



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA**

Título:

Gestion de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Rentabilidad del Centro
Comercial “The Happening Place”.

Autora:

Dàmaris Marcela Bravo Andrade

Tutor:

Ing. Leonel Livingston Lino Vélez Mg.

Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad Y Auditoría

Manta- Manabí- Ecuador

2025 (1)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

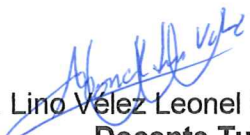
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría la estudiante **Bravo Andrade Damaris Marcela**, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2025-1, cumpliendo el total de **384** horas, cuyo tema del proyecto es **"Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 02 de agosto de 2025.

Lo certifico,


 Ing. Lino Vélez Leonel Livingston, Mg.
Docente Tutor

DECLARACION DE AUDITORIA

Declaro que el presente proyecto de investigación cuyo tema es “Gestión De Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”, corresponde de manera original y autentica autoría, con una investigación completa y respeto a los derechos de autor de todas las fuentes bibliográficas mencionadas en el texto.

Asumo la responsabilidad del presente trabajo de investigación, así como las conclusiones y los efectos legales. Declaro que el presente informe es patrimonio de la carrera do Contabilidad y Auditoría y de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Atentamente

Dámaris Marcela Bravo Andrade

131706705-4

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

“Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, cuyo tema es: Gestión de Cuentas por Cobrar y su impacto en la Rentabilidad del Centro Comercial The Happening Place.

Presentado por la Srta. Damaris Marcela Bravo Andrade. De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, constancia que el mencionado Proyecto de Investigación se encuentra aprobado.

Por constancia firman:



Presidente del Tribunal

Dra. Loor Alcivar Iliana



Miembro del Tribunal

Mg. Paola Castillo Garcia.



Miembro del Tribunal

Ing. Erick Calderero Villagomez

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, con todo mi amor, a mi hija Shara Scarlett Andrade Bravo.

A ti, mi niña, que fuiste mi mayor motivo para no rendirme, incluso en los momentos más duros. Esta meta fue difícil, larga y muchas veces solitaria, pero tú existencia me dio la fuerza para seguir. Cada día de trabajo, cada desvelo, cada sacrificio, tuvo sentido porque pensaba en ti.

Este logro no solo es mío, también es tuyo. Porque fuiste mi inspiración, mi impulso y mi luz. Porque, aunque eras pequeña, me enseñaste a ser fuerte.

Ojalá que un día, al leer esto, entiendas que mamá no se rindió — aunque a veces tuvo ganas—, y que todo lo hizo pensando en darte un ejemplo de lucha, de amor y de resistencia.

Esta tesis es una promesa cumplida. Y lleva tu nombre en cada página, en cada palabra, en cada paso del camino.

-Damaris Marcela Bravo Andrade.

RECONOCIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento y reconocimiento a Dios por permitirme llegar hasta este momento.

A la Sra. Yenni Cedeño por cuidar de mi princesa.

A mi Familia y a mi novio Raúl Zambrano por apoyarme en todo mi proceso.

A mi tutor de tesis, Ing. Leonel Lino, y a todos los docentes que fueron parte de mi formación académica.

Cada uno de ustedes han dejado una huella imborrable en mi trayectoria universitaria.

Gracias a todos por su apoyo incondicional y por creer en mi potencial. Con cariño

-Damaris Marcela Bravo Andrade

INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACION DE AUDITORIA.....	III
APROBACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	4
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1. Fundamentación teórica	4
1.1.1. Variable Independiente.....	4
1.1.2. Gestión.....	4
1.1.2.1. Gestión de cuentas por cobrar.....	4
1.1.2.2. Gestión de cobranza.....	4
1.1.2.3. Importancia de la gestión de cobranza.....	5
1.1.2.4. Proceso de gestión de cobranza.....	5
1.1.3. Cuentas por cobrar.....	6
1.1.3.1. Tipos de cuentas por cobrar.....	6
1.1.3.2. Cartera vencida.....	7
1.1.3.3. Nivel de morosidad.....	7
1.1.3.4. Cobranza dudosa.....	7
1.1.3.5. Normas crediticias	7
1.1.3.6. KPI de cuentas por cobrar.....	7
1.1.3.7. Indicadores clave de rendimiento más importantes de las cuentas por cobrar.....	8
1.1.3.8. Días medios de retraso	8
1.1.3.9. Ratio de morosidad sobre ventas.....	8
1.1.3.10. Gastos por deudas incobrables	8

