



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

TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ
DEL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Juan Carlos Vásquez Vera

LA LIBERTAD - ECUADOR

2018



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ
DEL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**

AUTOR:

Vásquez Vera Juan Carlos

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph Stalin, MCA.

RESUMEN

La presente investigación describe las falencias encontradas en los procesos relacionados con el otorgamiento de servicios a crédito del Hotel Punta del Mar. El objetivo del estudio fue evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar en función de los procedimientos contables y financieros aplicados por la gerencia para la medición de la liquidez de la empresa y con ello establecer alternativas de solución que fortalezcan las operaciones. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo con idea a defender, haciendo énfasis en el método inductivo, análisis y síntesis, adicionalmente se realizó un estudio bibliográfico de textos especializados inherentes al tema tratado y visitas de campo donde se aplicaron entrevistas a los colaboradores del área financiera, así como una ficha de observación en el tratamiento de la información económica. Los resultados evidencian que la empresa no posee reglamentación que contenga políticas y procedimientos para créditos y cobranzas, situación que representa una debilidad en los sistemas de control interno pues se desconocen las actividades que debe desarrollar cada área al evaluar, aprobar, supervisar los créditos y gestionar los cobros, afectando su liquidez.

Palabras claves: Gestión, cuentas por cobrar, liquidez, crédito, cobranza.



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ
DEL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**

AUTOR:

Vásquez Vera Juan Carlos

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph Stalin, MCA.

ABSTRACT

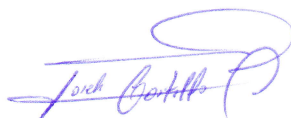
This investigation describes the failures in the process related to the provision of credit services of the Hotel Punta del Mar. The objective of this study was to evaluate the management of accounts receivable based on accounting and financial procedures, for the measurement of the company's liquidity. The idea is to establish alternative solutions to strengthen the operations of the company. The methodology used was descriptive with the idea of defending and emphasizing in the inductive method, analysis and synthesis. In addition, a bibliographical study was carried out on this topic, and field visits were made with interviews to workers in the financial area. Also, an observation index card was made for the treatment of economic information. The results show that the company does not have rules with policies and procedures for credits and collections. This represents a weakness in the internal control systems, because each area does not know the activities to be carried out when evaluating, approving, supervising credits and charging. This affects the liquidity of the company.

Keywords: Management, accounts receivable, liquidity, credit, collection.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017“, elaborado por el Sr. Juan Carlos Vásquez Vera, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Lcdo. Castillo Yagual Joseph Stalin, MCA.

PROFESOR GUÍA

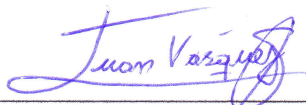
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DEL HOTEL PUNTA DEL MAR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017“**, elaborado por **Vásquez Vera Juan Carlos** 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,



Vásquez Vera Juan Carlos

C.C. No.: 240000327-9

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia, en especial a mis padres quienes, con su amor, paciencia y esfuerzo entregado a lo largo de estos años me permiten lograr un objetivo de vida.

Al personal docente y administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por los conocimientos y experiencias impartidas en el transcurso de mi formación académica.

Al propietario y colaboradores del Hotel Punta del Mar por las facilidades brindadas en el desarrollo del presente trabajo.

Juan Carlos.

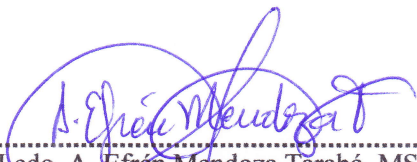
DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme salud, vida, y la fortaleza necesaria que me permiten cumplir cada meta trazada, una de ellas la culminación de mi etapa universitaria.

A mis padres por los valores inculcados, el apoyo incondicional y la motivación que me brindan para superar cada obstáculo presentado en el transcurso de mis estudios.

Juan Carlos.

TRIBUNAL DE GRADO



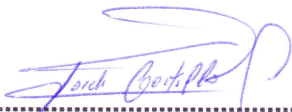
Lcdo. A. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**DECANO (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Lcda. María F. Alejandro Lindao, MCA.

**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



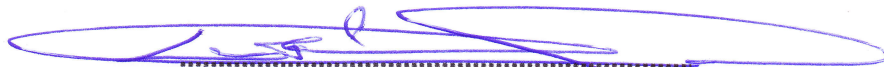
Lcdo. Joseph S. Castillo Yagual, MCA.

**DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



Lcdo. Javier A. Raza Caicedo, MCA.

**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



Ab. Víctor M. Coronel Ortiz, MSc.

SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	II
ABSTRACT	III
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	V
AGRADECIMIENTOS	VI
DEDICATORIA	VII
TRIBUNAL DE GRADO	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. Revisión de la literatura.....	7
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.....	10
1.2.1. Variable independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar	10
1.2.2. Variable dependiente: Liquidez	23
1.3. Fundamentos Sociales y Legales.....	28
CAPÍTULO II	32
MATERIALES Y MÉTODOS	32
2.1. Tipos de investigación.....	32
2.2. Métodos de la investigación	32
2.3. Diseño de muestreo	33
2.4. Diseño de recolección de datos	34
CAPÍTULO III.....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35

3.1.	Análisis de datos.....	35
3.1.1.	Análisis de entrevista efectuada a colaboradores del área financiera	35
3.1.2.	Análisis y tratamiento de la información de las preguntas realizadas en la entrevista	44
3.2.	Limitaciones	45
3.3.	Resultados	45
3.3.1.	Guía de observación	45
3.3.2.	Análisis y tratamiento de información de los Estados Financieros.....	52
3.4.	Propuesta	54
3.4.1.	Objetivo general	54
3.4.2.	Objetivos Específicos	54
3.4.3.	Justificación.....	54
3.4.4.	Alcance.....	55
3.4.5.	Políticas generales	55
3.4.6.	De los créditos	56
3.4.7.	Montos y plazos de crédito.....	56
3.4.8.	Requerimientos previos a la concesión de créditos.....	57
3.4.9.	Evaluación y aprobación del crédito	58
3.4.10.	Del contrato de crédito	59
3.4.11.	De la supervisión de los créditos.....	59
3.4.12.	Políticas de cobranza y control de cartera	60
3.4.13.	Cobro a través de la función judicial.....	61
3.4.14.	Procedimientos de crédito y cobranza.....	62
3.4.15.	Del registro y provisión de Cuentas por Cobrar.....	62
3.4.16.	Conclusiones	65
3.4.17.	Recomendaciones	66
3.5.	Conclusiones	67
3.6.	Recomendaciones	68
	BIBLIOGRAFÍA	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Antigüedad de las Cuentas por Cobrar	21
Tabla 2 Población.....	34
Tabla 3 Participación de Cuentas por Cobrar	49
Tabla 4 Resumen de las principales partidas de los Estados Financieros del Hotel Punta del Mar	50

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar	13
Cuadro 2 Proceso de las Cuentas por Cobrar	14
Cuadro 3 Métodos para calcular cuentas incobrables	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Participación de Cuentas por Cobrar	50
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia	72
Anexo 2 Guía de Entrevista dirigida al Gerente Financiero	73
Anexo 3 Guía de entrevista dirigida al Jefe de Crédito y Cobranzas	74
Anexo 4 Guía de entrevista dirigida al Contador	75
Anexo 5 Ficha de observación	77
Anexo 6 Fotografías de entrevistas realizadas	78
Anexo 7 Cronograma de trabajo	79
Anexo 8 Carta aval	80

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017” describe la problemática ocasionada por el otorgamiento de créditos en la prestación de servicios hoteleros y su correspondiente recuperación de valores.

Las organizaciones durante años han adoptado una serie de políticas de tipo financiero, operativo, de personal o de mercado con el propósito de mejorar sus procesos y volverse más competitivas en un mundo cada vez más globalizado. En virtud de aquello, una de las modalidades que aplican las empresas es el otorgamiento de créditos por la venta de bienes o la prestación de servicios.

A nivel mundial los gerentes o administradores dedican la mayor parte de su tiempo a la administración del capital de trabajo, es decir, a la gestión de los activos corrientes (conformados principalmente por el Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventarios) y los pasivos corrientes (proveedores). Esta situación se produce porque las decisiones que deben tomar los administradores están orientadas a determinar el nivel de efectivo necesario para cubrir las obligaciones generadas por el ciclo operativo del negocio (Morales Castro & Alcocer Martínez, 2014).

La gestión de Cuentas por Cobrar como componente del capital de trabajo está estrechamente relacionada con la liquidez, pues las empresas al conceder un crédito en la venta de bienes o prestación de servicios están realizando una inversión en un cliente ya que representan recursos de la organización que se entregan a una tercera persona y que se transformarán en efectivo en un determinado tiempo. Por ello, los

administradores constantemente implementan políticas y procedimientos de crédito para garantizar que dichos recursos retornen a la institución y no comprometan la operatividad de la misma.

Si bien es cierto la gestión de Cuentas por Cobrar ha sido durante años una actividad característica en los administradores de las grandes empresas comerciales y en las instituciones del sector financiero, en la actualidad esta práctica se realiza en diversos tipos de establecimientos ya sea de forma técnica o empírica, como por ejemplo en los servicios de alojamiento.

En el país, el sector turístico es parte fundamental del desarrollo productivo. Los servicios de alojamiento y comidas representan la quinta actividad económica en cuanto a concentración de empresas y reportan ventas aproximadas de 1.871 millones de dólares (INEC, 2016).

En la provincia de Santa Elena existen varias empresas dedicadas al sector hotelero distribuidas principalmente a lo largo del perfil costero, una de ellas es el Hotel Punta del Mar organización que brinda el servicio de alojamiento, alquiler de salas de eventos, restaurante, discoteca, entre otros. Por la infraestructura y servicios que ofrece, el hotel constituye un referente turístico en el cantón La Libertad.

Las actividades descritas anteriormente constituyen la principal fuente de ingresos del hotel, sin embargo; dentro del ámbito contable, la empresa al 31 de diciembre de 2017 muestra una elevada participación de Cuentas por Cobrar en sus Estados Financieros pues representan el 72% de los activos corrientes, de los cuales el 31% corresponden a créditos concedidos a clientes.

Estos porcentajes son producto del inadecuado seguimiento de la cartera en mora, además de no definir los plazos por el monto máximo de crédito, situación que ocasiona problemas de liquidez pues se dejan de percibir recursos que son necesarios para afrontar compromisos previamente adquiridos con los proveedores, empleados, pagos a la seguridad social, impuestos, entre otros.

Además, la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de crédito y cobranza debido a que desde que se iniciaron las operaciones no se han establecido reglamentaciones formales para una adecuada actividad de los departamentos, situación que representa una debilidad en los sistemas de control interno, pues se desconocen los pasos a seguir en la evaluación, aprobación, concesión, supervisión y recuperación de créditos.

Los Estados Financieros no evidencian la provisión de créditos incobrables a pesar que los saldos contables de Cuentas por Cobrar sobrepasan los 360 días en algunos clientes debido a la inobservancia del artículo 10, numeral 11 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno por parte de los administradores, ocasionando que dichos informes no revelen información razonable acerca de cobros futuros.

No existen reportes permanentes que sean el resultado de las conciliaciones del proceso operativo de las Cuentas por Cobrar, en este sentido, el asistente de contabilidad desconoce la emisión de una correcta elaboración de información que identifique los clientes con mayor vencimiento tales como morosidad, edad de la cartera, plazos, por consiguiente, la limitada información financiera dificulta la oportuna toma de decisiones por parte de la administración sobre los créditos

concedidos en años anteriores, impidiendo su recuperación y generando un impacto económico en la empresa en el caso de presentarse diferencias.

De acuerdo con lo planteado, la presente investigación pretende dar respuesta a la interrogante: ¿Cómo afecta la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017?

Se sistematiza el problema de la siguiente manera con la intención de establecer las tareas científicas: ¿Cuáles son las políticas de crédito y cobranza que aplica el Hotel Punta del Mar?; ¿Qué procedimientos contables se establecen en el Hotel Punta del Mar para el control de cuentas por cobrar?; y, ¿Cuáles son las técnicas que utiliza el Hotel Punta del Mar en la medición de su liquidez?

En relación al problema presentado el objetivo general es: Evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar en función de los procedimientos contables y financieros aplicados por la gerencia para la medición de la liquidez del Hotel Punta del Mar, Año 2017. Para llevarlo a cabo se deben ejecutar las siguientes tareas científicas: identificación de políticas y procedimientos que se aplican en la concesión y recuperación de créditos, la descripción de procedimientos contables que se aplican en el control de cuentas por cobrar y finalmente la evaluación de la liquidez del Hotel Punta del Mar mediante la aplicación de ratios financieros.

La presente investigación se justifica por la necesidad que tienen los administradores del hotel de minimizar el riesgo al momento de otorgar un crédito para que este no se convierta en una cuenta incobrable que perjudique económicamente a la empresa.

De acuerdo con las bases teóricas propuestas por Morales Castro & Morales Castro (2014) el crédito constituye una parte importante de la actividad económica de las empresas, pues entre sus beneficios están generar ventas adicionales además de captar nuevos clientes. Sin embargo, el uso excesivo de éste recurso también puede representar problemas como tener un bajo nivel de liquidez e incluso el cometimiento de un fraude, situaciones que desencadenan muchas veces en el cierre de las organizaciones. Para evitar estos inconvenientes Haro de Rosario & Rosario Díaz (2017) mencionan que “la solución (...), no está en limitar o reducir los créditos, sino en otorgarlos sobre bases sólidas y bien planificadas” (pág. 28).

La justificación práctica del presente trabajo de investigación se basa en que permite identificar las deficiencias existentes en la administración de Cuentas por Cobrar del Hotel Punta del Mar y cómo aquella acción afecta en la capacidad de pago de la empresa conforme a los objetivos de estudio planteados. De los resultados obtenidos, la gerencia establecerá estrategias de solución que permitan mejorar los procesos contables y administrativos de la entidad.

