desarrollo adecuado y secuencial de las actividades.
- ✚ Establecer las funciones de las áreas de crédito y cobranza para la delimitación de responsabilidades para el personal.

3.4.2. Alcance

Los lineamientos, procedimientos y funciones referentes a los créditos y las cobranzas serán de gran ayuda para los administradores de la empresa Aquafit, debido a que perfeccionarán las operaciones crediticias y las actividades de cobranza, contribuyendo a mejorar la gestión de cuentas por cobrar y además

optimizará la liquidez permitiendo cumplir con sus obligaciones en los períodos pactados.

3.4.3. Justificación

La empresa Aquafit se encuentra en crecimiento y desarrollo, por lo que es fundamental que defina todos los mecanismos económicos, productivos y financieros, que permitan controlar y resguardar cada actividad, con el propósito de evitar problemas de cualquier índole y además que contribuyan a cumplir con los objetivos institucionales.

A través de todo el análisis realizado se determinó que la sociedad presenta serios problemas de solvencia ocasionado por la pésima gestión en el rubro de las cuentas por cobrar, todas estas contrariedades se suscitan por el deficiente control interno en las partidas de crédito y cobranza, resultando en problemas de concesión de crédito a clientes irresponsables por falta de evaluación y aumento de cartera vencida, ocasionando inexactitud de fondos líquidos incumpliendo con sus compromisos

Con la propuesta de mejora a la gestión de cuentas por cobrar se eliminarían estas deficiencias, debido a que está elaborada de manera técnica considerando todos los fundamentos necesarios para que todo el proceso crediticio y de cobranza se desarrolle de una forma lógica, y sistemática a través de las respectivas políticas, procedimientos y funciones. Se pronostica que estas medidas serán de gran utilidad en la administración, puesto que proporcionará variedad de ventajas como análisis del crédito asegurando la selección efectiva para la autorización de estos, mejorando

los controles de cartera de clientes, efectuando oportunamente las recaudaciones para evitar morosidad con la cartera de clientes regularizados, se obtendrá una liquidez financiera óptima.

3.4.4. Descripción de la propuesta

La propuesta planteada en el presente trabajo de investigación se basa en establecer manuales de políticas y procedimientos para el otorgamiento de los créditos y consecutivamente de las recaudaciones, este planteamiento tiene como finalidad mejorar la liquidez de la empresa Aquafit mediante la óptima y oportuna toma de decisiones al momento de la concesión de una venta a crédito, y el adecuado seguimiento a los clientes al realizar la gestión de cobranza, es innegable que la inexistencia de estas normativas internas sobrelleva a serias consecuencias, en primera instancia es el aumento de la cartera, que al no hacerse efectivas en el período de plazo establecido se convierten en cartera vencida, lo que representa un riesgo, puesto que no se tendrá el efectivo disponible para cubrir las deudas de corto plazo, causando mala imagen a la sociedad desestabilizando su rentabilidad.

La implementación de estas políticas y procedimientos es importante y necesario, puesto que, mejorará el control interno con respecto al manejo de las cuentas por cobrar, además es conveniente que este proceso comercial se realice de una forma lógica, cronológica y sistemática para asegurar la recuperación de los créditos otorgados y puedan alcanzar los objetivos planteados.

También es fundamental establecer las funciones que deberá ejecutar el personal responsable del manejo de estas áreas, esta estrategia permitirá que el proceso

comercial se ejecute de manera ordenada y adecuada, aplicando la parte reglamentaria sobre las ventas a créditos y su recaudación, y éstos al mismo tiempo sean manejado por los empleados pertinente y competentes que no darán oportunidad a que se generen problemas de liquidez.

3.4.5. Gestión de crédito

La gestión de crédito es la actividad originaria de las cuentas por cobrar, de esta etapa depende todo el proceso consecutivo, por lo que es necesario que se ejecute de manera concisa, oportuna y beneficiosa, si al comienzo de la venta a crédito no se consideran parámetros para determinar si es conveniente que se le otorgue la opción crediticia al cliente, esto a futuro representará un problema económico severo como actualmente está atravesando a Aquafit, por el deficiente control interno.

3.4.6. Área de crédito

Una empresa debe caracterizarse por ser eficiente y rentable, si cumple con esas condiciones, es seguro que lidere el mercado, esta expectativa se logrará siempre y cuando este legalmente constituida y por ende cuente con todos sus departamentos, el caso que se presenta sobre la empresa Aquafit no es motivador por lo que actualmente está presentando problema de liquidez, esto se debe por la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar, originado por el deficiente control interno, puesto que no cuenta con un área que se encargue del manejo de los créditos y consecutivamente de las cobranzas, además de no tener políticas y procedimientos de las mencionadas actividades.

3.4.7. Funciones de área de crédito

Las funciones del área de crédito se deben establecer para que el responsable conozca todo el proceso que se lleva a cabo para otorgar un crédito, además de saber que actividades le corresponde ejecutar para no desarmonizar con otros departamentos.

Tabla 23.- Funciones del área de crédito

N°	FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO
1	Analizar las solicitudes de créditos de los clientes que desean comprar mediante la modalidad de pagos a plazos.
2	Autorizar los créditos a los clientes que desean comprar mediante esta modalidad, respetando las condiciones establecidas por la empresa.
3	Analizar y evaluar los estados financieros e información anexa, para tener información financiera en la decisión de otorgar crédito.
4	Presentar mensualmente o cuando soliciten los administradores los informes referentes a los créditos solicitados, cuántos fueron aprobados o negados.
5	Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados
6	Supervisar al personal que tiene a su cargo.
7	Proponer estrategias y controles administrativos para la concesión de créditos.

3.4.8. Políticas de créditos

Las políticas de créditos son parámetros elaborados técnicamente, descritos a través de normas y condiciones para autorizar de manera apropiada un crédito, este da apertura a que el proceso posterior que corresponde a la recaudación se pueda efectuar de forma correcta. Estas medidas se las plantean ante una reunión

precedida por el gerente financiero, en el momento que todo el personal este de acuerdo, se aprobarán para luego proceder a aplicarlas.

Para mejorar los procedimientos de control interno y reducir los posibles riesgos en las cuentas por cobrar a continuación se proponen las siguientes políticas para la concesión de crédito a los clientes.