1.1.3.11. Ratio de rotación de AR	9
1.1.4. Variable dependiente	9
1.1.5. Rentabilidad.	9
1.1.5.1. Tipos de rentabilidad	9
1.1.5.2. Rentabilidad económica (RE)	9
1.1.5.3. Rentabilidad financiera (RF)	10
1.1.5.4. Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica	10
1.1.5.5. Ratios de rentabilidad.	10
1.1.5.6. Tipos de ratios de rentabilidad que existe.	10
1.1.5.7. Ratios de margen:.....	10
1.1.5.8. Ratios de retorno:.....	11
1.1.6. Propiedad horizontal.	12
1.2. Antecedentes Investigativos.....	14
CAPITULO II	21
2. Diagnostico o Estudio de Campo	21
2.1. Metodología	21
2.2. Modalidad de la investigación	21
2.2.1. Método Cuantitativo.	21
2.2.2. Método Cualitativo	22
2.3. Tipo de investigación.	22
2.3.1. Descriptiva	22
2.3.2. Explicativas	22
2.4. Población y Muestra.	23
2.4.1. Población.....	23
2.4.2. Muestra:.....	24
2.5. Técnicas e instrumentos	25
2.5.1. Encuestas.	25
2.5.2. Entrevista.	25
2.6. Análisis e interpretación de resultados	26

2.6.1. Encuesta realizada a los arrendatarios del Centro Comercial The Happening Place.....	26
2.6.2. Entrevista realizada al Personal Contable y Administrativo del Centro Comercial The Happening Place.....	31
CAPITULO III	37
3. PROPUESTA.....	37
3.1. Título	37
3.2. Justificación.	37
3.3. Alcance	37
3.4. Objetivos.....	37
3.4.1. Objetivos General	37
3.4.2. Objetivos Específicos.....	37
3.5. Beneficiarios.....	38
3.6.1. Factibilidad Financiera.....	38
3.6.2. Factibilidad Legal.	38
3.6.3. Factibilidad técnica	39
3.7. Situación actual de la empresa	39
3.8. Datos de la empresa	40
3.8.1. Antecedentes.....	40
3.9. Plan estratégico de The Happening Place.....	40
3.9.1. Misión	40
3.9.2. Visión	40
3.9.3. Organigrama Estructural del centro comercial.....	40
3.10. Desarrollo de la propuesta.	42
3.10.1. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”, mediante análisis FODA.....	42
3.10.3. Proponer políticas de gestión de cuentas por cobrar con el fin de mejorar la rentabilidad, del centro comercial The Happening Place.	43
3.10.2 Establecer indicadores financieros para la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad del centro comercial The Happening Place. ..	46

3.10.4. Conclusiones y Recomendaciones.....	48
Anexos.	50
Bibliografía	52

Índice de Tablas.