La investigación está encaminada en proponer políticas y procedimientos de crédito y cobranza, cuyos beneficiarios serán los trabajadores del departamento Financiero del hotel debido a que desarrollarán las actividades de control de las Cuentas por Cobrar de forma técnica y ordenada, incrementando su rotación y la liquidez de la empresa.

Se considera la utilidad del trabajo planteado porque servirá de referencia para otras instituciones que se dediquen a brindar servicios de alojamiento.

Metodológicamente la presente investigación es de tipo descriptivo con idea a defender, que consiste en identificar y detallar las características del área objeto de estudio con el fin de conocer la situación actual de la empresa, adicionalmente, se utilizó el enfoque cualitativo (métodos de análisis y síntesis) con la información obtenida mediante la aplicación de las diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La idea a defender de esta investigación de índole descriptivo es: La gestión de Cuentas por Cobrar afectará en la liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017.

El tema de investigación está estructurado de la siguiente manera: El primer capítulo denominado Marco Teórico, contiene la revisión literaria de trabajos previos que se relacionan con el tema investigado de los cuales se obtiene la información de interés que aporte al objetivo de éste estudio, de igual forma se conceptualizan las variables Gestión de Cuentas por Cobrar y Liquidez basado en el criterio de varios autores, y por último se describen los aspectos legales.

En el segundo capítulo titulado Materiales y Métodos se describe la metodología aplicada en el desarrollo del estudio, se define el tipo de investigación, determinación de población y muestra, así como las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de datos. El tercer capítulo contiene los Resultados y Discusión del estudio, en ésta sección se realiza el análisis e interpretación de los datos recopilados, se describen las limitaciones presentadas en la ejecución de la investigación, la propuesta y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

Para abordar el problema que se presenta en el Hotel Punta del Mar se revisaron trabajos previos que guardan relación con el tema de investigación planteado tales como: tesis de grado, artículos científicos, libros, etc. De estos documentos se extrajo la información de interés que se presenta a continuación.

Uno de los trabajos consultados es el artículo científico titulado “Incidencia de la morosidad de las Cuentas por Cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud” cuyos autores son Cárdenas & Velasco (2013). El objetivo general del estudio fue Determinar la incidencia de la morosidad de las Cuentas por Cobrar (cartera) en la rentabilidad y liquidez de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009. La investigación se realizó en el Municipio de Cúcuta perteneciente al Departamento del Norte de Santander, República de Colombia.

La metodología aplicada fue la investigación descriptiva con diseño documental, la población objeto de estudio fueron los Estados Financieros del Hospital correspondientes a los años 2005-2009.

Los resultados obtenidos mediante indicadores financieros fueron la rotación de las Cuentas por Cobrar de 1,62 veces al año durante al período 2008 y de 1,44 veces en el 2009. En cuanto al análisis de liquidez, la razón corriente tuvo un

comportamiento ascendente entre los años 2005 al 2008 pasando de 1,06 a 2,91 sin embargo, para el año 2009 disminuye a 1,58. El flujo de caja libre total presenta saldos negativos en los años 2005 y 2008. En síntesis, hubo un aumento rápido de costos y gastos sin ningún control en relación al incremento de las ventas, de igual forma el incremento de las Cuentas por Cobrar que influyó directamente en la sostenibilidad del Hospital.

Otro de los trabajos analizados es el proyecto de investigación denominado “Las Cuentas por Cobrar y su impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano”, de la autora Peralbo Verduga (2016) de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, el problema general del estudio fue: ¿De qué manera las Cuentas por Cobrar impactan en la liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano? Cuyo objetivo general fue: Analizar las Cuentas por Cobrar y evaluar su impacto en la liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano. La investigación se realizó en la Cooperativa de Transporte José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil-Ecuador y comprende el período 2014-2015.

La metodología del estudio fue de tipo descriptivo considerando la investigación analítica, documental y de campo, el enfoque aplicado fue el cualitativo y se utilizó como instrumento de recolección de datos la guía de entrevista.

Los resultados del estudio indican que en la empresa no se lleva un adecuado control de Cuentas por Cobrar encontrándose como deficiencias lo siguiente: no se realiza el análisis de capacidad de pago a los socios cuando estos solicitan un crédito, no se controlan periódicamente las fechas de vencimiento de cartera, no se aplica la

provisión de cuentas incobrables. En relación al análisis de Estados Financieros el indicador de liquidez del año 2015 fue de 0,78 el cual establece que la cooperativa puede cumplir las obligaciones a corto plazo con dificultad.

También se consultó el trabajo de investigación de Herrera Morales (2015) denominado “Administración de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa comercial Zurita” de la Universidad Técnica de Ambato, planteando como problema general: ¿es la inadecuada Administración de Cuentas por Cobrar lo que provoca mantener una cartera vencida significativa, afectando la liquidez en Comercial Zurita, de la ciudad de Ambato?, cuyo objetivo general fue analizar la administración de Cuentas por Cobrar y su afectación en la liquidez de la Empresa Comercial Zurita para determinar procesos adecuados en la gestión y recuperación de la cartera vencida. La investigación se realizó a una organización dedicada a la venta de productos de panadería de la ciudad de Ambato durante el período 2013.

La metodología aplicada fue de tipo descriptiva-correlacional considerando la investigación de campo y bibliográfica-documental, el enfoque aplicado fue el cuantitativo y se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación entre las variables administración de Cuentas por Cobrar y la liquidez. Adicionalmente se mencionó que no existe un adecuado control de las Cuentas por Cobrar en la empresa, situación que se reflejó en el incremento del 0,28% de la cartera vencida con relación al ejercicio 2012 y en el índice de liquidez de 0,37 para el año 2013 representando dificultades en la capacidad de pago de la institución.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Variable independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar

Dentro del ámbito de la administración y las finanzas existen varios estudios dedicados a la gestión de Cuentas por Cobrar, sin embargo, no se menciona una definición puntual sobre el tema. Por tanto, es necesario definir por separado la variable independiente.

De acuerdo con Oxford University Press (2018) la palabra gestión proviene del latín *gestionis* que significa “acción llevar a cabo (algo)” y se define como el “conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa”.

Sánchez Delgado (2015) describe a la gestión como: “Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado” (pág. 46).

Morales Castro & Morales Castro (2014) definen a las Cuentas por Cobrar cómo:

Créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (pág. 182)

Conforme a los criterios citados se define a la gestión de Cuentas por Cobrar como el conjunto de procesos que se realizan en una organización desde que se resuelve

otorgar un crédito hasta que se materializa el cobro. Esta gestión comprende el uso de recursos de propiedad de la empresa, por ende, el personal encargado debe ejecutar acciones coordinadas con el fin de precautelarlos.

1.2.1.1. Objetivo de la gestión de Cuentas por Cobrar

Según Madroño Cosío (2016) los propósitos esenciales de la gestión de Cuentas por Cobrar son los siguientes:

Fijar el límite máximo en la gestión de Cuentas por Cobrar; Establecer límites máximos por clientes; Establecer condiciones del crédito en forma clara; Evitar al máximo contar con cartera vencida; Abatir costos de cobranza; Evitar que el otorgamiento de descuentos por pronto pago se convierta en una carga adicional a los egresos por concepto de cobranza, dando como resultado que sea un costo no controlable. (pág. 97)

Gitman & Zutter (2016) mencionan que: “el objetivo de administrar las Cuentas por Cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible sin perder ventas por usar técnicas de cobro de alta presión” (pág. 623).

De acuerdo con lo expresado por los autores, los administradores deben establecer normas al momento de realizar una venta a crédito con el objeto de tener un mejor control sobre el rubro de Cuentas por Cobrar, que permita reducir su importe en el menor tiempo posible ya que representan el efectivo que necesitan para financiar otras operaciones de la empresa. Las políticas deben evitar que se generen cuentas vencidas e incurrir en gastos adicionales de cobranza que afecten el resultado.

1.2.1.2. Importancia de las Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar representan en los Estados Financieros la existencia de ventas a crédito por parte de la organización y su importancia desde el punto de vista económico radica en que mantienen competitiva a la empresa dentro del mercado. El ofrecer condiciones para el pago marcará la diferencia en el sector dónde se desenvuelve, situación que se verá reflejada en el incremento de su nivel de ingresos (Haro de Rosario & Rosario Díaz, 2017).

La importancia de las Cuentas por Cobrar dentro de la administración financiera se debe a que son el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo, es decir, mediante la aplicación de fórmulas expresan el tiempo transcurrido desde que se realiza una venta a crédito hasta que se efectúa el cobro (Gitman & Zutter, 2016).

Las Cuentas por Cobrar en el aspecto contable son importantes por cuanto representan el segundo o tercer activo de mayor liquidez en los Estados Financieros según el giro del negocio.

1.2.1.3. Naturaleza y clasificación de las Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar de acuerdo con Fierro Martínez & Fierro Celis (2015) son de naturaleza deudora, por lo tanto “aumentan con un registro al débito y disminuyen con un registro al crédito, el saldo representa el derecho de la empresa para exigir o ejecutar el cobro” (pág. 190).

Como todo rubro del activo las Cuentas por Cobrar son de naturaleza deudora e incrementan cada vez que se realice una venta a crédito de bienes o servicios, así

como los intereses que estas generen y otros conceptos diversos relacionados. De igual forma el saldo disminuye con los pagos recibidos por los clientes, las devoluciones que ellos hagan y por los descuentos que otorgue la empresa (Moreno Fernández, 2014).

Existen diversas clasificaciones de este rubro, entre ellos el propuesto por Tapia Iturriaga (2016) quien menciona lo siguiente:

Las Cuentas por Cobrar deben clasificarse en corto y largo plazo, siendo las primeras las que su recuperación está dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del Estado de Situación Financiera o no mayor al ciclo operativo de la entidad. Todas las demás cuentas deben clasificarse en el largo plazo. (pág. 120)

Adicional a la duración del período de cobro se debe tener en cuenta otros aspectos como los mencionados por Fierro Martínez & Fierro Celis (2015)

Cuadro 1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Operaciones comerciales del giro del negocio	<ul style="list-style-type: none">•Relacionadas al desarrollo de la actividad económica (comercial, producción o de servicios)•Ejemplo: Clientes, Cuentas por Cobrar controladora, Provisiones.
Operaciones sociales	<ul style="list-style-type: none">•Para mantener estabilidad de socios y empleados•Ejemplo: Cuentas por Cobrar a socios, Cuentas por Cobrar a empleados
Operaciones fiscales	<ul style="list-style-type: none">•Obligaciones del Estado hacia la organización•Ejemplo: Crédito tributario IVA e IR.

Fuente: Fierro Ángel & Fierro Francy (2015), *Contabilidad de activos con enfoque NIIF*

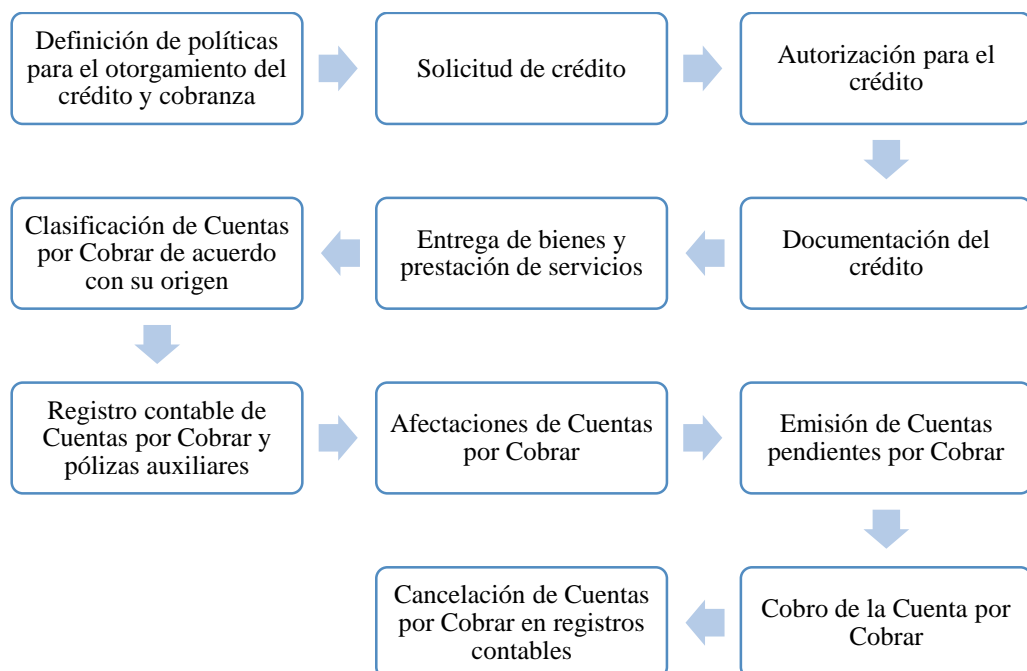
Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

Es necesario tener clasificadas las Cuentas por Cobrar de acuerdo a su disponibilidad y su origen debido al tratamiento que exigen tanto las Normas Internacionales de Contabilidad y las leyes locales, como por ejemplo, la estimación de cuentas incobrables que se aplica solo a deudores comerciales. Una correcta agrupación de las diversas partidas que componen los Estados Financieros permite el acceso oportuno a la información económica y facilita su entendimiento. Adicionalmente, la administración tributaria dentro de los formularios de declaración de impuesto a la renta requiere se especifiquen si estas pertenecen a empresas relacionadas y no relacionadas, así como si son locales o del exterior.

1.2.1.4. Proceso de las Cuentas por Cobrar

Morales Castro & Morales Castro (2014) detallan el siguiente ciclo:

Cuadro 2 Proceso de las Cuentas por Cobrar



Fuente: Morales José & Morales Arturo (2014), *Crédito y Cobranza*

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

En toda organización se establecen procesos que involucran la participación de los distintos niveles jerárquicos, el asignar una orden para la realización de actividades permite identificar a los responsables de ejecutarlas y supervisarlas a la vez que facilitan el cumplimiento de los objetivos institucionales. En el caso de las Cuentas por Cobrar (ver cuadro 2) los puntos más relevantes son; la definición de políticas de crédito, su registro contable y el correspondiente cobro.