Tabla 24.- Políticas de crédito

N°	POLÍTICAS DE CRÉDITO.
1	Analizar previamente las condiciones económicas, sociales y culturales del solicitante del crédito, con el objetivo de garantizar el pago a futuro.
2	Revisar que todos los requisitos para la concesión de un crédito estén en orden y se cumplan de acuerdo a las peticiones de la empresa.
3	El crédito será efectuado y autorizado únicamente por responsable del área de crédito.
4	Se concederá la venta de crédito a través de un contrato por escrito, a fin de tener documentado este compromiso que está adquiriendo el cliente, además de tener físicamente un sustento ante un conflicto de morosidad.
5	En el contrato por escrito deben estar detallado todas las cualidades y cantidades por la que se está adquiriendo el producto, además de sellar el compromiso con la firma del comprador directo.
6	Cuando el cliente adquiere mercadería a crédito, es importante evaluar el monto, del indicador depende el plazo del pago, un crédito menor a \$300.00 el plazo máximo es de 1 mes, \$600.00 a 2 meses y mayor de \$900.00 a 3 meses.
7	Si el cliente es antiguo y realiza pedidos a créditos con frecuencias y estos a su vez ya superan las 20 veces, se le otorgará el beneficio de no pagar la

	última cuota, esta política será efectiva solo si el cliente ha pagado sus cuotas a tiempo
8	Se permite reformas en los contratos de ventas siempre y cuando no afecte a la empresa, estas deben ser por ampliación de los plazos de pago o información personal del cliente, estas deberán ser evaluadas y autorizadas únicamente por el responsable del área de crédito.
9	Si se detecta que las referencias y documentaciones de solicitud de créditos que facilitan los clientes son falsas, de inmediato se negará el crédito y se anulará cualquier relación comercial.
10	Cuando exista el caso de anulación de contrato por deceso del adquirente de la mercadería esta solo será autorizada por el jefe de área de crédito.

Las políticas de créditos antes planteados son admisibles porque ofrecen control, seguridad, estabilidad, y accesibilidad a datos de forma rápida y eficaz, es decir a través de estas pautas se eliminará el riesgo de ofrecer créditos indebidamente y también reducir la falta de fondos realizables, solo si se aplican a plenitud.

3.4.9. Políticas de evaluación del cliente

Si la empresa Aquafit quiere obtener excelentes resultados sobre el proceso crediticio, también es necesario establecer políticas referentes al cliente, siendo el involucrado principal, esta estrategia permitirá conocer, evaluar y determinar si está apto para concederle el crédito, esta actividad es una medida de prevención, puesto que conocer a un posible cliente evitará anomalías económicas y conflictos sociales.

A continuación se describen los posibles lineamientos que debe cumplir el cliente para otorgarle un crédito, sin una previa revisión la mejor opción es no conceder créditos.

Tabla 25.- Políticas de evaluación del cliente

N°	POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE.
1	Para acceder a un crédito comercial en la empresa Aquafit el cliente no debe presentar historiales económicos y legales negativos.
2	Debe regirse a todos los requerimientos internos que plantea la empresa.
3	La documentación solicitada debe ser elaborada según el formato establecido.
4	Demostrar mediante evidencia documental que está en la capacidad, económica y social de adquirir un crédito.
5	Acudir periódicamente o cuando la empresa solicite su presencia para conocer el estado de su deuda, o cualquier beneficio que se esté aplicando.
6	Cumplir con todas los parámetros pactado en el contrato de venta.

3.4.10. Requisitos para la concesión de crédito comercial.

Con la finalidad de que el proceso crediticio se ejecute de manera cronológica y legal es fundamental plantear requisitos, ésta medida permitirá interactuar más con el cliente, admitiendo conocer más a fondo, y evitar contrariedades a futuro.

Tabla 26.- Requisitos para otorgar crédito

Requisitos para otorgar crédito.
Presentar las copias de documentos de identidad vigentes del solicitante, en caso de extranjeros presentar pasaporte y tener residencia definitiva, cuando el crédito sea adquirido por una compañía, presentar copia de RUC y nombramiento.
La edad mínima de los solicitantes es 18 y el máximo 65 años.

Presentar la solicitud de crédito, elaborado con los formatos establecidos por la empresa.
Adicionalmente debe presentar un documento donde autorice la evaluación que realizará la empresa internamente.
Presentar comprobantes originales de luz o agua y adicionalmente una copia.
Presentar como mínimo dos referencias crediticias comerciales, financieras y además una referencia personal que sean verificables y confiables.
Como información complementaria es necesario el croquis del domicilio del solicitante

3.4.11. Procedimiento de crédito.

El procedimiento de crédito corresponde al control interno de la empresa, es decir esta estrategia permitirá ejecutar paso a paso el proceso de concesión de un crédito, evidenciándose en la buena administración desde el origen de esta operación hasta el último movimiento, sin omitir ninguna gestión, además mejorará la eficiencia de los colaboradores.

❖ Procedimiento inicial de crédito (evaluación.)

Este procedimiento inicial corresponde a la primera interacción del cliente con la empresa, en este momento el solicitante tendrá la obligación de realizar el trámite correspondiente para que simultáneamente el responsable del área de crédito considere y evalúe al futuro comprador, para después hacer la respectiva autorización.

Tabla 27.- Procedimiento inicial de crédito

PASOS	ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE
1er	La persona que va a adquirir la mercadería a crédito debe llenar y firmar la solicitud de crédito.	Usuario.
2do	Elaborar y firmar una carta de autorización para revisión interna.	Usuario.
3er	Analizar el historial crediticio de los clientes antiguos y de un nuevo cliente se deben hacer las respectivas investigaciones, esto determinará si están aptos para aplicar al proceso crediticio.	Responsable del área de crédito.
4to	Solicitar las referencias comerciales, para ayudar a garantizar el pronto pago de la deuda de acuerdo al monto de crédito.	Responsable del área de crédito.
5to	Evaluar la petición de crédito, considerando todos los documentos antes solicitados, además de cumplir con las políticas de crédito.	Responsable del área de crédito.

❖ **Procedimiento intermedio de crédito (otorgamiento)**

En esta etapa intermedia el que realiza más trabajo es el encargado del área de crédito, debido que analizará minuciosamente toda la documentación, posteriormente estipulará las condiciones y aprobará la operación crediticia, es decir aquí se determinará el compromiso que adquiere el cliente con la empresa, la cual quedará en constancia a través del contrato.

Tabla 28.- Procedimiento intermedio de crédito. (Otorgamiento)

PASOS	ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE.
6to	Verificar que la documentación y las referencias proporcionadas por el cliente sean ciertas.	Responsable del área de crédito.
7mo	Una vez analizado todo, la parte antecesora, y haber constatado todo la documentación, se hace la respectiva autorización o negación.	Responsable del área de crédito.
8vo	Se comunica al cliente que su crédito ha sido aprobado, por lo que se requiere su presencia para finiquitar el proceso de autorización a través del contrato.	Responsable del área de crédito.
9no	El cliente hace la respectiva revisión con la finalidad de verificar si está de acuerdo.	Cliente.
10mo	Se procede a pactar el compromiso en el contrato a través de las respectivas firmas.	Responsable del área de crédito y Cliente.

❖ **Procedimiento final del crédito (seguimiento).**

La etapa final del proceso de crédito se basa en hacer el respectivo seguimiento al cliente que adquirió el crédito, es decir que a través de esta actividad los responsables de brindar los créditos controlarán si los clientes están cumpliendo a plenitud el compromiso pactado, y de no ser así se comunicaran a las respectivas autoridades para proceder a aplicar las respectivas sanciones que se estipularon al concebir la mercadería.