Tabla 1. Población de The Happening Place.	23
Tabla 2. Muestra por conveniencia de The Happening Place.....	24
Tabla 3. Detalle mensual sobre los valores a pagar	26
Tabla 4. Retrasos e inconvenientes	27
Tabla 5. Registro organizado y transparente	28
Tabla 6. Recordatorios o estados de cuentas	29
Tabla 7. Gestión administrativa de cobros.....	30
Tabla 8. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Sistema Formal.....	31
Tabla 9. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Reportes o estados de cuentas.	32
Tabla 10. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Información oportuna.	33
Tabla 11. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Aumento de las cuentas por cobrar.	33
Tabla 12. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Políticas documentadas.	34
Tabla 13. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Aplicación de intereses y multas.....	34
Tabla 14. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Políticas para la gestión de cobros.....	35
Tabla 17. Organigrama del centro comercial The Happening Place.	41
Tabla 18. Indicadores de Cuentas por cobrar	46
Tabla 19. Indicador de rentabilidad.....	47
Tabla 20. Datos de los indicadores de cuentas por cobrar y rentabilidad	52

Índice de imágenes

Ilustración 1. Población de The Happening Place.....	24
Ilustración 2. Muestra por conveniencia de The Happening Place.....	24
Ilustración 3. Detalle sobre los valores mensuales	27
Ilustración 4. Retrasos e inconvenientes	27
Ilustración 5. Registro organizado y transparente	28
Ilustración 6. Recordatorios o estados de cuentas.....	29
Ilustración 7. Gestión administrativa de cobros.....	30
Ilustración 17. Organigrama del centro comercial The Happening Place.	41
Ilustración 18. Diagrama del departamento de contabilidad.	51

**GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
DEL CENTRO COMERCIAL “THE HAPPENING PLACE”.**

RESUMEN.

Este estudio busca comprender cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place, ubicado en Manta. Se aplicó la metodología descriptiva y explicativa para analizar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad. Se seleccionó una muestra por conveniencia para encuestar a 33 copropietarios y entrevistar a 7 colaboradores vinculados directamente con el proceso de cobranza. La información recabada permitió diagnosticar con precisión la situación actual del centro comercial, identificar los procesos de cobranza que se emplean y cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad. Con base en estos hallazgos, se plantearon recomendaciones para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y potenciar la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

Palabras claves:

Gestión de cuentas por cobrar, rentabilidad, propiedad horizontal.

ABSTRACT

This study seeks to understand how accounts receivable management influences the profitability of The Happening Place shopping center, located in Manta. A descriptive and explanatory methodology was applied to analyze the relationship between accounts receivable management and profitability. A convenience sample was selected to survey 33 co-owners and interview seven collaborators directly involved in the collection process. The information gathered allowed for an accurate diagnosis of the shopping center's current situation, identifying the collection processes employed, and how accounts receivable management influences profitability. Based on these findings, recommendations were made to improve accounts receivable management and boost the profitability of The Happening Place shopping center.

Keywords:

Accounts receivable management, profitability, horizontal property.

INTRODUCCIÓN

A nivel global, según (Cadena, 2022) En muchos países conviene documentar formalmente estas cuentas para proteger los intereses del acreedor y facilitar una acción legal si, y cuando, ésta se hace necesaria. En otros países, las disposiciones legales son suficientemente estrictas como para permitir al acreedor una eficaz acción judicial con base en el simple registro contable de las operaciones realizadas. Por esta razón, en distintas partes del mundo las empresas de factoring, por ejemplo, tienen distintas exigencias respecto a la documentación. En algunos casos, pueden estar dispuestas a otorgar financiaciones sólo con base en el descuento de letras o pagarés, y en otros, aceptan conformarse con una simple cesión a su favor de las cuentas a cobrar contabilizadas en los libros de sus clientes.

En Ecuador, según el artículo 1 de la (LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL, 2011) Los diversos pisos de un edificio, los departamentos o locales en los que se divida cada piso, los departamentos o locales de las casas de un solo piso, así como las casas o villas de los conjuntos residenciales, cuando sean independientes y tengan salida a una vía u otro espacio público directamente o a un espacio condominal conectado y accesible desde un espacio público, podrán pertenecer a distintos propietarios.