1.2.1.5. Políticas de crédito

Según la Real Academia Española (2018) las políticas son “orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado”. Atendiendo a esta definición las políticas de crédito son normas que se fijan en las organizaciones al otorgar un crédito (Madroño Cosío, 2016).

En las políticas se definen los montos y las condiciones de crédito de acuerdo a las capacidades de la empresa o del mercado y estas deben ser aplicadas por parte de los trabajadores para asegurarse en cierto modo de que los clientes pagarán sus cuentas (Córdoba Padilla, 2016).

1.2.1.5.1. Estándares de crédito

Gitman & Zutter (2016) indican que los estándares de crédito son “requisitos mínimos de la empresa para otorgar crédito a un cliente” (pág. 623).

La inversión en Cuentas por Cobrar tiene un impacto financiero directo en las organizaciones pues dependiendo de la política que se adopte se debe considerar los gastos de oficina, la posibilidad de que los clientes no paguen y el volumen de

ventas. A medida que el estándar sea más flexible se espera un incremento de las variables citadas y viceversa (Córdoba Padilla, 2016).

Los administradores utilizan técnicas de evaluación a los posibles beneficiarios de un crédito, una de las más conocidas es el análisis de las cinco “C” del crédito que según Haro de Rosario & Rosario Díaz (2017) contempla lo siguiente:

Carácter: disposición del cliente a pagar. Es la solvencia moral (honorabilidad e integridad) que tiene el deudor para responder a las obligaciones derivadas del crédito. Para evaluar el carácter se debe analizar y evaluar la actividad anterior del cliente; **Capacidad:** potencial para hacer frente al pago con la liquidez que posee, qué dependerá de herramientas financieras bien definidas; **Capital:** patrimonio del cliente; **Colateral:** activos en garantía en caso de incumplimiento; **Condiciones:** características económicas y políticas generales que afectan al cliente. Es el único factor externo o ajeno al cliente pero que le afecta. (pág. 32)

Autores como Gitman & Zutter (2016) refieren que el análisis de las cinco “C” del crédito se emplea para respaldar inversiones en Cuentas por Cobrar de mucho dinero por los gastos y el tiempo que demanda el estudio. De esto se puede inferir que es de aplicación de las grandes empresas, sin embargo, su uso de forma empírica, se extiende a todo nivel, pues, en el área financiera de la organización más sencilla se hace énfasis en el carácter y capacidad, ya que se exigen como requisitos mínimos una referencia bancaria, una planilla de servicio básico y el contar con un empleo estable al momento de acceder a un crédito.

1.2.1.5.2. Términos de crédito

Los términos de crédito según Gitman & Zutter (2016) “son las condiciones de venta para los clientes a quienes la empresa otorga un crédito” (pág. 627).

Córdoba Padilla (2016) indica que “las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero pueden tener efectos en su rentabilidad total. Se deben evaluar los diferentes factores tanto positivos como negativos” (pág. 75-76).

Entre las condiciones de crédito que deben aplicarse en las empresas constan las siguientes:

- **Monto:** Es el valor que destina la empresa a la inversión en Cuentas por Cobrar. Aquí se define el monto máximo sobre la totalidad de cartera y para cada tipo de cliente.
- **Plazo:** Es el período de tiempo que se concede a los clientes para la cancelación total del crédito. Al fijar los días mínimos y máximos, los administradores deben considerar los vencimientos de las diversas obligaciones de la empresa (en especial a sus proveedores), los plazos otorgados por los competidores y la duración del bien o servicio ofertado.
- **Descuentos por pronto pago:** Son las rebajas que aplican las empresas a sus clientes como incentivo por anticipar sus pagos. Su implementación hace que aumente la liquidez, pero también disminuye la rentabilidad.
- **Intereses:** Son recargos que se añaden al valor de la deuda por no haberla cancelado a tiempo. Esta condición suele provocar problemas con los clientes por ello se recomienda aplicarlos cuando se inicie el proceso legal.

Es necesario resaltar que los términos de crédito están relacionados con los estándares, por tanto, las decisiones que toman los administradores en la fijación de ambas tienen repercusión directa sobre las utilidades de la empresa y en el flujo de dinero (Albornóz, 2013).

1.2.1.5.3. Políticas de cobranza

Córdoba Padilla (2016) en su texto gestión financiera indica que “las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para recaudar sus Cuentas por Cobrar a su vencimiento” (pág. 78).

Las organizaciones usan diversas modalidades al gestionar los cobros Gitman & Zutter (2016) describen las siguientes:

- **Cartas:** La empresa envía un documento de manera cortés recordando la cuenta vencida. En caso de no cancelarse la obligación se remitirán insistencias redactadas cada vez con mayor exigencia.
- **Llamada telefónica:** Si las cartas no surten efecto, se puede contactar vía telefónica al cliente y requerir el pago. Acorde a las excusas que este exponga se puede negociar una ampliación en el plazo.
- **Visitas personales:** Se envía a una persona de cobranza para afrontar al cliente a la dirección domiciliaria declarada o en su lugar de trabajo. Su efectividad radica en que el cobro se lo puede realizar al instante.
- **Agencia de cobro:** Es la transferencia de la deuda a una empresa especializada en recaudaciones. Su contratación tiene como desventaja que el costo del servicio es alto y no se recibe la totalidad del monto vencido.

- **Acción legal:** Es el establecimiento de una demanda ante las autoridades de justicia para exigir el cobro. Su costo es alto porque se incurre en los servicios de un abogado y el deudor en el proceso puede declararse en quiebra.

La aplicación de estos procedimientos se inicia una vez cumplida la fecha de vencimiento de los clientes y conforme aumenta la antigüedad de la cuenta el trámite se vuelve más intenso. El éxito en la adopción de una u otra técnica estará reflejado en el monto de cuentas incobrables que presente la empresa.

Es recomendable en las organizaciones tomar precauciones y no ser agresivos en la gestión de cobros ya que pueden ocasionar la disminución de los ingresos y la pérdida de clientes.

1.2.1.6. Indicadores en la gestión de Cuentas por Cobrar

En las empresas se deben efectuar controles sobre las Cuentas por Cobrar para asegurarse que los clientes están cumpliendo con sus obligaciones de conformidad con las condiciones fijadas. Si los deudores no están cancelando de manera oportuna se informará a la gerencia y así efectuar los correctivos pertinentes. A efectos de revisión los administradores frecuentemente utilizan el periodo promedio de cobro y los vencimientos de Cuentas por Cobrar (Gitman & Zutter, 2016).

1.2.1.6.1. Periodo promedio de cobro

Baena Toro (2014) expresa que el periodo promedio de cobro “corresponde al número de días utilizados por la empresa en recaudar su cartera o en convertir en efectivo su última cuenta de cobro” (pág. 160).

Gitman & Zutter (2016) agregan que el período transcurrido tiene dos partes: “la primera es el tiempo que pasa desde la venta hasta que el cliente efectúa el pago. La segunda parte es el tiempo que transcurre desde que se realiza el pago hasta que la empresa tiene los fondos en su cuenta bancaria” (pág. 623). La fórmula para el cálculo de este indicador es la siguiente:

$$PPC = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Promedio de ventas diarias}} \text{ o } \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

El valor obtenido de la aplicación de este indicador debe ser concordante con las condiciones (plazo) previamente fijadas, un número de días superior en el resultado da indicios de que las políticas de crédito no son ejecutadas adecuadamente por parte del personal que interviene en el proceso.

Paralelo al periodo promedio de cobro se encuentra la **Rotación de Cuentas por Cobrar** que expresa el número de veces en el año la conversión en efectivo de dichos valores. Su fórmula se detalla a continuación:

$$R. CxC = \frac{\text{Ventas netas anuales}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}} \text{ o } \frac{365}{\text{Periodo Promedio de Cobro}}$$

1.2.1.6.2. Antigüedad de las Cuentas por Cobrar

Herz Ghersi (2018) indica que “con este método se requiere clasificar las Cuentas por Cobrar en función de las fechas de vencimiento” (pág. 158).

A diferencia del periodo promedio de cobro este análisis permite identificar los problemas de cartera con más detalle, al estar clasificados por grupos, los

administradores conocerán que intervalo contiene el mayor porcentaje de cuentas vencidas y sobre aquello podrán adoptar los procedimientos de recuperación de valores pertinentes. Un modelo de calendario de vencimientos es el siguiente:

Tabla 1 Antigüedad de las Cuentas por Cobrar

Vencimiento de la cuenta	Saldo pendiente	Porcentaje del saldo pendiente total
0-30 días	\$ 80.000,00	40%
31-60 días	\$ 36.000,00	18%
61-90 días	\$ 52.000,00	26%
91-120 días	\$ 26.000,00	13%
Más de 120 días	\$ 6.000,00	3%
Totales al 31/12/2015	\$ 200.000,00	100%

Fuente: Gitman L. & Zutter Ch. (2016), *Principios de administración financiera*
Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

Tomando la Tabla 1 a manera de ejemplo y considerando que la empresa otorga un plazo de 30 días de crédito, se puede observar que el 60% de las Cuentas por Cobrar se encuentran vencidas y comprenden periodos que van desde los 31 días en adelante. Este calendario indica a los administradores que deben hacer énfasis en la recuperación del saldo pendiente que se encuentra en los intervalos de 31-60 días y 61-90 por tener mayor peso relativo.

1.2.1.7. Cuentas incobrables

Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo (2014) indican que:

Al terminar cada periodo contable se estima el importe de cuentas las incobrables para obtener una cifra razonable de las pérdidas en cuentas incobrables que aparecerán en el Estado de Resultados. Cuando algunas cuentas

de clientes adquieren carácter de dudosas o incobrables, deben disminuirse para que muestren la suma estimada de futuros cobros; de otra forma, el importe que aparece en el balance general no se ajustaría a la realidad. (pág. 272)

Es frecuente que una organización posea clientes que no cancelen sus deudas a pesar de aplicar políticas y procedimientos de crédito y cobranza, a esto se lo conoce como cuentas incobrables y constituyen pérdidas que deben reflejarse en el Estado de Resultados, su contrapartida se registra en el Estado de Situación Financiera disminuyendo el valor adeudado con el propósito de presentar información razonable sobre cobros futuros.

Los administradores no pueden anticiparse acerca de los clientes que no cancelarán sus deudas, pero necesitan presentar cifras razonables en los Estados Financieros, por ello realizan estimaciones de cuentas incobrables en base a los métodos que se detallan a continuación:

Cuadro 3 Métodos para calcular cuentas incobrables

Método de provisiones	<ul style="list-style-type: none">• Se estima la provisión de incobrables en función de un porcentaje determinado históricamente por la empresa.• El porcentaje se puede aplicar en base a las ventas netas a crédito o del saldo existente en la cuenta clientes.
Método de cancelación directa	<ul style="list-style-type: none">• Consiste en reversar el registro que se hizo inicialmente a la cuenta clientes al registrar la venta, y cargar el valor de la misma al gasto.

Fuente: Herz Jeannete (2018); Mendoza Calixto & Ortiz Olson (2016)

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

El método de provisiones se realiza antes de conocer los valores reales por cuentas incobrables, en base al porcentaje fijado de cálculo, se cargan valores al gasto y por tratarse de una estimación se abona una cuenta adjunta del Activo.

La ventaja que presenta esta técnica radica en que la organización posee un detalle de la cartera que es castigada y los ajustes se ven reflejados en los Estados Financieros al finalizar cada período, mientras que, en la modalidad de anulación directa, se espera la confirmación de no cobrar la cuenta para proceder al registro manteniendo saldos superiores en el activo y en el resultado hasta esa fecha.

En el país, a efectos de declaración de impuestos se utiliza el método de provisiones, con base al saldo existente en la cuenta clientes y su porcentaje lo determina la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

1.2.2. Variable dependiente: Liquidez

Gitman & Zutter (2016) indican que la liquidez es la “capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento” (pág. 73).

En el corto plazo las organizaciones deben cubrir una serie de obligaciones derivadas del giro del negocio como lo son pago a proveedores, sueldos y salarios, pago de impuestos, contribuciones a la seguridad social, permisos, entre otros gastos operativos, por tanto, los administradores deben asegurarse de tener los recursos económicos suficientes que permitan cancelarlos a tiempo y continuar funcionando con normalidad.

Oxford University Press (2018) define como liquidez a la “capacidad de un bien de ser fácilmente transformado en dinero efectivo”

De acuerdo con el concepto citado, la liquidez de una empresa la representan los Activos Corrientes que posea, aquí se encuentran el Efectivo y sus equivalentes, las Cuentas por Cobrar y los Inventarios como los más importantes. Es necesario resaltar que el efectivo es un activo 100% líquido del que se puede disponer en cualquier momento para cubrir una obligación mientras que los restantes necesitan que se realice alguna gestión adicional antes de convertirse en dinero.

Una señal común de dificultades financieras que conducen a las organizaciones a la bancarrota es la falta de liquidez, por tanto; los administradores utilizan una serie de indicadores para medirla y detectar los problemas a tiempo.

1.2.2.1. Razón de circulante

También conocida como liquidez corriente, es una de las razones más usadas por los administradores para calcular la capacidad de pago empresarial. Haro de Rosario & Rosario Díaz (2017) la definen como “el cociente entre los totales de activo corriente y pasivo corriente” (pág. 81).

$$\text{Razón de circulante} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

Gitman & Zutter (2016) añaden lo siguiente:

Las razones de circulante altas indican un mayor grado de liquidez. El nivel de liquidez que requiere una empresa depende de varios factores, incluyendo su

tamaño, su acceso a fuentes de financiamiento a corto plazo como las líneas de crédito bancario y la volatilidad de su negocio. (pág. 73)

El grado de aceptabilidad del indicador varía de acuerdo al sector económico, sin embargo, diversos autores mencionan que para la mayoría de empresas se considera aceptable un resultado entre 1,5 y 2. Un valor superior da señales de tener activos corrientes en exceso que afectan la rentabilidad mientras que valores inferiores alertan de posibles interrupciones en los pagos.