Tabla 29.- Procedimiento final de crédito

PASOS	ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE
11ro	Entrega de la mercadería, con la respectiva factura, en este procedimiento el departamento de cobranza debe ejecutar el cobro del 15% de entrada.	Responsable del área de crédito.
12do	Facilitar la información al departamento de cobranza para que realice las respectivas cobranzas.	

3.4.12. Gestión de cobranza

La gestión de cobranza está directamente relacionada con la gestión de crédito, una vez que la empresa autorice otorgar la venta a plazos, entre sus condiciones está estipulado pagar cuotas en diferentes períodos, esta acción le corresponde al área de cobranza, departamento encargado de recaudar los adeudos de los clientes con el fin de hacerlas efectivas, puesto que ese dinero tiene la función de cubrir las obligaciones a corto plazo.

3.4.13. Área de cobranza

Con la finalidad de que todo el proceso comercial a crédito se realice de manera ordenada es necesario la disponibilidad del área de cobranza, esta dependencia es el complemento del área de crédito, es decir que para alcanzar los objetivos con respecto al proceso comercial es necesario que estas trabajen de manera conjunta. Este departamento es el que informará si la empresa dispone de fondos para cumplir con sus deudas, es la dependencia que directamente hace el cobro de los adeudos.

3.4.14. Funciones del área de cobranza.

Las funciones del área de cobranza se deben establecer para que el responsable conozca todo el proceso que se lleva a cabo para la respectiva recaudación, y así evitaría contratiempos, sin éstos parámetros una empresa no lograría ser lo suficientemente eficiente y competente.

Tabla 30.- Funciones del área de cobranza

Nº	FUNCIONES DEL ÁREA DE COBRANZA.
1	Analizar los saldos vigentes de los clientes que efectuaron su compra a crédito.
2	Dar seguimiento hasta la cancelación total de la deuda de los clientes.
3	Analizar la cartera vencida y tomar acciones correctivas
4	Presentar mensualmente o cuando soliciten los administradores los informes referentes a pagos de las cuotas de los créditos.
5	Presentar mensualmente o cuando soliciten los administradores los informes referentes a los clientes que tienen sus pagos vencidos, en estado moroso.
6	Llevar un control documental y electrónico de los clientes que adeudan a la empresa.
7	Supervisar al personal que tiene a su cargo, si se diera el caso.
8	Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar

3.4.15. Políticas de cobranza.

Así como se plantean parámetros de crédito, se deben establecer lineamientos de cobranza, este proceso consiste en recaudar los adeudos de los clientes en los períodos pactados en el contrato, este dinamismo es el resultado de las operaciones

crediticias, por lo que es considerada una acción decisiva, además es fundamental que se efectúe de manera metódica, debido a que de esta actividad depende la solvencia de la empresa.

La aplicación de las políticas de cobranza tienen muchas ventajas, la principal es reducir el riesgo de cartera vencida, puesto que se tendrá un control sistemático que será utilizado como una herramienta que reducirá o eliminará los problemas de liquidez, otro aspecto positivo que se obtendrá con esta medida es evitar enfrentamientos con los clientes, dado que se impedirá de todas las maneras posibles que la deuda no incurra en intereses o mora, y así no se tendrán que hacer las percusiones a los deudores.

Para mejorar los procedimientos de control interno y reducir los posibles riesgos en las cuentas por cobrar a continuación se proponen las siguientes políticas para la recaudación de los adeudos.

Tabla 31.- Políticas de cobranza

N°	POLÍTICAS DE COBRANZA
1	La recaudación de la deuda de los clientes se las puede realizar directamente en efectivo, a través de cheques o transferencias bancarias, dependiendo del acuerdo que se realizó en el contrato.
2	La empresa plantea cómodas y accesibles modalidades de cobranza, encaminada a conceder facilidades de pago a sus clientes
3	Gestionar todas las estrategias posibles para la recuperación de cartera.

4	Emitir las respectivas letras de cambio a los clientes, en este documento mercantil deben constar los datos del cliente, los montos y los valores entregados como forma de pago.
5	Evaluar constantemente la cartera para determinar si existen adeudos con cartera vencida y límite de crédito excedido.
6	Verificar constantemente los índices de morosidad y riesgo de cartera vencida, para controlar y evitar que estas cifras incrementen.
7	Efectuar el respectivo cobro al cliente sobre el abono inicial correspondiente al 15% del monto total del crédito, representado un mínimo valor.
8	En caso de incumplimiento de pago de los clientes, se aplicará un respectivo porcentaje de interés correspondiente al 4% recargada a cada cuota que adeuda.
9	Es importante recompensar al cliente si cumple puntualmente sus pagos, por lo que se le otorgará un descuento del 4% del monto de la factura.
10	En situaciones de cartera vencida con índices de morosidad e intereses se solicitará autorización del responsable de crédito para bloquear temporal o definitivamente las ventas a los clientes.
11	Realizar constantemente actualizaciones de datos con la finalidad de tener información útil en el caso de tener que acudir a notificaciones por escrito
12	Elaborar informes mensuales de recuperación de cartera, con el fin de mantener la información actualizada.
13	Si no se obtiene respuesta positiva a través de las llamadas y las notificaciones por escrito, se procederá a realizar las respectivas visitas.
14	En casos extremos que el cliente no cancele su deuda se comunicará de inmediato a la administración para que tome las medidas correctivas.
15	Si el pago de las cuotas se ejecuta mediante documentos contables como cheques o transferencias bancarias y se demuestre que estos son fraudulentos se procederá a sancionar legalmente.

Las políticas de cobranza antes planteadas permitirán manipular de manera correcta todo el proceso de cobranza, este conjunto de normas contribuirá a armonizar la relación directa con el cliente debido al control de sus adeudos basándose en criterios claros y definidos, un manejo adecuado de las recaudaciones evitará contrariedades que afecten considerablemente la sociedad.

3.4.16. Políticas para emisión de recibo de cobranza.

Para garantizar una óptima cobranza es fundamental que también se establezcan parámetros para emitir un recibo de cobro, esto es un sustento para el área de recaudación que efectivamente el cliente ha realizado el pago. La emisión de recibos de cobro tiene el fin de que evitar que se ejecuten transacciones fraudulentas

Tabla 32.- Políticas para la emisión del recibido

N°	POLÍTICAS PARA EMISIÓN DE RECIBO DE COBRANZA.
1	En los recibos de cobro debe estar explícita toda la información de la empresa y del cliente, además de incluir la información de la imprenta que certifique su originalidad.
2	Cada vez que se emita un recibo de pago debe tener su correspondiente numeración, esto es considerado como una medida para identificar de forma precisa cada documento.
3	Cuando se requiera nuevos talonarios, el encargado de cobranza es el único que puede solicitarlo, puesto que será el responsable de otorgar a los clientes.
4	El talonario debe usarse de manera consecutiva, sin excluir ninguna página, cuando se presente el caso de anulación, este deberá eliminarse del

	sistema y también se debe destruir la documentación, ésta medida se plantea para evitar que los recibos de cobros sean utilizados ilícitamente.
5	El recibo de cobro debe contener información fecha, número de facturas que cancela o abona, monto, tipo de pago y las firmas respectivas del cliente, y el encargado de la recaudación.