Según el artículo 5 de la (LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL, 2011) En el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, que esté conformado por más de un bloque, torre o conjunto, destinado a vivienda o para comercio, para los fines de la liquidación y pago de las expensas, los bienes comunes se dividirán en bienes comunes generales y bienes comunes individuales. Para este efecto, se establecerán cuadros de alícuotas individuales por cada bloque, torre o conjunto destinado a vivienda y para aquellos cuyo fin sea el comercio, y simultáneamente se precisará la incidencia porcentual que cada bloque, torre o conjunto tiene sobre el total del inmueble constituido en condominio o declarado bajo el régimen de propiedad horizontal.

En The Happening Place, uno de los principales problemas es la inadecuada gestión de cuentas por cobrar. El registro manual y en hojas de Excel provocan duplicidad, pérdida de la

información y un inadecuado seguimiento a las cuentas por cobrar, desencadenando deficiencias en el proceso de cobro que afectan la rentabilidad del centro comercial.

La interrogante de esta investigación es:

¿Cuáles son los efectos de la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad del centro comercial “The Happening Place”??

Además, tenemos como objetivo general:

- Analizar la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”. en la ciudad de Manta.

Como también se puede plantear los objetivos específicos que van saliendo del objetivo general, y estos son:

- Evaluar la gestión actual de gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad.
- Identificar las deficiencias en los procedimientos aplicados en la gestión de cuentas por cobrar.
- Diseñar políticas de gestión de cuentas por cobrar con el fin de mejorar la rentabilidad del centro comercial “The Happening Place”.

La adecuada gestión de las cuentas por cobrar de una propiedad horizontal es importante ya que este activo influye directamente su rentabilidad.

La gestión de cuentas por cobrar es un control que se aplica a las cuentas por cobrar, ya que ayuda a la transparencia de la información, reflejando su efecto en la rentabilidad.

Por tanto, el presente trabajo investigativo se enfoca en ayudar a percibir de manera clara la importancia de la correcta gestión de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”.

De esta manera los beneficiario en primera instancia son los miembros y directivos del Centro Comercial The Happening Place., además contribuye positivamente a empresas que posean actividades económicas relacionadas con el sector. Como también es muy útil para los propietarios, accionistas, inversionistas y sobre todo para estudiantes y público en general que desee información sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad.

Las variables que se utilizan en esta investigación son: variable independiente, la cual se especifica todo referente a la gestión de cuentas por cobrar y la variable dependiente, referente a la mejora en la gestión de cobranza.

La investigación usa la técnica de encuesta y entrevista al momento de la recolección de la información, misma que se aplica a los copropietarios, personal contable y administrativo del centro comercial, con el objetivo de poder conocer la gestión de cuentas por cobrar y el influencia en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórica

1.1.1. Variable Independiente

1.1.2. Gestión.

De acuerdo con (Etecé, 2025) La gestión es la disposición de los recursos necesarios para llevar a cabo algún tipo de actividad. En ese sentido, la palabra gestionar (del latín *terere*, que significa “llevar a cabo”) es sinónimo de administrar, gerenciar, gobernar o direccionar.

Según (Rosas Samillán Alexandra Rubi Y, 2021) La Gestión es una manera de explorar la optimización y fortalecer el rendimiento y la capacidad de una compañía, presentado en diversas áreas administrativas.

1.1.2.1. Gestión de cuentas por cobrar.

De acuerdo con (Rosas Samillán Alexandra Rubi Y, 2021) La gestión de cuentas por cobrar es la función que consiste en aplicar las políticas de créditos, utilizando procedimientos de cobranzas que permiten mejorar el nivel de las cobranzas dudosas.

1.1.2.2. Gestión de cobranza.

Según (Rosas Samillán Alexandra Rubi Y, 2021) La gestión de cobranza se centra en comunicar a los clientes morosos por diversas vías (llamada telefónica, mail, cartas y otros medios) para informar y notificar el estado de sus facturas o créditos, por la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización.

De acuerdo con (Czerny, Gestion de cobranza, 2024) Aunque parece fácil, la gestión de cobranza puede ser una de las operaciones más complejas en una empresa, pues conlleva una serie de acciones, estrategias o planes que deben ser combinadas con una gran capacidad de negociación y mucho tacto para lograr que los clientes morosos cumplan con su obligación de pago.