El inconveniente de la razón de circulante es que incluye todas las partidas del activo corriente y no las diferencia de otras que tardan más tiempo en convertirse en dinero, como por ejemplo el inventario.

1.2.2.2. Razón rápida o prueba ácida

Córdoba Padilla (2014) expresa que la razón rápida “proporciona una idea más aproximada de la liquidez de la empresa, ya que sigue midiendo la capacidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo, pero sin tener en cuenta los inventarios” (pág. 230).

Baena Toro (2014) complementa la conceptualización anterior añadiendo lo siguiente:

Se excluyen los inventarios porque dependiendo del tipo de producto, empresa o las mismas necesidades de los consumidores, no se permite o facilita su venta en forma rápida; por el contrario, puede tomar más tiempo de lo normal en la conversión en efectivo de dichos productos. (pág. 140).

Su fórmula de cálculo es:

$$\text{Razón ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

La prueba ácida es el segundo indicador de liquidez que usualmente se utiliza en las empresas porque suministra una idea más cercana sobre la suficiencia para afrontar compromisos. La razón excluye a las existencias ante la dificultad que presentan para convertirse en efectivo por dos razones básicas, una de ellas supone su utilización en la prestación de servicios o en producir artículos terminados y la segunda es que generalmente se venden a crédito convirtiéndose primero en activo exigible. Se considera aceptable en este indicador un valor superior a la unidad.

1.2.2.3. Razón de efectivo

Herz Ghersi (2018) menciona que “esta prueba de liquidez es la más rígida, ya que solo toma en cuenta el efectivo y los equivalentes de efectivo” (pág. 299).

Su forma de cálculo es:

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Haro de Rosario & Rosario Díaz (2017) indica que la disponibilidad inmediata “expresa el número de unidades monetarias de tesorería que pueden responder a una unidad monetaria de pasivo corriente” (pág. 82).

La razón de efectivo es importante porque demuestra la capacidad real de la empresa para realizar pagos inminentes, debido a que no considera a las demás

cuentas del grupo circulante. Los resultados recomendables del indicador de acuerdo al criterio de diversos especialistas deben ser superiores a 0,3.

1.2.2.4. Capital de Trabajo Neto

Según Flores Villalpando (2014) “el capital de trabajo son los recursos con los que opera la empresa a fin de lograr sus objetivos. (...) También es conocido como la cantidad de activo circulante necesaria para hacer frente a las obligaciones de una empresa” (pág. 32).

Su estudio se basa principalmente en dos cuentas que integran el Estado de Situación Financiera que se detallan en la siguiente ecuación:

$$\textit{Capital de Trabajo Neto} = \textit{Act. Corriente} - \textit{Pas. Corriente}$$

Baena Toro (2014) indica que el capital de trabajo “no es propiamente un indicador, sino una forma de apreciar de manera cuantitativa (en moneda legal) los resultados obtenidos por la razón corriente” (pág. 145).

Para que la organización tenga capacidad económica el resultado de la ecuación expresado en términos monetarios debe ser mayor que 0. Sin embargo, detrás de la interpretación conocida como el excedente que posee la empresa después de cancelar todas sus deudas en el corto plazo, se encuentra inmerso el resultado en la administración de las partidas corrientes de los Estados Financieros (Efectivo, Cuentas por Cobrar, Inventarios y acreedores), ya que al ser de comportamiento variable ocupan más tiempo de los gerentes en la toma de decisiones sobre su optimización y financiamiento (Albornóz, 2013).

1.3. Fundamentos Sociales y Legales

1.3.1. Plan Nacional del Buen Vivir

En el aspecto social el Objetivo 5 del Plan Nacional de Desarrollo (2017) busca Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria, para lograrlo el sector privado necesita de incentivos y control por parte del Estado. Las políticas planteadas son:

5.2. Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

5.4. Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica. (pág. 83)

1.3.2. Constitución de la República del Ecuador

En concordancia con el ámbito social, la Carta Magna (2008) reconoce como formas de organización las siguientes:

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

promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (pág. 160)

1.3.3. Código Tributario

El artículo 96 del Código Tributario (2005) describe los deberes formales que deben cumplir los contribuyentes, entre los cuales destacan el numeral 1 literales c) y e) que mencionan:

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:

c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;

e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca. (pág. 28)

1.3.4. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)

El artículo 10 de la LORTI (2004) relacionado a las deducciones en el cálculo del impuesto a la renta describe en su numeral 11 el porcentaje que se debe aplicar en la provisión para créditos incobrables. Su estimación se realiza en base a:

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.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. (pág. 25)

1.3.5. Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

El Reglamento para la aplicación de la LORTI (2010) menciona en su artículo 28 numeral 3, las condiciones de eliminación de una cuenta incobrable de los registros contables. Su exclusión se realizará al cumplirse lo siguiente:

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 del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar 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 (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) 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. (pág. 4)

1.3.6. NIC 1 Presentación de Estados Financieros

La Norma Internacional de Contabilidad 1 (2001) indica que los Estados Financieros deben ser razonablemente presentados, es decir expresar de forma inequívoca todas las operaciones realizadas por el ente económico y el cumplimiento del correspondiente marco legal y normativo. A efectos de exposición de información se consideran Estados Financieros los siguientes:

- (a) un estado de situación financiera al final del periodo;
- (b) un estado del resultado del periodo y otro resultado integral del periodo;
- (c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- (d) un estado de flujos de efectivo del periodo;
- (e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. (pág. 12)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación

Descriptiva

El presente estudio es de tipo descriptivo con idea a defender, donde se explica acerca de la gestión de Cuentas por Cobrar: políticas de crédito, procedimientos de supervisión de cartera y estimación de cuentas incobrables, como uno de los componentes en la administración de capital de trabajo empresarial.

Conforme a la metodología expresada por Hernández Sampieri (2014) se detallaron los procesos inherentes a los créditos otorgados en la prestación de servicios hoteleros, que permitieron entender la problemática presentada y la vez establecer mecanismos de solución que contribuyan a mejorarlos e incrementar la capacidad de pago del Hotel Punta del Mar.

Adicionalmente el estudio es cualitativo por cuanto se buscó profundizar sobre la situación presentada en el Hotel Punta del Mar, recabando principalmente los puntos de vista de las personas que laboran en las áreas involucradas y la revisión e interpretación de documentos que facilitaron la retroalimentación de los hechos.

2.2. Métodos de la investigación

Inductivo: En el desarrollo del presente trabajo se tomó en consideración los procedimientos aplicados en la empresa objeto de estudio en cuanto a la gestión de

Cuentas por Cobrar en calidad de variable independiente en base a particularidades teóricas como estándares, políticas de crédito, cobranza, entre otros y de la liquidez como variable dependiente para obtener conclusiones sobre la situación del hotel.

Analítico: Este método facilitó descomponer las variables estudiadas en el Hotel Punta del Mar en cada una de sus partes en base a los fundamentos bibliográficos, de esta manera se logró describir las particularidades de las actividades realizadas en el área financiera de la empresa. Adicionalmente el procedimiento analítico permitió la obtención de los indicadores de gestión de cartera y liquidez con el fin de identificar deficiencias y formular recomendaciones.

Sintético: Luego de conocer los procesos que intervienen en la gestión de Cuentas por Cobrar del hotel y los resultados de los indicadores, se los integra para estudiar cómo las políticas de crédito y cobranza afectan la capacidad de pago.

2.3. Diseño de muestreo

La población es el conjunto total de elementos o individuos que serán estudiados en una investigación (Bernal Torres, 2010). Partiendo del criterio del autor una vez definido el Hotel Punta del Mar como unidad de análisis se procede a seleccionar a las personas que realizarán su aporte.

Debido a la relación que poseen con el tema gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez, en la presente investigación se consideró como población a los colaboradores del área financiera de la empresa, quienes proporcionaron información relevante y necesaria.

Por tratarse de una población finita, se tomó como muestra el total de la misma y se detalla a continuación:

Tabla 2 Población

Cargo	Número de Personas
Gerente Financiero	1
Jefa de Crédito y Cobranza	1
Contador	1
Total Población	3

Fuente: Hotel Punta del Mar

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

2.4. Diseño de recolección de datos

Como fuentes de investigación se consultaron documentos primarios de información tales como libros, artículos científicos, tesis y demás materiales especializados en el área de Administración Financiera, Contabilidad, Crédito y Cobranza que permitieron la elaboración del marco teórico y la propuesta.

Como técnicas de investigación se utilizaron entrevistas en la recolección de datos en la empresa objeto de estudio. Estas fueron dirigidas al personal del área financiera por ser los más aptos en el suministro de información, debido a que intervienen en el proceso de concesión y recuperación del crédito.

Como instrumentos de investigación se desarrolló una guía de entrevista compuesta de preguntas abiertas acerca de las variables gestión de Cuentas por Cobrar y liquidez. También se elaboró una ficha de observación con el objeto de interpretar la información financiera. El análisis de los datos que generaron estos documentos permitió conocer la situación real del Hotel Punta del Mar.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

En el presente capítulo se detalla el análisis de la información obtenida de la entrevista aplicada al Gerente Financiero, Jefe de Créditos y Cobranza y Contador por considerarse informantes clave que contribuyen al proceso de investigación.

El instrumento de recolección de datos se conformó de preguntas abiertas orientadas a recabar información sobre los procedimientos aplicados por los colaboradores de la empresa en la gestión de cuentas por cobrar.

3.1.1. Análisis de entrevista efectuada a colaboradores del área financiera

Análisis de la entrevista efectuada al Ingeniero César PARRALES – Gerente Financiero

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece el hotel?

Entre los servicios que ofrece la empresa se encuentra el alojamiento, mediante el cual los huéspedes pueden hacer uso de las diversas habitaciones (39 en total), esta actividad constituye su principal fuente de ingresos. También se brinda el servicio de alimentación que se encuentra repartido en un restaurante ubicado en el cuarto piso y una cafetería en los bajos del edificio donde se puede disfrutar de desayunos, almuerzos y cenas preparados en base a la gastronomía nacional e internacional. Adicionalmente el hotel cuenta con cuatro salones denominados Business Center,

Spondylus, Huancavilca y Engoroy que se utilizan en la realización de eventos corporativos y en festejos como bautizos, matrimonios, cumpleaños, etc.

2. ¿El hotel cuenta con políticas y procedimientos de crédito y cobranza definidos formalmente?

Como reglamentación que regule las actividades de prestación de servicios bajo esa modalidad, el hotel no cuenta con políticas y procedimientos de crédito y cobranzas.

3. ¿El hotel ha tenido problemas al cancelar obligaciones derivadas del ciclo operativo?

En cada mes hay periodos de tiempo donde se presentan inconvenientes con respecto a la liquidez, para mantenerse al día en sus obligaciones patronales, tributarias, contribuciones a los entes públicos, entre otros, muchas de las veces deben realizar gestiones con los representantes legales y conseguir apalancamiento interno, así como insistir en la recuperación de valores adeudados por sus clientes. A pesar de que la empresa no se encuentra en mora con sus acreedores, la fuente de financiamiento utilizada no es del todo apropiada ya que se utilizan recursos que no son propios del giro del negocio.

4. ¿Usan algún método para calcular la liquidez del hotel? ¿Cuáles son?

En el Hotel Punta del Mar utilizan las diversas partidas que componen los Activos y Pasivos corrientes en el cálculo de las razones de liquidez (razón corriente, prueba ácida, etc.). De igual forma se efectúa la revisión sobre la disponibilidad de valores estado de cuenta bancario cada vez que se requiere realizar una transacción.

Los resultados de los indicadores descritos son positivos sin embargo no significa que en el momento de presentarse una obligación esta se pueda cancelar ya que gran parte de los Activos Corrientes son Cuentas por Cobrar.

5. ¿Existen otros factores por los cuales el hotel necesite tener mayor liquidez?

El hotel posee una obligación a largo plazo con una institución financiera que ha sido cancelada en un 60% aproximadamente, sin embargo, la necesidad de cubrir la diferencia obliga a la empresa a adoptar estrategias que incrementen el volumen de ventas y con ello el grado de liquidez.

Por esa razón se otorga créditos en ciertos servicios aun cuando existe la posibilidad de que la cuenta quede impaga, pero a la vez ese mismo valor podría cubrir el saldo adeudado.

6. ¿Cree usted que las políticas de crédito y cobranza de referencia afectan la liquidez del hotel?

En toda institución las políticas de crédito afectan la liquidez de la empresa, en el caso del Hotel Punta del Mar cuando se decide otorgarlos se está pendiente de que esos valores retornen a nuestras finanzas porque permiten cubrir ciertas obligaciones operativas.

La empresa depende en gran medida del efectivo disponible para seguir prestando servicios, satisfaciendo la demanda local, y a su vez emprender otros proyectos por parte de sus representantes que contribuyan al desarrollo económico de la provincia de Santa Elena.

7. A manera de supervisión ¿Lleva un control adecuado de las cuentas pendientes de cobro con sus respectivas fechas de vencimiento?

El seguimiento de las cuentas pendientes de cobro se realiza sobre los saldos que presenta el sistema contable, es decir se basa únicamente en valores adeudados que se encuentran registrados a cierta fecha. El detalle sobre los vencimientos y demás cuentas pactadas se mantienen en un registro aparte que es manejado por la persona encargada de otorgar los créditos.

Análisis de la entrevista efectuada a la Ingeniera Susana Rivera – Jefa de Crédito y Cobranzas

1. ¿Cuenta la empresa con políticas y procedimientos de crédito y cobranza formalmente establecidos? ¿Consideran que son importantes?