3.4.17. Procedimiento de cobranza.

A través del procedimiento de cobranza se recaudará de manera cronológica los adeudos que tienen los clientes, este control debe ser anticipado y planificado de modo que se respete las etapas o pasos obtener buenos resultados.

❖ Procedimiento inicial de cobranza (Socialización de la información)

En esta etapa el recaudador socializará con el encargado de crédito, quién debe emitir un informe de los deudores, en ese momento el recaudador analiza, evalúa y aplica todas las políticas de cobranzas. Como primera instancia deberá procesar toda la información de los clientes y sus respectivas deudas.

Tabla 33.- Procedimiento inicial de cobranza (socialización de información)

PASOS	ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE.
1er	Solicitar la información de los deudores al encargado del área de crédito.	Responsable del área de cobranza.
2do	Apropiarse de toda la información de los clientes y sus deudas.	
3er	Examinar y aplicar las respectivas políticas de cobranza y demás normas.	

❖ **Procedimiento intermedio de cobranza. (Recordatorios)**

El responsable del área de cobranza procederá a ejecutar cada política decretada, esta actividad consiste en realizar las respectivas llamadas y notificaciones a los clientes con la finalidad de que no incumplan con los plazos establecidos en el contrato y evitar que estos incurran en mora e interese, esta actividad es categorizada como beneficio para el deudor.

Tabla 34.- Procedimiento intermedio de cobranza (Recordatorio)

PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4to	Efectuar las llamadas telefónicas para recordarles a los clientes que su deuda ya está próxima a vencer y es necesario que se efectúen la respectiva cancelación. Éstas se las realizan hasta dos veces.	Responsable del área de cobranza.
5to	Si el cliente canceló la cuota no es necesario realizar más recordatorios, en caso de no hacerlo se procederá a redactar el primer aviso el cual contendrá principalmente la notificación a cerca de la morosidad, se emitirán hasta 3 escritos.	
6to	Si el cliente sigue incumpliendo con el pago se redacta la segunda notificación la cual se expresará el riesgo que a futuro tendrá con la empresa.	
7mo	Si no se tiene respuesta del cliente se redactará el último aviso el cual se estipulará claramente que el siguiente paso a seguir serán las instancias legales cuyos costos serán agregados a la deuda actual.	

❖ **Procedimiento final de cobranza (Registro de pago del cliente)**

En la etapa final los deudores deberán hacer sus respectivos pagos de sus cuotas conforme se estableció en el contrato, no obstante el recaudador será el responsable de efectuar el cobro, entregar el respectivo recibo e ingresar al sistema indicando que el cliente cumplió con el plazo establecido.

Tabla 35.- Procedimiento final de cobranza (registro de pago)

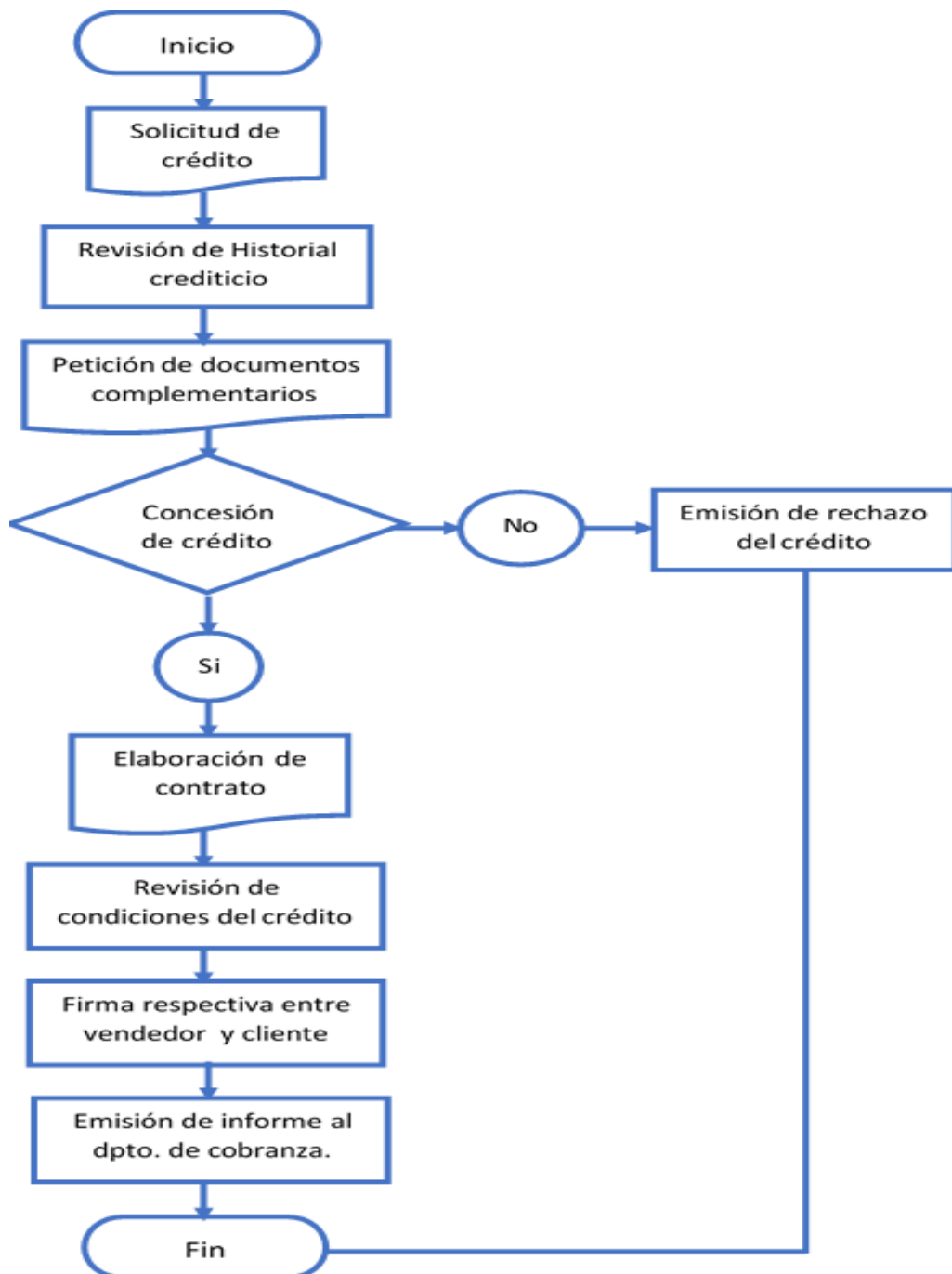
PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8vo	El responsable del cobro procede a ingresar al sistema con su usuario y clave.	Responsable del área de cobranza.
9no	El cliente especifica qué tipo de pago va a realizar. Este puede ser en efectivo, cheque o transferencia bancaria.	Cliente
10mo	El responsable del área de cobro ingresa los datos del cliente, selecciona las facturas que desea pagar, escribe una glosa breve indicando el número de factura y la forma de pago, e ingresa el valor a pagar.	Responsable del área de cobranza.
11ro	Escribe el número de recibo aplicado, y emite el respectivo recibo de cobro.	Responsable del área de cobranza.
12do	Recoge el respectivo recibo, demuestra su conformidad a través de su firma, hasta el próximo período.	Cliente