De esta manera, es posible evitar que las cuentas por cobrar se vayan convirtiendo poco a poco en incobrables y generen grandes pérdidas para el negocio al impactar negativamente en el flujo de caja, el que a su vez afecta la liquidez.

1.1.2.3.Importancia de la gestión de cobranza.

De acuerdo con (Czerny, Gestion de cobranza, 2024) La cobranza es de suma importancia para cualquier empresa, ya que si no se realiza de manera eficaz puede traer grandes problemas que van desde la imposibilidad de crecimiento hasta la quiebra: si se acumulan grandes deudas, se pierde la liquidez y, por ende, el negocio no es capaz de cumplir con todas sus obligaciones a cabalidad.

Tener una gestión de cobranza efectiva permitirá garantizar la liquidez, hacer crecer la rentabilidad y optimizar aún más los recursos de una empresa.

1.1.2.4. Proceso de gestión de cobranza.

Según (Czerny, Gestion de cobranza, 2024) Aunque no todos los negocios son iguales y cada uno pone en marcha diferentes elementos para lograr reducir sus cuentas por cobrar, hay ciertas premisas que todos deben cumplir para tener una buena gestión de cobranza.

Primero que todo, es fundamental que las empresas cuenten con procedimientos de facturación rápidos y eficaces, pues el plazo del crédito otorgado empieza a transcurrir desde que el documento electrónico es emitido: es decir, mientras más tardes en generarlo, más se alarga la fecha de vencimiento.

Como consecuencia de ello, el cliente tendrá más tiempo a favor para el pago de la deuda, pero esta acción tendrá un efecto contraproducente para la empresa porque podría afectar la liquidez de la misma.

Evidentemente, la organización y control de la facturación es un elemento primordial para el proceso de gestión de cobranza, siendo esencial hacer un seguimiento de las deudas desde el inicio para que puedan ser cobradas probablemente dentro del tiempo requerido.

Cuando se acerca el vencimiento de la factura o documento tributario, enviar recordatorios de pago puede ser un gran paso para evitar olvidos por parte del cliente —o descuido de la empresa— que influyan en los retrasos: por lo mismo, esta acción debe formar parte del proceso de cobranza que implementes de manera preventiva.

Después, cuando se genere el primer día de retraso, debe continuar esta gestión de cobranza mediante el intento de comunicación, ya sea vía telefónica, correo electrónico, mensaje o cualquier otro medio que permita entregar el aviso del vencimiento de la deuda. Así, el cliente tendrá presente la información y se reducen las posibilidades de que, por ejemplo, destine el dinero para otra obligación.

Al momento de generar estos contactos es indispensable contar con toda la información organizada y detallada del cliente, como:

Facturas emitidas, plazos de vencimientos, días de mora, valor de cada compra, detalle de la compra, descuentos o abonos realizados y, cualquier otra información relacionada que sea relevante.

Esto es con el fin de evitar malentendidos o no saber responder frente alguna duda expresada por el cliente, pues la idea es desarrollar la mejor comunicación posible para tratar de recuperar la deuda y, por supuesto, mantener la relación con este.

1.1.3. Cuentas por cobrar.

Según (Cadena, 2022) Las ventas que una empresa comercial efectúa contra pagos diferidos originan la creación de cuentas por cobrar. Éstas pueden ser documentadas mediante la emisión de letras giradas contra, y aceptada por, el deudor; la entrega de pagarés por parte del deudor; la obtención de la conformidad del deudor sobre facturas, o mediante el simple registro contable de las cuentas por cobrar.

De acuerdo con (Czerny, Gestion de Cobranza, 2024) Las cuentas por cobrar (CXC) son los derechos de cobro que tiene una empresa sobre sus clientes por la venta de bienes o prestación de servicios a crédito.