El hotel no cuenta con un documento que contenga las políticas de crédito y cobranza que deban aplicarse a los clientes debido a que desde que se iniciaron las operaciones bajo esta modalidad no se han establecido reglamentaciones que permitan la adecuada actividad de las áreas involucradas. Las actividades de referencia que realizan las personas incluyentes en el tema se hacen con base a disposiciones verbales emitidas por la gerencia pero que son de carácter muy general y no especifican con mayor detalle los procedimientos a seguir. Por ello es necesaria la existencia de una reglamentación debido a que es una empresa en crecimiento y conforme pase el tiempo se necesitará ser más técnicos en los procesos.

2. ¿Bajo qué circunstancias se concede crédito a los solicitantes de los servicios que ofrece el hotel? ¿Cómo los evalúa?

El crédito se concede a solicitantes de servicios corporativos y comprende desde el alojamiento y alimentación hasta la realización de eventos tales como conferencias, congresos, etc.

Los demás servicios que se consuman en el hotel deben ser cancelados en efectivo o mediante tarjeta de crédito cuando se emite la respectiva factura. En la evaluación de los interesados en servicios empresariales, se exige el envío de los documentos habilitantes de la empresa y del representante legal a los correos institucionales (copias de cédula y RUC) y posteriormente se procede a validar la información.

A pesar de existir una vía de comunicación definida no se precisa con exactitud el tipo de documentos a solicitarse en cada caso (referencias, garantías) que acrediten confiabilidad sobre el cliente.

3. ¿Cuáles son las condiciones de crédito del hotel (monto, plazo y descuentos)?

De acuerdo con las versiones de los colaboradores, el monto inicial para clientes nuevos es de 500 dólares a un plazo de 10 días, el mismo que se va extendiendo en valor y tiempo a medida que demuestra ser un ente puntual en sus pagos. Sin embargo, no se han definido límites máximos de crédito en cuanto a montos y vencimientos, situación que puede desencadenar en que se comprometan recursos que son necesarios para solventar otras actividades desarrolladas por el hotel. Con respecto a los incentivos no se aplican descuentos por pago anticipado.

**4. ¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para gestionar los cobros?
¿Cómo los aplica? ¿Quién la realiza?**

Como procedimientos para requerir el cobro, en el hotel se realizan llamadas telefónicas a los clientes, así como el envío de correos electrónicos, técnicas que son de uso común en cualquier organización, sin embargo, no se ha establecido un orden ni la frecuencia con que deban efectuarse, por tanto, es importante contar con políticas de cobro que faciliten el tratamiento con los clientes y permitan a la empresa tener un mejor control sobre vencimientos, cartera vencida, morosidad y demás temas relacionados. Adicionalmente, la actividad de cobranza se intensifica en periodos donde existe la necesidad de cancelar obligaciones en el hotel situación que no es del todo adecuada porque debe desarrollarse de forma continua. Es necesario resaltar que la gestión de cobro la realiza la misma persona que hizo la negociación, por lo tanto, no existe segregación de funciones.

5. ¿Lleva un control adecuado de las cuentas pendientes de cobro con sus respectivas fechas de vencimiento?

En relación al control de los créditos anteriormente se mantenían registros que se limitaban únicamente a proporcionar información sobre el nombre del cliente, el valor adeudado y la fecha de pago. La forma de llevar el control presenta dificultades al momento de realizar el seguimiento pues se desconocía la fecha de emisión de la factura, el plazo otorgado, los abonos, morosidad y la antigüedad de la cuenta. Los colaboradores del hotel están dispuestos a implementar sistemas que permita fortalecer los controles en la gestión de cartera.

6. ¿Se elaboran reportes mensuales sobre los valores adeudados?

Referente a reportes de valores adeudados no se han realizado informes que demuestren el estado de las Cuentas por Cobrar.

Análisis de la entrevista efectuada al Licenciado Juan Ruiz - Contador

1. ¿Existen tratamientos contables de las Cuentas por Cobrar que coincidan los saldos y se determine la edad de cartera vencida?

El tratamiento se lo realiza con base a las Normas Internacionales de Contabilidad y a la información solicitada por el SRI, identificando el tipo de operación (Cuentas por Cobrar comerciales, Cuentas por Cobrar a empelados, por impuestos, etc., detallando si pertenecen a empresas relacionadas o no relacionadas) y posteriormente se procede a registrarla en el sistema. Conforme se vayan recuperando los valores se efectúa asiento de acreditación, por tanto, se determina que a pesar de realizar procedimientos contables los registros no son conciliados durante el ejercicio.

2. ¿Realizan estimaciones contables para créditos incobrables de acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno?

En los Estados Financieros del Hotel Punta del Mar al 31 de diciembre de 2017 no se evidencia el rubro de Provisión para créditos incobrables, situación que no se asemeja a la realidad económica de la empresa porque se mantienen valores superiores en las Cuentas por Cobrar y en el resultado del ejercicio.

3. ¿Se realizan comprobaciones periódicas de manera mensual en los registros auxiliares de las Cuentas por Cobrar con los saldos del mayor contable?

En el área de Crédito y Cobranza, así como en Contabilidad, no se han definido procedimientos que permitan comparar saldos que se procesan en el sistema informático de la entidad.

4. ¿El colaborador que se responsabiliza de las Cuentas por Cobrar autoriza, concede créditos, elabora la facturación y controla los registros de ventas?

Debido a la ausencia de colaboradores se observa que hay una sola persona que se encarga de realizar los procesos de ventas, concede créditos, se encuentra pendiente del proceso de facturación e inclusive efectúa la cobranza.

5. ¿Existen seguimientos, controles y definición de políticas sobre las cuentas contables a cobrar?

Desde que iniciaron las operaciones no existen los procedimientos en las actividades funcionales en el proceso de cobranzas, plazos de créditos, además, no existe seguimiento oportuno, notificaciones, cartas o avisos de cobro en la recuperación de cartera.

6. ¿Existen confirmaciones de saldos con los clientes para determinar la cartera comercial?

Actualmente el hotel no realiza procedimientos de confirmación de saldos con clientes.

7. ¿Se elaboran detalles de antigüedad de saldos de las Cuentas por Cobrar para su revisión y seguimiento?

Actualmente ese procedimiento lo realiza el responsable de créditos y cobranzas, al cierre del mes no se presentan detalles de antigüedad de clientes, es decir: clientes con 30 días, 60, 90, 120 días

8. ¿Se realizan conciliaciones de los registros de las Cuentas por Cobrar con la respectiva documentación de soporte?

La empresa sí realiza conciliaciones de las Cuentas por Cobrar, una vez emitida la factura, el expediente se remite donde la asistente contable para que concilie su ingreso en el sistema informático. En cuanto a las cancelaciones se trabaja en coordinación con la recepción quien informa sobre los clientes que efectuaron sus pagos, también se consulta el estado de cuenta bancario físico y virtual.

9. ¿Cómo afecta la elevada participación de Cuentas por Cobrar?

El tener niveles de Cuentas por Cobrar elevados impide en ciertas ocasiones cubrir los pagos y se recurre a financiamiento interno. El porcentaje con respecto a la cuenta clientes se debe en parte a que no se cuenta con una reglamentación que regule los créditos y la gestión de cobranza. Por ello es necesario asignar responsabilidades formalmente con el objeto de mejorar los controles y que permitan además evaluar al personal.

10. ¿Existe un registro y un control sobre los cobros pendientes de clientes vencidos?

Actualmente, no se bajan los mayores contables para determinar la naturaleza de la cuenta desde que inicia la solicitud de crédito, aplicación de plazos y monto para establecer la cuenta por cobrar. Además, se implementaron nuevos sistemas informáticos donde necesariamente se tuvieron que migrar los saldos finales del Estado Financiero con asientos de apertura para el presente ejercicio, motivo por el cual los saldos iniciales presentados no contienen datos históricos.

3.1.2. Análisis y tratamiento de la información de las preguntas realizadas en la entrevista

De las entrevistas efectuadas a los colaboradores se puede extraer como puntos relevantes que no se ha establecido reglamentación sobre políticas y procedimientos de crédito y cobranza en la prestación de servicios hoteleros. Esta situación representa una debilidad en los sistemas de control interno debido a que se desconocen las actividades que deben desarrollarse en la concesión y recuperación de créditos.

No se han realizado estimaciones sobre créditos incobrables a pesar que los saldos contables sobrepasan los 360 días, inobservando el artículo 10 numeral 11 de la LORTI. Esto origina que los Estados Financieros no revelen información razonable acerca de recaudaciones futuras.

No se realizan conciliaciones entre el saldo operativo de Cuentas por Cobrar y el saldo del mayor contable situación que ocasiona limitada información financiera que dificulta el proceso de toma de decisiones, impide la recuperación de valores y generen un impacto económico en la empresa en el caso de presentarse diferencias.

Existe una elevada participación en Cuentas por Cobrar (ver Estados Financieros) originados por el inadecuado seguimiento de la cartera en mora además de no definir los plazos por el monto máximo de crédito situación que origina problemas de liquidez pues se dejan de percibir recursos que la empresa necesita al afrontar obligaciones financieras adquiridas por el ciclo operativo.

3.2. Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación no se presentaron inconvenientes, por tal razón, durante la aplicación del instrumento de recolección de datos, el personal del área financiera del Hotel Punta del Mar demostró la predisposición aportando con información relevante para el estudio.

3.3. Resultados

3.3.1. Guía de observación

En el presente proyecto de investigación se procedió a realizar una guía de observación (ver anexo 5) como documento que permite explorar fenómenos. A continuación, se describen los procedimientos a seguir dentro del área de Contabilidad y desagregar los Estados Financieros.

- Solicitar al contador los Estados Financieros con corte al periodo investigado.
- Identificar las partidas que conforman los Estados Financieros
- Aplicar el procedimiento de porcentajes integrales (análisis vertical)
- Aplicar el método de razones financieras
- Comparar los resultados de los indicadores de la empresa con relación a períodos anteriores o con el sector económico al que pertenece e interpretarlas.

Estado de Situación Financiera proporcionado por el Hotel Punta del Mar al 31 de diciembre de 2017

05/08/2018

HOTEL PUNTA DEL MAR ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31/12/2017

ACTIVO	PORCENTAJE	PASIVO	PORCENTAJE
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	61.377,60 3,51%	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	297.760,01 17,04%
FONDOS DISPONIBLES CIRCULANTES	61.377,60 3,51%	PROVEEDORES	33.951,38 1,94%
CUENTAS POR COBRAR	287.293,07 16,44%	IMPUESTOS POR PAGAR	10.956,72 0,63%
CLIENTES	89.770,04 5,14%	OBLIGACIONES PATRONALES POR PAGAR	13.407,32 0,77%
TARJETAS DE CRÉDITO	7.952,67 0,45%	CUENTAS POR PAGAR SOCIOS Y ACCIONISTAS	47.920,84 2,74%
EMPLEADOS	2.797,64 0,16%	TARJETAS PERSONALES POR PAGAR	8.336,59 0,48%
SOCIOS Y ACCIONISTAS	351,06 0,02%	VALORES VARIOS POR PAGAR	6.000,00 0,34%
IMPUESTOS A FAVOR	121.635,19 6,96%	RESERVAS ANTICIPADAS	500,00 0,03%
ANTICIPO PROVEEDORES	11.599,72 0,66%	ADMINISTRACIÓN VANESSA SPA	483,64 0,03%
VALORES EN TRANSITO	23.875,97 1,37%	PORCIÓN CORRIENTE DE LA DEUDA A LARGO PLAZO	176.203,52 10,08%
IMPUESTOS A FAVOR ASUMIDOS.	363,38 0,02%		
COMPAÑÍAS RELACIONADAS	28.947,40 1,66%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	297.760,01 17,04%
INVENTARIOS	14.851,04 0,85%	PASIVO A LARGO PLAZO	
STOCK RESTAURANTE	4.654,00 0,27%	CUENTAS Y DOCUMENTOS X PAGAR	791.571,90 45,29%
STOCK BODEGA	3.222,85 0,18%	CUENTAS POR PAGAR SOCIOS Y ACCIONISTAS	61.585,88 3,52%
STOCK LOCALES	6.974,19 0,40%	DEUDAS CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	729.986,02 41,76%
INVERSIONES	20.056,50 1,15%	TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	791.571,90 45,29%
INVERSIONES TEMPORALES	20.056,50 1,15%		
		TOTAL PASIVO	1.089.331,91 62,32%

Continúa

continuación

GASTOS PRE-PAGADOS	13.301,67	0,76%
DE CONSTITUCIÓN	700,00	0,04%
GASTOS PREPAGADOS	12.601,67	0,72%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	396.879,88	22,71%

ACTIVO NO CORRIENTE

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	1.351.031,45	77,29%
EQUIPOS Y MUEBLES DE OFICINA	11.905,50	0,68%
ENSERES HABITACIONES	58.511,15	3,35%
ACTIVOS DE COCINA Y SALÓN	24.961,37	1,43%
ACTIVOS PARA MANTENIMIENTO	8.703,72	0,50%
PROPIEDADES Y VEHÍCULOS	1.233.395,47	70,56%
ACTIVOS DE OPERACIÓN DISCOTECA	13.554,24	0,78%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1.351.031,45	77,29%

TOTAL ACTIVO 1.747.911,33 **100,00%**

PATRIMONIO

CAPITAL SOCIAL		
CAPITAL SOCIAL APORTADO	11.472,83	0,66%
ACCIONISTAS	11.472,83	0,66%

APORTE FUTURA CAPITALIZACIÓN	33.344,91	1,91%
FUTURA CAPITALIZACIÓN SOCIO 1	33.344,91	1,91%

TOTAL CAPITAL SOCIAL 44.817,74 **2,56%**

RESULTADOS

RESULTADOS EJERCICIOS	613.761,68	35,11%
RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES	446.059,26	25,52%
RESULTADOS PRESENTE EJERCICIO	167.702,42	9,59%