Los procedimientos de las ventas a crédito y de su respectiva cobranza tienen como objetivo evitar que la empresa tenga un porcentaje alto en cartera vencida, puesto que perjudicará económicamente a la empresa, de manera que no contará con el efectivo previsto, causando malestar en las operaciones comerciales.

3.4.18. Flujograma del proceso de crédito

A continuación se presenta a través de un diagrama compuestos por símbolos que representan los pasos para otorgar un crédito:

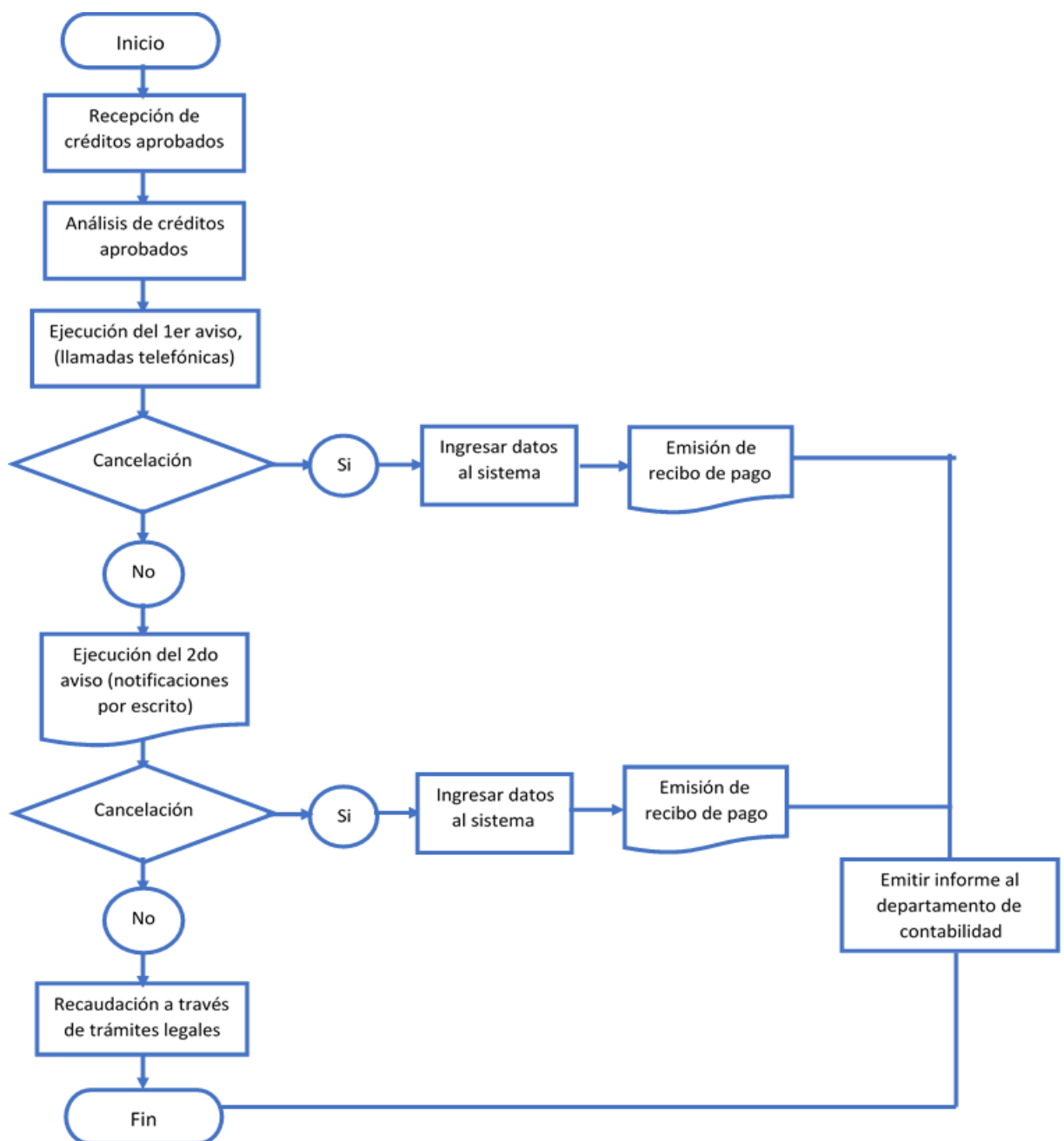
Figura 4.- Flujograma del proceso de crédito



3.4.19. Flujograma del proceso de cobranza.

A continuación se presenta a través de un diagrama compuestos por símbolos que representan los pasos para otorgar un crédito:

Figura 5.- Flujograma del proceso de cobranza



3.5.Discusión

A través de los resultados obtenidos de la investigación sobre la temática de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez efectuada a la empresa Aquafit en el período correspondiente al año 2017 se señala lo siguiente: mediante la utilización de las herramientas de recolección y de análisis se determina que la sociedad no aplica un buen control interno. Es cierto que los ingresos más representativos para dicha empresa son las ventas por lo que es fundamental que propongan buenas ofertas, estas deben ser medibles y factibles permitiendo alcanzar índices positivos, una estrategia comúnmente empleada para atraer clientes es la aplicación de las ventas a créditos, esta actividad comercial es provechosa puesto que permite mayor rotación de mercadería, para que todo este proceso sea productivo es necesario que las organizaciones tengan formalmente establecidos todos los parámetros que intervienen en este dinamismo.

Como fuente argumentativa para la investigación la autora Zambrano (2016) en base a su estudio expresa un ejemplo conciso: La empresa CAJARDENSA, mantiene problemas en sus controles en el área de cobranzas, ocasionando que la cartera vencida y los índices de morosidad se incrementen, además de provocar que la compañía tenga bajos niveles de liquidez. Al momento de contrastar la información se concuerda con lo que mencionó la autora, debido a que una vez efectuada la entrevista dirigida al personal contable se determinó que la empresa Aquafit presenta un deficiente control interno referente a los procesos de crédito y cobranza, esto se origina por las inexistente políticas y procedimientos de estas

partidas, a esta problemática se le adiciona que no existe una adecuada segregación de funciones del personal, puesto que no están debidamente estipuladas las actividades de las áreas que intervienen en el proceso comercial.