Un control eficiente de las cuentas por cobrar permite optimizar los procesos de cobranza, minimizar la morosidad y mejorar la planificación financiera, garantizando que la empresa pueda seguir operando sin contratiempos.

1.1.3.1. Tipos de cuentas por cobrar.

Según (Czerny, Gestion de Cobranza, 2024) existen dos tipos principales de cuentas por cobrar (CXC):

Comerciales: Derivan de la venta de bienes o servicios a crédito, con plazos de pago establecidos (30, 60 o 90 días).

No comerciales: No están ligadas a la actividad principal de la empresa, como préstamos a empleados o reembolsos por gastos.

1.1.3.2. Cartera vencida.

De acuerdo con (ROSAS SAMILLÁN ALEXANDRA RUBI y, 2021) Nace en el momento que una entidad ofrece créditos a sus clientes sin el previo procedimiento de analizar adecuadamente sus políticas de crédito o por falta de control de su cartera.

1.1.3.3. Nivel de morosidad.

Según (ROSAS SAMILLÁN ALEXANDRA RUBI y, 2021) Cuando nos referimos a morosidad, no dirigimos a los clientes que no han cancelado su deuda en la fecha de vencimiento indicada. El indicar que existe este atraso, no quiere decir en todas las circunstancias que la deuda será incobrable, solo indica que tiene retraso por no pagar en el plazo de vencimiento de la obligación.

1.1.3.4. Cobranza dudosa

De acuerdo con (ROSAS SAMILLÁN ALEXANDRA RUBI y, 2021) Se da porque existiendo una obligación por parte del cliente, se denota inseguridad en su posible cobranza.

1.1.3.5. Normas crediticias

Según (ROSAS SAMILLÁN ALEXANDRA RUBI y, 2021) Son las cláusulas dentro de un contrato o convenio entre dos partes, principalmente se acuerda la cancelación de una suma de dinero, que el obligado se responsabiliza a satisfacer al perjudicado.

1.1.3.6. KPI de cuentas por cobrar

De acuerdo con (insight, 2023) Los KPI (Indicadores Clave de Rendimiento) de cuentas por cobrar son métricas específicas utilizadas para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de cuentas por cobrar de una empresa. Estos KPI proporcionan información sobre la eficacia con la que una empresa gestiona sus políticas de crédito, cobra a sus clientes y mantiene la tesorería. Mediante el seguimiento de estos indicadores, las empresas pueden evaluar su salud financiera,

identificar posibles problemas y tomar decisiones informadas para optimizar su proceso de cuentas por cobrar.

1.1.3.7. Indicadores clave de rendimiento más importantes de las cuentas por cobrar.

1.1.3.8. Días medios de retraso

El promedio de días de mora indica cuántos días de media se han retrasado los pagos. El objetivo es que esta cifra sea lo más baja posible, animando a los clientes a pagar rápidamente. Si la cifra es alta, podría indicar problemas en las cuentas por cobrar o en la empresa en general. Por ejemplo, si varios pagos se retrasan mucho, podría estar dirigiéndose a los clientes equivocados, o su empresa podría estar sufriendo de falta de personal.

Fórmula: Días de retraso medio = (suma de los días de retraso de todas las facturas morosas / número de facturas morosas).

1.1.3.9. Ratio de morosidad sobre ventas.

Como medida de las facturas impagadas en comparación con las ventas totales, esta métrica parece simplista, pero no lo es para las empresas que saben cómo interpretarla. Las empresas quieren mantener esta cifra baja, pero tampoco quieren necesariamente eliminar o minimizar activamente los impagados. Una cifra baja significa que las empresas están evitando pérdidas, pero también están evitando asumir riesgos crediticios, lo que podría significar que están perdiendo ventas. Flexibilizar las condiciones de crédito puede dar lugar a más facturas impagadas, pero éstas pueden representar una fracción del aumento potencial de las ventas.