TOTAL RESULTADOS 613.761,68 **35,11%**

TOTAL PATRIMONIO 658.579,42 **37,68%**

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 1.747.911,33 **100,00%**

Estado de Resultados Integral proporcionado por el Hotel Punta del Mar al 31 de diciembre de 2017

HOTEL PUNTA DEL MAR
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
AL 31/12/2017

INGRESOS	PORCENTAJE	
INGRESOS OPERATIVOS		
VENTAS GRAVADAS CON IVA	821.822,23	97,81%
VENTAS HOTEL	489.125,58	58,21%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	326.150,80	38,82%
OTRAS VENTAS	6.545,85	0,78%
VENTAS GRAVADAS TARIFA 0%	951,65	0,11%
VENTAS VARIAS	951,65	0,11%
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	822.773,88	97,92%
INGRESOS NO OPERATIVOS		
OTROS INGRESOS	17.470,78	2,08%
INGRESOS POR OTROS CONCEPTOS	17.470,78	2,08%
TOTAL INGRESOS NO OPERATIVOS	17.470,78	2,08%
TOTAL INGRESOS	840.244,66	100,00%

CENTROS DE COSTOS		
ALIMENTOS Y BEBIDAS		
RESTAURANTE, SALONES Y EVENTOS	233.314,10	27,77%
COSTOS RESTAURANTE	78.582,27	9,35%
COSTOS EVENTOS GUANCA VILCA	46.574,13	5,54%
COSTOS EVENTOS ENGROY	14.825,85	1,76%
COSTOS EVENTOS SPONDYLUS	8.009,74	0,95%
COSTOS EVENTOS BUSSINESS CENTER	867,39	0,10%
NATURAL COFFEE	64.968,96	7,73%
DISCOTECA BAY CLUB	19.191,12	2,28%
SPA PELUQUERÍA	294,64	0,04%
TOTAL ALIMENTOS Y BEBIDAS	233.314,10	27,77%
HABITACIONES		
COSTO DE HABITACIONES	7.780,61	0,93%
HABITACIONES PARTICULARES	7.780,61	0,93%
TOTAL HABITACIONES	7.780,61	0,93%
TOTAL CENTROS DE COSTOS	241.094,71	28,69%

continúa

continuación

GASTOS

GASTOS PUNTA DEL MAR

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	415.666,91	49,47%
DE ADMINISTRACIÓN	255.634,56	30,42%
HABITACIONES	31.125,26	3,70%
RECEPCIÓN	43.006,11	5,12%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	32.736,09	3,90%
NATURAL COFFEE	36.900,90	4,39%
DISCOTECA BAY CLUB	12.281,09	1,46%
ANEXO GASTOS PERSONALES	3.982,90	0,47%
GASTOS DE MANTENIMIENTO	15.780,62	1,88%
MANTENIMIENTO GENERAL	15.780,62	1,88%

TOTAL GASTOS PUNTA DEL MAR **431.447,53** **51,35%**

TOTAL GASTOS **431.447,53** **51,35%**

UTILIDAD / PERDIDA DEL EJERCICIO **167.702,42** **19,96%**

La composición de las cuentas por cobrar del Hotel Punta del Mar de acuerdo al Estado de Situación Financiera es la siguiente:

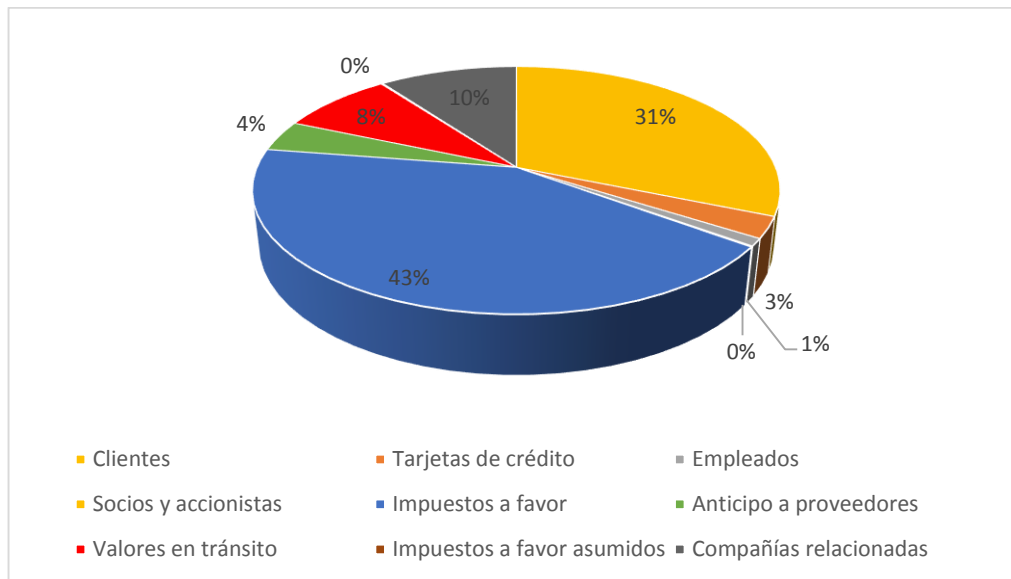
Tabla 3 Participación de Cuentas por Cobrar

Cuentas por Cobrar	Saldo al 2017-12-31	Porcentaje
Clientes	89.770,04	31,25%
Tarjetas de crédito	7.952,67	2,77%
Empleados	2.797,64	0,97%
Socios y accionistas	351,06	0,12%
Impuestos a favor	121.635,19	42,34%
Anticipo proveedores	11.599,72	4,04%
Valores en tránsito	23.875,97	8,31%
Impuestos a favor asumidos	363,38	0,13%
Compañías relacionadas	28.947,40	10,08%
Total Cuentas por Cobrar	287.293,07	100,00%

Fuente: EE.FF Hotel Punta del Mar con corte al 2017-12-31

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

Gráfico 1 Participación de Cuentas por Cobrar



Fuente: EE.FF Hotel Punta del Mar con corte al 2017-12-31

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

En el gráfico se aprecia que la participación de la cuenta clientes dentro de los valores pendientes de cobro es del 31%.

Se procedió a evaluar mediante los indicadores pertinentes la información proporcionada por el Hotel Punta del Mar en sus Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2017 obteniéndose lo siguiente:

Tabla 4 Resumen de las principales partidas de los Estados Financieros del Hotel Punta del Mar

Nombre de la cuenta	Valor en dólares
Total Activo Corriente	396.879,88
Total Pasivo Corriente	297.760,01
Efectivo y Equivalentes	61.377,60
Cuentas por Cobrar Clientes	89.770,04
Inventarios	14.851,04
Ventas Operativas	822.773,88

Fuente: EE.FF Hotel Punta del Mar con corte al 2017-12-31

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

Período promedio de Cobro

$$PPC = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Promedio de ventas diarias}} \text{ o } \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

$$PPC = \frac{89.770,04}{\frac{822.773,88}{365}} = \frac{89.770,04}{2.254,18} = 39,82 \text{ días}$$

Razón de circulante

$$\text{Razón de circulante} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

$$\text{Razón de circulante} = \frac{396.879,88}{297.760,01} = 1,3329$$

Razón rápida o prueba ácida

$$\text{Razón ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón ácida} = \frac{396.879,88 - 14.851,04}{297.760,01} = \frac{382.028,84}{297.760,01} = 1,2830$$

Razón de efectivo

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{61.377,60}{297.760,01} = 0,2061$$

Capital de Trabajo Neto

$$\text{Capital de Trabajo Neto} = \text{Act. Corriente} - \text{Pas. Corriente}$$

$$\text{Capital de Trabajo Neto} = 396.879,88 - 297.760,01 = 99.119,87 \text{ USD}$$

Como punto de comparación de las razones aplicadas a los Estados Financieros del Hotel Punta del Mar se utilizaron los indicadores económicos de las sociedades activas, pertenecientes a la actividad de alojamiento y servicio de comidas que se encuentran publicadas en el portal de información de la Superintendencia de Compañías.

3.3.2. Análisis y tratamiento de información de los Estados Financieros

El período promedio que tarda el Hotel Punta del Mar en convertir sus Cuentas por Cobrar en dinero en efectivo es de 40 días. Dicho indicador es inferior al tiempo de 44 días que fluctúa en las empresas del sector de alojamiento. Sin embargo, a pesar de que la razón demuestra mejoría en comparación con el de entidades similares, el valor debe disminuir, pues, debe considerarse que los vencimientos de las principales obligaciones del hotel son mensuales y los pagos a sus proveedores son en la mayoría de casos al contado. Por tanto, una adecuada gestión de cartera beneficiará a la empresa.

La razón de circulante dio como resultado 1,33. Dicho valor significa que por cada dólar adeudado con terceras personas el Hotel Punta del Mar tiene \$ 1,33 para afrontarlas. A pesar de poseer un valor superior al 1,12 que promedian las empresas

que se dedican a la misma actividad económica, es necesario resaltar que gran parte de esa liquidez está representada por las Cuentas por Cobrar.

La prueba ácida muestra que el hotel tiene una capacidad de pago de \$ 1,28 por cada dólar de pasivo a corto plazo sin la necesidad de incurrir en la prestación de servicios o la venta de sus inventarios. Al igual que la razón rápida, la empresa supera el promedio calculado del sector, no obstante, es importante considerar las cuentas pendientes de cobro.

Teniendo en cuenta al efectivo como el activo más líquido del hotel, la razón de disponibilidad inmediata indica que la empresa posee \$ 0,20 para cubrir cada dólar de pasivo corriente. Este valor se encuentra por debajo del nivel aceptable de acuerdo con las bases teóricas descritas, situación que demuestra dificultades en la realización de pagos.

El hotel cuenta con un capital de trabajo neto de \$ 99.119,87 una vez descontadas sus obligaciones corrientes. El resultado indica que existe capacidad económica en la empresa, pero al tratarse de la administración de partidas corrientes el saldo proviene en gran parte de los deudores tales como Cuentas por cobrar Clientes por un valor de \$ 89.770,04 e Impuestos a Favor por \$ 121.635,19.

3.4. Propuesta

Políticas de crédito y cobranza para el Hotel Punta del Mar del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

3.4.1. Objetivo general

Fortalecer la gestión contable y administrativa de las Cuentas por Cobrar del Hotel Punta del Mar mediante la aplicación de políticas y procedimientos de crédito y cobranza para el mejoramiento de la capacidad de pago.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Fijar políticas de crédito que permitan a la empresa la oportuna recuperación de cartera.
- Coordinar las actividades de las personas relacionadas con administración de créditos del Hotel Punta del Mar.
- Establecer indicadores de gestión de cartera y liquidez que faciliten el proceso de toma de decisiones.

3.4.3. Justificación

El estudio realizado reveló que el Hotel Punta del Mar no posee una reglamentación que defina las políticas relacionadas con el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza. La empresa al brindar ciertos servicios bajo esta modalidad necesita de una herramienta que indique los parámetros sobre su concesión y el orden de los procesos a seguir para operar con normalidad y evitar posibles inconvenientes con

cuentas vencidas que comprometan su liquidez. Las políticas y procedimientos son imprescindibles en toda organización porque representan las bases sobre la cual se desarrollarán las actividades en varios campos, inducen al personal y facilitan las actividades de control y la toma de decisiones.

La propuesta está diseñada en base a los aspectos teóricos planteados por autores como Gitman & Zutter (2016) y Morales Castro (2014) de los cuales se extrajo los factores más importantes que se adaptan a las necesidades presentadas por el hotel.

3.4.4. Alcance

Las políticas y procedimientos comprendidos en el presente documento serán de aplicación de los colaboradores del área financiera del Hotel Punta del Mar que participen de las actividades de crédito y cobranza.

3.4.5. Políticas generales

- La autorización de los créditos las realizará el Jefe de Créditos y Cobranzas del Hotel Punta del Mar o quien hiciera sus veces.
- El plazo concedido en la cancelación de crédito no podrá exceder de 30 días una vez emitida la factura.
- El saldo de clientes sobre créditos otorgados en el ejercicio económico no podrá exceder del 4% del promedio de ventas de los últimos 5 años y la cartera total no superará el 6% de la misma ecuación.
- Se concederá descuento por pronto pago del 2% a los clientes que cancelen 5 días antes de la fecha de vencimiento.

- Los clientes que mantengan obligaciones con el hotel y que hayan demostrado incumplimiento en sus pagos no serán sujetos a prestación de servicios a crédito.
- La gestión de cobro iniciará antes del vencimiento de la factura y la realizará una persona distinta a quien hizo su aprobación.

3.4.6. De los créditos

Se considera crédito comercial del Hotel Punta del Mar a la prestación de servicios de hospedaje, alimentación y realización de eventos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados a fines empresariales.

3.4.7. Montos y plazos de crédito

De acuerdo al valor de los servicios cotizados por el cliente, el encargado de crédito y cobranzas deberá tomar en cuenta los siguientes montos y plazos en la concesión de créditos con sus respectivas restricciones:

Nivel	Monto en dólares	Plazo
1	300 - 500	10 días
2	501 - 1.000	20 días
3	1.001 - 3.000	30 días

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

- Si la cotización excede de los montos fijados, el cliente cancelará la diferencia al contado.
- Cuando se trate de clientes nuevos los cuatro primeros créditos que soliciten no podrán superar los límites establecidos en el nivel 1. Posterior a su demostración de cumplimiento en los pagos aumentará el cupo de crédito.

- La política de clientes nuevos no será aplicable a instituciones del sector público ni a solicitantes que consten en los rankings empresariales elaborados por alguna revista especializada, y si el servicio excede los montos fijados en el nivel 3, se requerirá de la participación del Gerente Financiero y del representante legal del hotel en la evaluación y aprobación del crédito.