Todo este deficiente dinamismo ocasiona un problema más riesgoso, sin la existencia y aplicación de estas medidas la empresa no dispondrá de fondos para cubrir con sus obligaciones a corto plazo, esta contrariedad está afectando a la empresa Aquafit, donde se demuestra a través de la utilización de los indicadores financieros, donde se determinó que en el período correspondiente al 2017 solo disponen del 0,78 de fondos para cumplir con sus compromisos, lo que indica un porcentaje inferior al valor óptimo que es del 100%, repercutiendo en el pago de sus deudas, estos inconvenientes se consolidan con el análisis de rotación de cartera donde se evidenció que la empresa no tiene un periodo de cobro accesible debido lo que ocasiona el problema de pagos tardíos, adicionalmente la falta de un control contribuyó a esta contrariedad, la rotación de cuentas por pagar, reflejó que deben cancelar sus adeudos cada 113 días considerándose un tiempo muy extenso, proyectando una imagen irresponsable ante los proveedores, por estas deficiencias es necesario plantear políticas, funciones y procedimientos que armonicen estas partidas que posteriormente instituirán las cuentas por cobrar. Como menciona Noriega (2014) los procesos de crédito y cobranza deben ser analizados y desarrollados de manera secuencial, pues de estas acciones depende la disponibilidad de efectivo para que realicen los pagos, es indispensable que ejecuten las condiciones necesarias, para disponer de efectivo y cumplan sus objetivos.

CONCLUSIONES

Después de recopilar y analizar la información se expresan las siguientes conclusiones:

- La gestión de cuentas por cobrar que maneja la empresa Aquafit no es la correcta, esto se origina desde el pésimo control en el proceso de las ventas a créditos, y posteriormente de la forma inadecuada de recaudación, los problemas mencionados se producen por no tener definidas las políticas y los procedimientos de crédito y cobranza, por lo que son ejecutadas de manera impropia, ocasionando problemas que afectan directamente la liquidez, desestabilizándola económicamente.
- En el análisis del monto de la cartera de crédito efectuado a través de las respectivas comparaciones con períodos comerciales anteriores se comprueba que no se obtuvieron los fondos líquidos esperados a corto plazo, lo que actualmente representa una amenaza a consecuencia de una inadecuada aplicación de crédito y posteriormente una inoportuna cobranza, estas anomalías son consideradas un problema de interés, porque no se logran hacer efectivas en el tiempo estipulado entre la sociedad y el cliente.
- A través de la aplicación de herramientas financieras se conoció la evolución económica que ha tenido la empresa Aquafit a través de los factores más predominantes que son el nivel de endeudamiento, rentabilidad y liquidez, mediante dichos indicadores se establece que la sociedad no tiene una liquidez sólida y proporcionada, evidenciándose en los problemas precedentes de crédito y cobranza, incumpliendo con sus compromisos a corto plazo.

RECOMENDACIONES

A continuación se plantean las siguientes sugerencias:

- Implementar políticas de créditos y cobranzas, es decir, establecer pautas, requisitos, y normas que el consorcio pueda aplicar, y a su vez que el cliente pueda aplicar esta operación, además es necesario determinar que procedimientos se deben emplear para que estas actividades se realice de la manera más armónica y conveniente y llevar un control interno adecuado

- Realizar revisiones periódicas a la cartera de crédito con la finalidad de analizar varios aspectos como determinar si las ventas a créditos que se les concedió a los clientes es apropiada, verificar si el comprador está cumpliendo con los pagos periódicos, estas medidas permitirán tomar medidas correctivas inmediatas y evitar que este siga incrementando su deuda a causa de mora o intereses por incumplimiento de pago, de la misma manera esta táctica evitará que la sociedad no tenga un alto porcentaje en cartera vencida.

- Analizar periódicamente la situación económica financiera de la empresa a través de los indicadores financieros con la finalidad de conocer la situación económica real y aplicar a tiempo acciones correctivas, además es importante establecer metas medibles y cuantificables cada mes con respecto a la liquidez, esta pericia permitirá disponer de efectivo cuando se requiera cumplir con las obligaciones a corto plazo y evitar que la sociedad exhiba una imagen negativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 195-204.
- Aguilar Pinedo , V. H. (2013). *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - AÑO 2012*. Lima.
- Badillo Ayala , J. (2015). *Política de Crédito en las Organizaciones*. Quito.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación* . México : Grupo Editorial Patria.
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis financiero. Enfoque y proyecciones* . Bogota : Ecoe Ediciones. .
- Bernstein , L. (2013). *Análisis de los Estados Financieros* . España : MGRALL-HILL.
- Bravo Santillan, M. (2014). *Gestión de Capital de trabajo*. Madrid : Prentice Hall.
- Cabrerizo Elgueta, M. (2014). *El departamento de ventas (Procesos de venta)*. Madrid : Editex .
- Chiluisa Rodríguez, P. (5 de Noviembre de 2013). *Repositorio de la Universidad Católica de Ecuador*. Obtenido de La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI, Ambato,:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/3555>
- Del Valle Córdova , E. (2013). *Créditos y Cobranzas*. . México : Universidad Autónoma de México .
- Duque, J. (2016). *Razones o índices financieros*. . A. Finanzas, Editor.

- Gallagher , T., & Andrew , J. (2013). *Administración financiera. Teoría y práctica*. Bogotá: Prentice Hall.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , c., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Ley de Compañía . (20 de Mayo de 2014). *Supercias*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf
- Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno. (28 de Diciembre de 2015). *DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA DEPARTAMENTO DE NORMATIVA*. Obtenido de www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf
- Lizárraga Vergaray , K. E. (2014). *Repositorio Académico USMP*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf
- Longenecker, J. (2012). *Administración De Pequeñas Empresas* . México : Cengage Learning .
- Lozada , A. (Junio de 2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules*. Obtenido de Repositorio PUCESA: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Meza Vargas, C. (2015). *Contabilidad : Análisis de cuentas*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Morales Castro, A., & Morales Castro , J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

- Mullo Mora , R. (2014). *Manual de Crédito Genérico para cooperativas de ahorro y crédito*. Cotopaxi : MBA.
- Noriega , J. (2014). *Manual de procedimientos de crédito y cobranza* . México : Lumosa S.A .
- Norma Internacional de Información Financiera N°9. (19 de Julio de 2014). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf
- Norma Internacional de Información Financiera para PYMES. (Julio de 2013). *International Accounting Standards Board*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf
- Olson Ortíz , T., & Calixto Mendoza , R. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla (Colombia): Ecoe Ediciones.
- Pérez , B. F. (2015). Diagnóstico de la situación existente de las Cuentas por. 59-90.
- Reglamento Para Aplicación Ley De Régimen Tributario Interno. (26 de Abril de 2018). *DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA*. Obtenido de <http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2018/04abril/A2/>
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica* , 6.
- Villacorta Bacalla, F., & Uceda Davalos, L. (2013). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad*. Lima: Export Yomar.
- Zevallos , E. (2014). *Fundamentos De Contabilidad*. Perú: Juve.