Fórmula: Ratio de Deuda Incobrable sobre Ventas = (Gasto de Deuda Incobrable / Ventas Totales) * 100

1.1.3.10. Gastos por deudas incobrables

Los gastos por deudas incobrables representan la parte de los créditos que una empresa no espera cobrar. Esta métrica es un indicador crítico de la eficacia de las políticas de crédito y los esfuerzos de cobro de una empresa.

Fórmula: Gasto por créditos incobrables = (Provisión por créditos incobrables / Total de ventas a crédito) * 100

Aunque en general es preferible mantener bajos los gastos por deudas incobrables, a menudo es inevitable cierto nivel de deudas incobrables en sectores en los que es necesario conceder créditos para asegurar las ventas. Las empresas deben tratar de gestionar este gasto con cuidado, minimizándolo en la medida de lo posible, pero reconociendo también que un cierto nivel de morosidad puede ser un coste aceptable de hacer negocios, especialmente si permite aumentar las ventas a través de políticas de crédito más flexibles.

1.1.3.11. Ratio de rotación de AR

El índice de rotación de cuentas por cobrar mide cuántas veces una empresa puede cobrar sus cuentas por cobrar medias en un periodo determinado. Una ratio de rotación de cuentas por cobrar alto indica que una empresa es eficaz en el cobro de sus cuentas por cobrar y en la gestión de sus políticas de crédito, lo que se traduce en un mejor flujo de caja.

Fórmula: Ratio de rotación AR = Ventas netas a crédito / Cuentas por cobrar medias

Un ratio de rotación de cuentas por cobrar bajo podría indicar ineficiencias en el proceso de cobro o condiciones de crédito demasiado laxas, que pueden afectar negativamente al flujo de caja. Las empresas deben aspirar a una ratio de rotación de clientes equilibrado que refleje la eficacia de los cobros sin sacrificar el crecimiento de las ventas.

1.1.4. Variable dependiente

1.1.5. Rentabilidad.

Según (Arias, 2024) La rentabilidad es la relación entre el beneficio obtenido y la inversión realizada para conseguirlo. Es una forma de medir si una inversión, un negocio o incluso un proyecto, merece la pena desde el punto de vista económico.

1.1.5.1. Tipos de rentabilidad

De acuerdo con (Arias, 2024) Existen dos tipos principalmente: rentabilidad económica y financiera.

1.1.5.2. Rentabilidad económica (RE)

Según (Arias, 2024) La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado.

1.1.5.3. Rentabilidad financiera (RF)

Según (Arias, 2024) La rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

1.1.5.4. Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica

Según (Arias, 2024) La rentabilidad económica (RE) es diferente de la rentabilidad financiera (RF). La económica tiene en cuenta todos los activos utilizados para generar beneficios. En contraste, la financiera sólo tiene en cuenta la cantidad de recursos propios utilizados. Es decir, a la hora de calcular la RF excluimos las deudas.

1.1.5.5. Ratios de rentabilidad.

Según (Callpa, 2025) Las ratios de rentabilidad son métricas financieras que permiten conocer la capacidad de una empresa de convertir sus procesos de venta e inversión en ganancias. Es decir, su capacidad de ser rentable. Aunque existen algunos que calculan la rentabilidad general de una compañía, también existen otros que se enfocan en medir la rentabilidad con respecto a distintas variables.

Cuando estos indicadores son altos, esto suele indicar que una empresa está usando sus recursos de manera eficiente, de tal forma que está generando mayor riqueza sin aumentar su inversión inicial. Sin embargo, esto no siempre pinta una imagen completa del desempeño de una organización.

1.1.5.6. Tipos de ratios de rentabilidad que existe.

Según (Callpa, 2025) Se dividen en 2 categorías principales: las ratios de margen y las ratios de retorno. Las ratios de margen miden la capacidad de una compañía para transformar sus ingresos en beneficios, mientras que las ratios de retorno calculan su habilidad para convertir la inversión en ganancias.