3.4.8. Requerimientos previos a la concesión de créditos

Antes del otorgamiento de un crédito el solicitante deberá presentar los siguientes requisitos:

- Solicitud de crédito suscrita por el representante legal. El documento deberá contener información relevante sobre el cliente tales como: número de RUC; nombres y apellidos completos del representante legal, razón social y nombre comercial; dirección exacta del establecimiento y domicilio; números de teléfono, correo electrónico, datos de las cuentas bancarias y de tarjetas de crédito, así como el cupo solicitado.
- Documentos anexos: Adjunto a la solicitud de crédito presentará copia del RUC, copia de la cédula de ciudadanía del representante legal y de su respectivo nombramiento; copia de factura de servicios básicos; dos referencias comerciales; y una referencia bancaria.
- Información adicional: Si el trámite lo realiza una persona distinta al representante legal, se recibirá una carta de autorización debidamente suscrita por el mismo donde consten: nombres y apellidos completos del delegado; número de cédula, cargo desempeñado y diligencia a efectuar. A la

comunicación se deberá anexar la copia del documento de identidad y copia del contrato o nombramiento del encargado.

- Informe de disponibilidad presupuestaria. Cuando se trate de instituciones pertenecientes al sector público.

La documentación solicitada puede receptarse vía electrónica a los correos institucionales que le serán facilitados a los clientes con la salvedad de la solicitud de crédito que debe ser remitida a las instalaciones del hotel.

3.4.9. Evaluación y aprobación del crédito

El Jefe de Crédito y Cobranzas verificará toda la información del solicitante y aprobará el crédito en un plazo no mayor a 48 horas. El responsable dejará constancia sobre la aprobación o rechazo y comunicará sobre su decisión a la parte interesada.

Serán causales de negación de crédito cuando:

- La información contenida en la solicitud y en los documentos anexos esté incompleta, ilegible o desactualizada.
- Los documentos no se encuentren debidamente suscritos por el representante legal o su delegado conforme al documento de identificación facilitado.
- La razón social del solicitante se encuentre inactiva de acuerdo a los portales de información del SRI y la Superintendencia de Compañías.
- La consulta de las referencias presentadas sea negativa o las emita personas cercanas al solicitante.
- El solicitante mantenga obligaciones laborales y tributarias.

3.4.10. Del contrato de crédito

Una vez aprobado el crédito por el responsable de crédito y cobranzas, la gerencia del hotel y la parte interesada (cliente) procederán a la suscripción del contrato de compraventa bajo el sistema de crédito. Dicho documento contendrá los términos y condiciones del servicio, así como las competencias para exigir el cobro.

3.4.11. De la supervisión de los créditos

Para asegurarse que las políticas fijadas se cumplan, la supervisión de los créditos la realizará el Gerente Financiero del Hotel quien deberá aplicar las siguientes fórmulas:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

$$\text{Porcentaje de cuentas vencidas} = \frac{\text{Saldo vencido}}{\text{Saldo total de cartera}}$$

$$\text{Razón de circulante} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

$$\text{Capital de Trabajo Neto} = \text{Act. Corriente} - \text{Pas. Corriente}$$

Adicionalmente se encargará de revisar que el valor invertido en Cuentas por Cobrar no sobrepase los montos de cartera señalados en las políticas generales.

Con relación a la información documental se verificará la existencia de archivos cronológicos y secuenciales por parte del área de crédito y cobranzas.

3.4.12. Políticas de cobranza y control de cartera

El Jefe de Crédito y Cobranzas remitirá al encargado de cobranzas un reporte de los créditos otorgados para que proceda a gestionar su recuperación. El responsable deberá aplicar las siguientes técnicas:

Técnica	Descripción
Correo electrónico	Cuatro días antes del vencimiento. Se notificará al cliente sobre la fecha de pago a manera de recordatorio.
Llamada telefónica	Cinco días después del vencimiento. Se hace llamado leve al cliente informando que no ha cancelado la obligación.
Llamada telefónica	Quince días después del vencimiento. Se insiste en términos amables sobre el incumplimiento de su obligación.
Correo electrónico	Treinta días después del vencimiento. Redactar un Email exigiendo el pago inmediato.
Visita personal	Cuarenta y cinco días después del vencimiento. Se acude al establecimiento del cliente para exponer los motivos de la visita, escuchar las excusas y llegar a un acuerdo de pago.
Carta de Gerencia	Sesenta días después del vencimiento. Se remite al domicilio de la empresa un documento donde se informe al cliente sobre las gestiones de cobro realizadas y se indique que de no cancelar (en un ultimátum de quince días) el monto adeudado el caso será llevado a instancias legales.

Fuente: Gitman L. & Zutter Ch. (2016), *Principios de administración financiera*

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

En la aplicación de las técnicas descritas se utilizarán los medios de comunicación institucionales y se documentarán en la ficha de gestión de cobranza del hotel.

Los pagos efectuados por los clientes mediante dinero en efectivo o cheques serán aceptados en recepción y deben documentarse mediante comprobantes de ingreso

a caja. Los recepcionistas remitirán periódicamente un reporte de los valores recaudados al área administrativa y financiera del hotel.

En el caso de depósitos o transferencias bancarias el encargado de cobranzas informará al área financiera acerca de la cancelación a efectos de confirmación en el estado de cuenta.

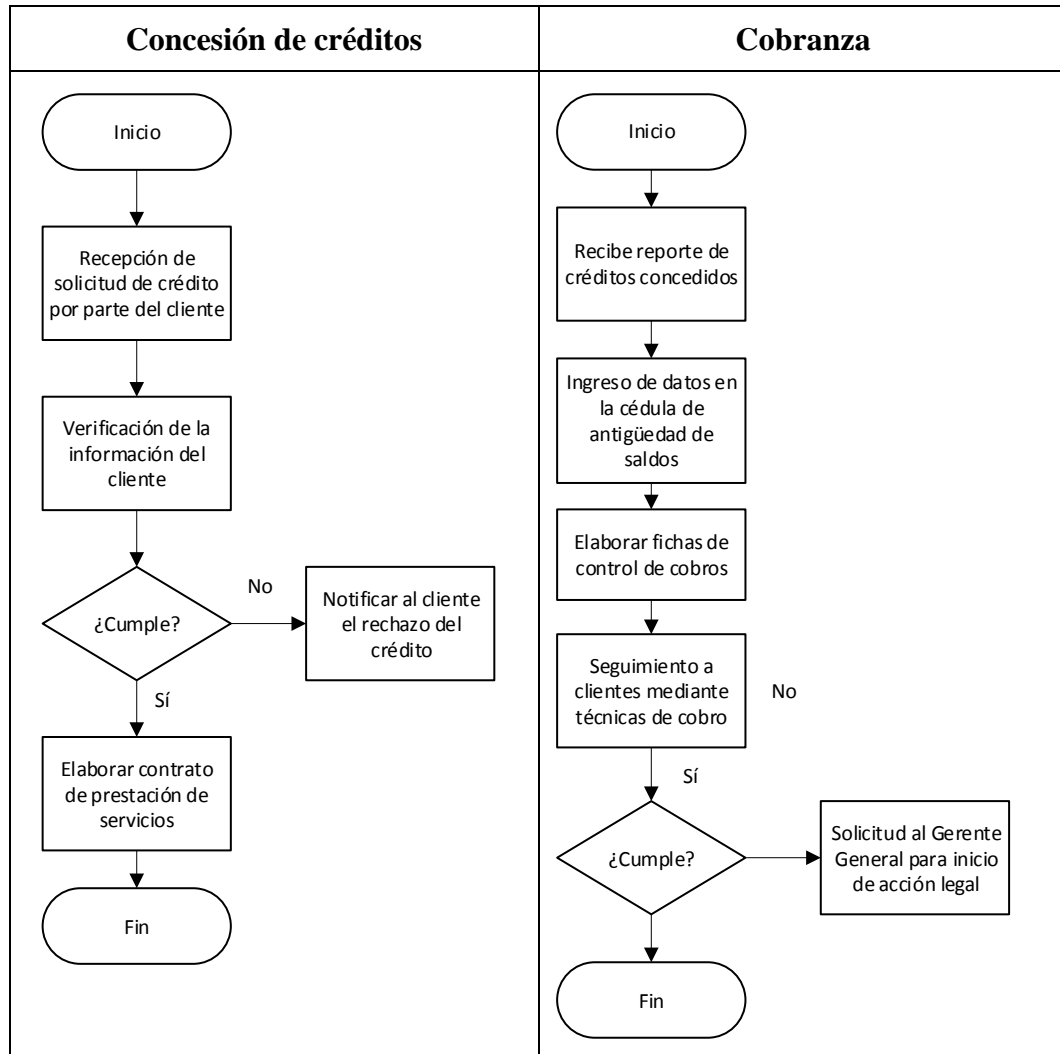
El encargado de cobranzas deberá presentar de manera mensual al Gerente Financiero un reporte sobre los valores pendientes de recaudación a efectos de realizar la conciliación contable y operativa. El informe deberá contener como mínimo el siguiente detalle; nombre del cliente; número de factura; fecha de emisión; plazo concedido; fecha de vencimiento y días vencidos (considerando intervalos como 1-30 días, 31-60, 61-90, más de 90 días)

3.4.13. Cobro a través de la función judicial

El encargado de cobranzas solicitará autorización al representante legal del hotel para iniciar un proceso legal cuando haya agotado las técnicas de recuperación descritas en el punto anterior y el tiempo transcurrido supere los 90 días contados desde el vencimiento de la obligación.

Una vez recibida la autorización, el Gerente Administrativo solicitará al área financiera la información de respaldo que acredite la existencia de deudas por parte del cliente y la gestión efectuada en la recuperación de esos valores tales como: factura, solicitud de crédito, contratos, fichas de cobro, entre otros documentos de uso interno de la institución.

3.4.14. Procedimientos de crédito y cobranza



Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

3.4.15. Del registro y provisión de Cuentas por Cobrar

Finalizada la prestación del servicio, el Jefe de Crédito y Cobranza remitirá al área de contabilidad la respectiva factura con toda la documentación que soporte la transacción con el objeto de efectuar el registro y/o verificación en el sistema informático contable. De acuerdo al tipo de ingreso detallado en el comprobante de venta se sugiere realizar el siguiente asiento:

Fecha	Cuenta	Debe	Haber
xxxx	Cuentas por Cobrar Clientes	xxxx	
	Arriendo de salón 1		xxxx
Prestación de servicios a crédito a Comercial AVR			

Fuente: Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo (2014), *Contabilidad Financiera*

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

Se procederá a dar de baja la cuenta por cobrar cuando exista la confirmación del pago en el reporte de caja o en el estado de cuenta de la empresa. El registro contable a realizar es el siguiente:

Fecha	Cuenta	Debe	Haber
xxxx	Bancos	xxxx	
	Cuentas por Cobrar Clientes		xxxx
Cobro de deuda a Comercial AVR			

Fuente: Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo (2014), *Contabilidad Financiera*

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

Al finalizar cada ejercicio económico se deberá realizar la provisión para créditos de conformidad a los porcentajes establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno en su artículo 10 numeral 11. El registro a efectuar es:

Fecha	Cuenta	Debe	Haber
xxxx	Gasto por cuentas incobrables	xxxx	
	Provisión para créditos incobrables		xxxx
Estimación de cuentas de cobro dudoso del período			

Fuente: Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo (2014), *Contabilidad Financiera*

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

Cuando se cumplan las condiciones señaladas en el Reglamento para la aplicación de la LORTI se eliminarán las cuentas incobrables con cargo a la estimación. A manera de ejemplo el asiento sería el siguiente:

Fecha	Cuenta	Debe	Haber
xxxx	Provisión para créditos incobrables	xxxx	
	Cuentas por Cobrar Clientes		xxxx
Liquidación de la cuenta DistriCell por incobrable.			

Fuente: Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo (2014), *Contabilidad Financiera*
Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

La presente propuesta prevé recuperar durante el primer mes de implementación un 20% del saldo adeudado por los clientes, con ello, el Hotel Punta del Mar podrá disponer de \$ 17.954,00 en calidad de fondos que les permitan cubrir sus obligaciones operativas. La administración mantendrá esta reducción hasta alcanzar los saldos fijados en las políticas generales.

Teniendo como referencia los saldos presentados en los Estados Financieros, los beneficios se verían reflejados en el período promedio de cobro y la razón de efectivo de acuerdo a lo siguiente:

Período promedio de Cobro

$$PPC = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}} = \frac{71.816,04}{\frac{822.773,88}{365}} = \frac{71.816,04}{2.254,18} = 31,85 \text{ días}$$

Razón de efectivo

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{79.331,60}{297.760,01} = 0,2664$$

Razón	Situación Actual	Situación Propuesta
Periodo Promedio de Cobro	39,82 días	31,85 días
Razón de Efectivo	0,2061	0,2664

Elaborado por: Juan Carlos Vásquez Vera

3.4.16. Conclusiones

En base a los resultados de la investigación se logró identificar falencias en los procesos relacionados con el otorgamiento de servicios a crédito del hotel. Por ende, se concluye:

- Las políticas de crédito facilitan la recuperación de cartera porque describen los lineamientos a los cuales deben sujetarse los colaboradores y clientes. La existencia de requisitos y condiciones en la aprobación de créditos proporcionan a la empresa un grado de seguridad de que la cuentas serán canceladas oportunamente.

- La propuesta se adapta a las necesidades del Hotel Punta del Mar porque describe los procedimientos a emplearse por los colaboradores del área financiera, asigna responsabilidades, las mismas que están encaminadas a garantizar un manejo adecuado de los recursos y a suministrar información necesaria que faciliten la toma de decisiones.

- Establece indicadores de medición de cartera y de liquidez que permiten a los administradores evaluar la gestión de crédito y tomar los correctivos necesarios en caso de incumplimientos.

3.4.17. Recomendaciones

El representante legal considerará:

- La aprobación de políticas crediticias contenidas en la presente propuesta con la finalidad de establecer condiciones apropiadas de crédito que garanticen la recuperación de valores y mejoren la liquidez del Hotel Punta del Mar

- Socializar los puntos contenidos en la propuesta a efectos de fortalecer las actividades desarrolladas por los colaboradores responsables de la gestión de cuentas por cobrar.