ANEXOS.

Matriz de consistencia.

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
<p>Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa AQUAFIT S.A, provincia de Santa Elena, año 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa AQUAFIT S.A, en el año 2017?</p> <p>¿Cuál es la situación de cartera de crédito de la empresa AQUAFIT S.A, en el año 2017?</p>	<p>Evaluar la gestión de cuentas por cobrar, a través del análisis de los procesos contables para la medición de la liquidez de la empresa AQUAFIT S.A, provincia de Santa Elena, año 2017.</p> <p>Identificación de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza para la recuperación de cartera de la empresa AQUAFIT S.A.</p>	<p>La gestión de las cuentas por cobrar afecta la liquidez de la empresa AQUAFIT S.A, provincia de Santa Elena año 2017.</p>	<p>Gestión de Cuentas por Cobrar.- Variable Independiente</p>	<p>Nivel de cuentas por cobrar Crédito Cobranza. Procedimientos de crédito y cobranza Morosidad.</p>

	<p>¿Cuál es la situación financiera de la empresa AQUAFIT S.A en el año 2017?</p>	<p>Determinación de la situación de la cartera de crédito mediante la aplicación de procedimientos contables de la empresa AQUAFIT S.A, año 2017.</p> <p>Evaluación de la situación financiera a través de la aplicación de indicadores financieros para el reconocimiento de la realidad económica de la empresa AQUAFIT S.A, año 2017.</p>		<p>Liquidez.- Variable Dependiente</p>	<p>Riesgo financiero</p> <p>Análisis del ratio de liquidez corriente.</p> <p>Análisis del ratio razón ácida.</p> <p>Análisis del ratio razón de efectivo.</p>
--	---	--	--	--	---

Matriz de Operacionalización.

Idea a defender	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de recolección
<p>La gestión de las cuentas por cobrar afecta la liquidez de la empresa</p> <p>AQUAFIT S.A, provincia de Santa Elena año 2017.</p>	<p>Gestión de Cuentas por Cobrar.-Variable Independiente</p>	<p>(Bravo Santillan, 2014) en su libro Gestión de Capital menciona que: <i>“La gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el</i></p>	<p>Derechos exigibles</p> <p>Aplicación de recursos</p>	<p>Volumen de las ventas</p> <p>Crédito</p> <p>Cobranza.</p> <p>Políticas de crédito y cobranza</p> <p>Cartera vencida</p>	<p>¿Cuál es el volumen de ventas en el período 2017?</p> <p>¿Cómo es el proceso de crédito y cobranza?</p> <p>¿Cuándo se concede el crédito se aplican las políticas de crédito</p> <p>¿Cuándo se efectúa la recaudación se aplican las políticas de cobranza?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje de la cartera vencida en el año 2017?</p>	<p>Guía de preguntas para entrevista</p>

	<p>Liquidez.- Variable Dependiente</p>	<p><i>ciclo financiero a corto plazo.” (pág.10).</i></p> <p>(Baena Toro, 2014) Puntualiza lo siguiente: <i>“La liquidez se define como “la capacidad financiera de la empresa para generar flujo de fondos y así responder por sus compromisos en corto plazo, tanto operativos como financieros, el problema inmediato que debe resolver el administrador, gerente o analista financiero, es la deficiencia o el exceso de la liquidez”.</i></p>	<p>Capacidad financiera</p> <p>Flujo de efectivo</p> <p>Compromisos de cortos plazos</p>	<p>Riesgo financiero</p> <p>Análisis del ratio de liquidez corriente.</p> <p>Análisis del ratio razón ácida.</p> <p>Nivel de endeudamiento</p>	<p>¿Qué estrategias aplican para minimizar el riesgo financiero?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje de liquidez corriente en el año 2017?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje de liquidez inmediata en el año 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de endeudamiento en el año 2017?</p>	
--	--	---	--	--	--	--

DATOS DEL EFECTIVO

EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		
AÑOS		
2015	2016	2017
\$ 22,924.10	\$ 15,851.72	\$ 12,100.68

RECIBO DE COBRO



RUC: 0992426578001
 Dirección: Santa Elena Km. 2 Vía - Ancón
 Teléfono: 04-3034300
 E-Mail: info@aquafit.com.ec

N° _____

Por US\$ _____

Ciudad _____	Fecha: _____
Señor(a) _____	Vence: _____
Se servirá pagar solidariamente el día _____	del mes _____ del año _____

La cantidad de: _____ Dólares

Mas el interés del: _____ y de mora el: _____ sin protesto


Firma del recaudador

Firma del cliente

Exímese de presentación para la aceptación y pago así como de avisos por falta de estos echos.

Imprenta Menoscal Dirección: Guayaquil 090510 - Teléfono: (04) 213-6555 E-mail: imprentamenoscalguayaquil@gmail.com

Modelo de Contrato compra – venta



N° _____

RUC: 0992426579001
 Dirección: Santa Rosa Km. 3 Vía - Anáhuac
 Teléfono: 04-3034300

Contrato Compra – Venta

Datos de intermediarios

En el cantón _____, a _____ de _____ de _____ comparecen las siguientes partes, POR UNA PARTE Sr./Sra. _____ - mayor de edad, de estado civil _____ con cédula de identidad _____ de nacionalidad _____ en concepto de VENDEDOR y actuando:

En nombre propio
 Como representante de _____

Y POR OTRA PARTE Sr./Sra. _____, con cédula de identidad _____ de nacionalidad _____ mayor de edad, de estado civil _____ domicilio ubicado en _____ en concepto de COMPRADOR y actuando:

En nombre propio
 Como representante de _____

DECLARAN

Haber convenido a través del presente contrato de llevar a efecto y formalizar la compra venta de mercadería (agua purificada) de las siguientes características:

Características del producto:

Presentación: _____ Litros: _____
 Cantidad: _____
 Valor Unitario: _____ (00/100) US Dólares
 Valor total: _____ (00/100) US Dólares

Detalles de pago.

Fecha inicial de pago: _____ Fecha de término de pago: _____
 Plazo de pago: _____
 Número de cuotas: _____
 Valor de las cuotas: _____ (00/100) US Dólares

Cláusulas

Que en atención a lo expuesto, están conformes en sujetar su compromiso a términos y condiciones insertas en las siguientes:

PRIMERA: OBLIGACIONES DEL VENDEDOR, acepta expresamente cumplir con las obligaciones consignadas a su cargo, en este contrato y en la ley, específicamente con las siguientes:

- a) Entregar los productos de la calidad y características que se especifican en este contrato.
- b) Entregar los productos objeto del presente contrato, en los lugares y en las fechas que se han pactado.
- c) A responder de la calidad de los productos objeto de este contrato.