- Supervisar permanentemente el proceso de implementación de las políticas de crédito y cobranza planteadas mediante la adopción de los indicadores de gestión de cartera con el propósito de identificar controles débiles y adoptar medidas para reforzarlos.

3.5. Conclusiones

Conforme a la investigación y al análisis de los instrumentos aplicados se concluye:

- El Hotel Punta del Mar no cuenta con reglamentación que regule las actividades en el otorgamiento de créditos, situación que se convierte en una deficiencia en los sistemas de control interno pues se desconocen las tareas a efectuar por parte de sus colaboradores e incrementan el riesgo de cuentas impagas.
- Existe un inadecuado seguimiento sobre créditos en mora (vencimientos, morosidad, edad de la cartera), acción que dificulta las actividades de cobranza pues se dejan de percibir recursos que son necesarios para solventar las obligaciones operativas del hotel.
- Los Estados Financieros no evidencian el rubro de provisión de créditos incobrables, ocasionando se mantengan saldos superiores en el resultado y en el activo corriente de la empresa.
- No se evidencian reportes que sean el resultado de conciliaciones entre los saldos contables y el saldo operativo, acción que puede desencadenar que se presenten diferencias en los montos expresados en los Estados Financieros y generen un impacto económico en la empresa.
- El análisis de razones financieras reveló que el hotel posee un periodo promedio de cobro de 40 días, por lo tanto, el tiempo en la recuperación de valores es superior a los vencimientos mensuales de sus obligaciones. La empresa posee un capital de trabajo de \$ 99.119,87 sin embargo, es necesario resaltar que \$89.770,04 corresponden a clientes y \$ 121.635,19 por Impuestos a Favor.

3.6. Recomendaciones

Con la finalidad de mejorar la gestión de cartera se sugiere a los administradores del Hotel Punta del Mar lo siguiente:

- Implementar las políticas y procedimientos de crédito con la finalidad de fortalecer las actividades desarrolladas por los colaboradores de las áreas involucradas que permitan a su vez disminuir riesgos por cuentas incobrables.
- Efectuar reportes que suministren información detallada sobre los créditos concedidos en especial lo concerniente a vencimientos, morosidad, edad de la cartera, que fortalezcan la gestión de cobros y permitan recuperar los valores adeudados por los clientes.
- Realizar el correspondiente asiento de provisión de cuentas incobrables de acuerdo a los porcentajes establecidos el artículo 10 numeral 11 de la Ley de Régimen Tributario Interno a fin de que los Estados Financieros presenten información razonable acerca de futuros cobros.
- Efectuar conciliaciones de saldos entre los mayores contables y el reporte operativo de cartera a efectos de detectar deferencias, realizar ajustes correspondientes y mantener información financiera razonable.
- Los administradores deben efectuar procedimientos de análisis financiero relacionados con la administración de las partidas corrientes especialmente sobre cuentas por cobrar con el objeto de adoptar estrategias que permitan la recuperación de valores adeudados y mejoren su situación económica.

BIBLIOGRAFÍA

- Albornóz, C. (2013). Administración de capital de trabajo un enfoque imprescindible para las empresas en el contexto actual. *POLIANTEA*, 4(7).
<https://doi.org/10.15765/plnt.v4i7.293>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*, 218. Recuperado a partir de <http://www.cpcs.gov.ec/wp-content/uploads/2018/05/Constitución.pdf>
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones*. (Ecoe Ediciones, Ed.) (2.^a ed.). Bogotá. Recuperado a partir de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/home.action?ebraryDocId=null>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (Pearson Educación, Ed.) (3.^a ed.). Colombia.
- Cárdenas G, M., & Velasco B, B. M. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 32, 10. Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12029982003>
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). (2001). NIC 1 - Presentación de Estados Financieros. *International Accounting Standards Board*, 46. Recuperado a partir de <http://www.abaco.ec/equal/php/equal.php?id=2503&hash=6fdb74a8a64c985a67f3d6aca84243ec>
- Córdoba Padilla, M. (2014). *Análisis financiero*. (Ecoe Ediciones, Ed.) (1.^a ed.). Colombia.
- Córdoba Padilla, M. (2016). *Gestión Financiera*. (Ecoe Ediciones, Ed.) (2.^a ed.). Colombia. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books/about/Gestión_financiera.html?id=9K5JDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Fierro Martínez, Á. M., & Fierro Celis, F. M. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. (Ecoe Ediciones, Ed.) (5.^a ed.). Bogotá.

- Flores Villalpando, R. (2014). *Análisis de estados financieros*. (Editorial Digital UNID, Ed.) (1.^a ed.). México. Recuperado a partir de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/home.action?ebraryDocId=null>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera*. (Pearson Educación, Ed.) (14.^a ed.). México.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2014). *Contabilidad Financiera*. (McGraw-Hill, Ed.) (6.^a ed.). México.
- Haro de Rosario, A., & Rosario Díaz, J. (2017). *Gestión Financiera*. (Editorial Universidad de Almería, Ed.) (14.^a ed.). España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (McGraw-Hill, Ed.) (6.^a ed.). México.
- Herrera Morales, M. (2015). *Administración de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Comercial Zurita*. Universidad Técnica de Ambato.
- Herz Gherzi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. (Universidad Peruana de CienciaS Aplicadas, Ed.) (3.^a ed.). Perú. Recuperado a partir de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/home.action?ebraryDocId=null>
- Honorable Congreso Nacional de la República del Ecuador. (2004). Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. *Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov-2004*, 158. Recuperado a partir de <http://www.abaco.ec/equal/login.php>
- Honorable Congreso Nacional de la República del Ecuador. (2005). Código Tributario. *Registro Oficial Suplemento 38 de 14-jun-2005*, 103. Recuperado a partir de <http://www.abaco.ec/equal/login.php>
- INEC. (2016). Directorio de empresas y establecimientos 2016. Recuperado 18 de julio de 2018, a partir de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Madroño Cosío, M. E. (2016). *Administración financiera del circulante*. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Ed.) (1.^a ed.). México.
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. (Universidad del Norte, Ed.) (1.^a ed.). Colombia.
- Morales Castro, A., Morales Castro, J., & Alcocer Martínez, F. (2014).

- Administración financiera*. (Grupo Editorial Patria, Ed.) (1.^a ed.). México.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. (Grupo Editorial Patria, Ed.) (1.^a ed.). México.
- Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad Básica*. (Grupo Editorial Patria, Ed.) (4.^a ed.). México. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books?id=X9bhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Oxford University Press. (2018). Spanish Oxford Living Dictionaries. Recuperado 2 de agosto de 2018, a partir de <https://es.oxforddictionaries.com/>
- Peralbo Verduga, L. (2016). *Las Cuentas por Cobrar y su impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Presidencia de la República. (2010). Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. *Registro Oficial Suplemento 209 de 08-jun-2010*, 165. Recuperado a partir de <http://www.abaco.ec/equal/login.php>
- Real Academia Española. (2018). Diccionario de la lengua española. Recuperado 14 de agosto de 2018, a partir de <http://www.rae.es/>
- Sánchez Delgado, M. (2015). *Administración I*. (Grupo Editorial Patria, Ed.) (2.^a ed.). Recuperado a partir de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/home.action?ebraryDocId=null>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. *Consejo Nacional de Planificación*, 148. Recuperado a partir de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf
- Superintendencia de Compañías. (2018). Portal de Información Sector Societario. Recuperado 14 de septiembre de 2018, a partir de http://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portalInformacion/sector_societario.zul
- Tapia Iturriaga, C. K. (2016). *Contabilidad financiera a corto plazo*. (I. M. de C. Públicos, Ed.) (1.^a ed.). México.

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017.	<p>General ¿Cómo afecta la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017?</p>	<p>General Evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar en función de los procedimientos contables y financieros aplicados por la gerencia para la medición de la liquidez del Hotel Punta del Mar, Año 2017.</p>	La gestión de Cuentas por Cobrar afectará en la liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017.	<p>Variable Independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas de crédito (estándares, condiciones y políticas de cobro) ➤ Periodo promedio de cobro ➤ Antigüedad de Cuentas por Cobrar ➤ Cuentas Incobrables
	<p>Sistematización</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuáles son las políticas de crédito y cobranza que aplica el Hotel Punta del Mar? ➤ ¿Qué procedimientos contables se establecen en el Hotel Punta del Mar para el control de cuentas por cobrar? ➤ ¿Cuáles son las técnicas que utiliza el Hotel Punta del Mar en la medición de su liquidez? 	<p>Tareas Científicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La identificación de políticas y procedimientos que se aplican en la concesión y recuperación de créditos ➤ La descripción de procedimientos contables que se aplican en el control de cuentas por cobrar ➤ La evaluación de la liquidez del Hotel Punta del Mar mediante la aplicación de ratios financieros 		<p>Variable Dependiente: Liquidez</p>	<p>Razones de Liquidez</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Liquidez corriente ➤ Razón rápida (prueba ácida) ➤ Razón de efectivo o ratio de tesorería ➤ Capital de Trabajo Neto

Anexo 2 Guía de Entrevista dirigida al Gerente Financiero



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



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigida al Ing. César Parrales – Gerente Financiero del Hotel Punta del Mar

1. ¿Cuáles son los servicios que ofrece el hotel?

2. ¿El hotel cuenta con políticas y procedimientos de crédito y cobranza definidos formalmente?

3. ¿El hotel ha tenido problemas al cancelar obligaciones derivadas del ciclo operativo?

4. ¿Usan algún método para calcular la liquidez del hotel? ¿Cuáles son?

5. ¿Existen otros factores por los cuales el hotel necesite tener mayor liquidez?

6. ¿Cree usted que las políticas de crédito y cobranza de referencia afectan la liquidez del hotel?

7. A manera de supervisión ¿Lleva un control adecuado de las cuentas pendientes de cobro con sus respectivas fechas de vencimiento?

Anexo 3 Guía de entrevista dirigida al Jefe de Crédito y Cobranzas



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



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigida a la Ing. Susana Rivera – Jefa de crédito y cobranzas

1. ¿Cuenta la empresa con políticas y procedimientos de crédito y cobranza formalmente establecidos? ¿Consideran que son importantes?

2. ¿Bajo qué circunstancias se concede crédito a los solicitantes de los servicios que ofrece el hotel? ¿Cómo los evalúa?

3. ¿Cuáles son las condiciones de crédito del hotel (monto, plazo y descuentos)?

4. ¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para gestionar los cobros? ¿Cómo los aplica? ¿Quién la realiza?

5. ¿Lleva un control adecuado de las cuentas pendientes de cobro con sus respectivas fechas de vencimiento?

6. ¿Se elaboran reportes mensuales sobre los valores adeudados?

Anexo 4 Guía de entrevista dirigida al Contador



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



GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigida a la Lcdo. Juan Ruiz - Contador

1. ¿Existen tratamientos contables de las Cuentas por Cobrar que coincidan los saldos y se determine la edad de cartera vencida?

2. ¿Realizan estimaciones contables para créditos incobrables de acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno?

3. ¿Se realizan comprobaciones periódicas de manera mensual en los registros auxiliares de las Cuentas por Cobrar con los saldos del mayor contable?

4. ¿El colaborador que se responsabiliza de las Cuentas por Cobrar autoriza, concede créditos, elabora la facturación y controla los registros de ventas?

5. ¿Existen seguimientos, controles y definición de políticas sobre las cuentas contables a cobrar?

6. ¿Existen confirmaciones de saldos con los clientes para determinar la cartera comercial?

7. ¿Se elaboran detalles de antigüedad de saldos de las Cuentas por Cobrar para su revisión y seguimiento?

8. ¿Se realizan conciliaciones de los registros de las Cuentas por Cobrar con la respectiva documentación de soporte?

9. ¿Cómo afecta la elevada participación de Cuentas por Cobrar?

10. ¿Existe un registro y un control sobre los cobros pendientes de clientes vencidos?

Anexo 5 Ficha de observación



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



FICHA DE OBSERVACIÓN A UTILIZARSE EN LA OBTENCIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

RESPONSABLE:	
➤ Investigador	
INSUMOS:	
➤ Estados de Situación Financiera	
➤ Estado de Resultados Integral	
ACTIVIDADES:	
➤ Solicitar al contador los Estados Financieros con corte al periodo investigado.	
➤ Identificar las partidas que conforman los Estados Financieros	
➤ Aplicar el procedimiento de porcentajes integrales	
➤ Aplicar el método de razones financieras	
➤ Comparar los resultados de los indicadores de la empresa con relación a períodos anteriores o con el sector económico al que pertenece e interpretarlas	
HERRAMIENTAS:	
➤ Razones financieras	
Razón	Expresión Matemática
Periodo promedio de cobro	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$
Razón de circulante	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
Prueba acida	$\frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$
Razón de efectivo	$\frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Capital de trabajo neto	$\text{Act. Corriente} - \text{Pas. Corriente}$

Anexo 6 Fotografías de entrevistas realizadas



Entrevista realizada al Gerente Financiero



Entrevista realizada a la Jefa de Crédito y Cobranzas



Entrevista realizada al Contador

Anexo 8 Carta aval



La Libertad, 18 de diciembre 2018

CARTA AVAL

Yo, **Victor Cesario Valdivieso Córdova**, con cédula de ciudadanía **No. 1102672589**, Gerente-Propietario del Hotel Punta del Mar, ubicado en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, permito comunicarle que a petición del **Sr. Juan Carlos Vásquez Vera**, con cédula de ciudadanía **No. 2400003279**, ex estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se le brindará todas las facilidades para que pueda realizar su trabajo de titulación denominado **"Gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez del Hotel Punta del Mar, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017"**.

Autorizo que la información utilizada en el trabajo de investigación sea publicada en la plataforma digital de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Por la atención a la presente, le reitero mis agradecimientos

Atentamente

Sr. Víctor Valdivieso Córdova

Gerente - Propietario Hotel Punta del Mar

C.I. 1102672589

Cel. 0994887393