SEGUNDA: SANCIONES, En caso de incumplimiento a las cláusulas de este Instrumento, las partes están de acuerdo en que se establezca un recargo por concepto de intereses y mora

TERCERA: MODIFICACIONES AL CONTRATO POR PARTE DEL COMPRADOR no tendrá derecho a efectuar cambios en las cantidades de productos o en las especificaciones de los mismos. Cualquier cambio al pedido, productos, especificaciones y precio que desee EL COMPRADOR, deberá constar por escrito debidamente firmado por las partes, que se adicionará al presente contrato y sólo una vez que sueda esto, EL VENDEDOR estará obligado a efectuar los cambios o modificaciones que EL COMPRADOR considere necesario.

CUARTA: EL COMPRADOR tiene la libertad de efectuar el pago, este puede ser efectivo, transferencia bancaria o cheque.

QUINTA: EL COMPRADOR tiene el beneficio de descuento por pronto pago, con la condición de que realice sus pagos en los plazos establecidos en dicho contrato.

SEXTA: GARANTIA EL VENDEDOR deberá garantizar la calidad de los productos del presente contrato por un término de 15 días contados a partir de la recepción de los mismos y el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que tiene EL VENDEDOR en los términos del presente contrato.

SÉPTIMA: RESCISIÓN DEL CONTRATO. La violación por parte de EL COMPRADOR a cualquiera de las cláusulas estipuladas en el presente contrato o de las condiciones señaladas en el pedido, dará lugar AL VENDEDOR para rescindirlo de pleno derecho y exigir el pago de daños y perjuicios, sin necesidad de declaración judicial. Es potestativo para EL VENDEDOR en caso de violación por parte de EL COMPRADOR exigir el cumplimiento forzoso de este contrato o declarar la rescisión del mismo.

OCTAVA: Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para todo lo no previsto en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales de la Ciudad de México,

NOVENA: Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para todo lo no previsto en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de Tlaxiáhuac.

Fotos - Entrevista Contador



Fotos – Instalaciones de Aquafit



INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

❖ LOGO DE LA EMPRESA



❖ QUIENES SOMOS

En Aquafit S.A. tomamos en serio que el cuerpo humano está compuesto de entre un 55% y un 78% de agua, dependiendo de sus medidas y complejión. Para evitar desórdenes, el cuerpo necesita alrededor de siete litros diarios de agua. Por eso estamos obligados a entregarles un producto de calidad a todos nuestros consumidores, al beber agua embotellada de Aquafit S.A. estas dándole vitalidad y energía a tu organismo para rendir al 100% en todas tus actividades.

❖ MISIÓN

Producir y comercializar bebidas que cumplan con los más altos estándares de calidad para brindar un excelente producto a que llenen de salud a todos nuestros consumidores.

❖ VISIÓN

Ser reconocidos como una de las mejores empresas que lidere el mercado de bebidas a nivel nacional, siempre pensando en dar un servicio de calidad para obtener la total satisfacción de nuestros consumidores.

PRODUCTOS QUE OFRECE AQUAFIT.



PRESUPUESTO RESUMEN

RECURSOS	Institucionales:	
	Humanos:	\$ 4,000.00
	Materiales:	\$ 19.65
	Técnicos:	\$ 1,120.00
TOTAL		\$ 5,139.65

PRESUPUESTO DETALLADO

RECURSOS HUMANOS				
N°	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Investigador	340	\$ 10.00	\$ 3,400.00
1	Tutor	60	\$ 10.00	\$ 600.00
Subtotal				\$ 4,000.00
RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS				
N°	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO		TOTAL
3	Resmas de Papel	\$	5.00	\$ 15.00
1	Lápices	\$	0.45	\$ 0.45
1	Marcadores	\$	1.50	\$ 1.50
1	Carpetas	\$	1.50	\$ 1.50
2	Esferos	\$	0.60	\$ 1.20
Subtotal				\$ 19.65
RECURSOS TECNOLOGICOS Y TECNICOS				
N°	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO		TOTAL
1	Computadora	\$	800.00	\$ 800.00
1	Impresora	\$	200.00	\$ 200.00
6	Tintas	\$	20.00	\$ 120.00
Subtotal				\$ 1,120.00
TOTAL				\$ 5,239.65

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA: "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AQUAFIT S.A. PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017"

Nombre: **Brigitte Nathaly Sarmiento Ricardo**

Día de reunión: **MIÉRCOLES Y VIERNES** Hora: **de 08:00 A 10:00 / de 14:00 A 16:00**

ESTRUCTURA DE TT	ACTIVIDADES	MES																															TOTAL ES						
		JULIO							AGOSTO							SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE									
		11	13	18	20	25	27	01	03	08	10	15	17	22	24	29	31	05	07	12	14	19	21	26	28	03	05	10	12	17	19	24		26	31	02	07	09	14
Introducción al TT.	Reglamentos para la elaboración de TT. Compromisos																																						0
	Revisión del tema de titulación	2																																					2
	Planteamiento del problema			2																																			2
	Formulación del problema				1																																		1
	Objetivos de la investigación					2																																2	
	Tareas científicas						2																															2	
	Justificación							1																														1	
Capítulo I Elaboración del Marco teórico	Matriz de consistencia y de operativización de variables							2																													2		
	Elaboración del Marco teórico								2																												2		
	Revisión de literatura									2																												2	
Capítulo II Materiales y métodos	Desarrollo de conceptos y teorías.									1		2																									3		
	Fundamentos sociales psicológicos, filosóficos, legales											2																									2		
	Tipo de investigación														1	1																					2		
Capítulo III Resultados y discusión	Método de investigación															2																					2		
	Diseño de muestreo																1																				1		
	Diseño de recolección de datos																		2																		2		
Conclusión	Explicación de los componentes de los Resultados y discusión																			1	2	1														4			
	Análisis de datos (depende cualitativo / cuantitativo)																					2															2		
	Limitaciones																								1												1		
Bibliografía	Resultados																									2	1	2									5		
	Conclusión																												1	2							3		
Revisión	Bibliografía																																	1			1		
Redacción final	Revisión																														1	1	2				4		
Anexos	Redacción final.																																	1	2		5		
	Anexos de la investigación general																																	1	2	1	1	2	7
TOTAL		2	0	2	1	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	4	60	

Compromiso: Yo **Brigitte Sarmiento Ricardo**, me comprometo a cumplir responsablemente el presente cronograma de trabajo de titulación socializado previamente con el Tutor, caso contrario será decisión del Consejo Académico de la Facultad, tomar las decisiones pertinentes.

Joseph Castillo Yagual
Lcdo. Joseph Castillo Yagual
DOCENTE TUTOR

Brigitte Sarmiento Ricardo
Brigitte Sarmiento Ricardo
ESTUDIANTE