1.1.5.7. Ratios de margen:

- **Margen de utilidad neta:** representa las ganancias de una compañía al comprar sus ingresos con sus gastos totales.

Margen de utilidad neta = Ingresos totales - costos totales / Ingresos totales x 100

La cifra obtenida representa el porcentaje de beneficios conseguido en comparación con

todos los gastos de la empresa, mostrando una visión más realista sobre la capacidad de la compañía para generar ganancias después de afrontar todas sus obligaciones de pago.

- **Margen operativo:** consiste en el porcentaje de ganancias obtenidas en comparación con el total de costos directos e indirectos operativos (costos administrativos, de ventas, de marketing, etc.)

Margen operativo = Ingresos totales - costos operativos / Ingresos totales x 100

Un punto medio entre el margen bruto y el margen neto, este resultado muestra el porcentaje de beneficios obtenidos en comparación con los costos operativos sin incluir intereses ni impuestos.

- **Margen de flujo de caja o cash Flow:** mide la capacidad de una empresa de mantener un flujo de caja constante a partir de sus ingresos.

Margen de flujo de caja = Flujo de caja / Ingresos totales x 100

Para calcular el flujo de caja, únicamente es necesario sumar el total de ingresos, el valor de amortizaciones y depreciaciones, y cambios en el capital de trabajo. Tras aplicar la fórmula, el resultado representará el porcentaje de liquidez que posee la empresa para afrontar sus obligaciones de pago a corto plazo.

1.1.5.8. Ratios de retorno:

- **Retorno sobre el activo (ROA):** indica la relación entre los activos de una empresa y sus ingresos totales

Retorno sobre el activo (ROA) = Ingresos netos / Valor de activos totales x 100

La fórmula arrojará un porcentaje que consiste en la proporción entre los beneficios totales y los activos de tu empresa, indicando su efectividad para aprovechar los activos en la generación de ganancias.

- **Retorno sobre el patrimonio (ROE):** muestra la capacidad de una compañía para utilizar el total de su patrimonio propio para generar ganancias; es uno de los indicadores más importantes para medir la rentabilidad de una empresa.

Retorno sobre el patrimonio (ROE) = Ingresos netos / Patrimonio neto x 100

Este resultado es monitoreado constantemente por accionistas y posibles inversionistas, ya que representa el porcentaje de beneficios obtenidos en comparación con todos los recursos propios (no externos) que una empresa utiliza para generarlos.

A grandes rasgos, cuando uno de los ratios muestra un valor alto, la empresa está siendo rentable en ese nivel particular.

1.1.6. Propiedad horizontal.

Según el artículo 1 de la (LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL, 2011) Los diversos pisos de un edificio, los departamentos o locales en los que se divida cada piso, los departamentos o locales de las casas de un solo piso, así como las casas o villas de los conjuntos residenciales, cuando sean independientes y tengan salida a una vía u otro espacio público directamente o a un espacio condominal conectado y accesible desde un espacio público, podrán pertenecer a distintos propietarios.

De acuerdo con el artículo 5 de la (LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL, 2011) Cada propietario deberá contribuir a las expensas necesarias a la administración, conservación y reparación de los bienes comunes, así como al pago de la prima de seguro, en proporción al valor de su piso, departamento o local, sin perjuicio de las estipulaciones expresas de las partes.

El dueño o dueños del piso bajo, no siendo condóminos y los del subsuelo, cuando tampoco lo sean, quedan exceptuados de contribuir al mantenimiento y reparación de escaleras y ascensores.

Las cuotas de impuestos o tasas deberán ser cobrados a cada propietario como si se tratase de predios aislados.

En el inmueble constituido en condominio o declarado en propiedad horizontal, que esté conformado por más de un bloque, torre o conjunto, destinado a vivienda o para comercio, para los fines de la liquidación y pago de las expensas, los bienes comunes se dividirán en bienes

comunes generales y bienes comunes individuales. Para este efecto, se establecerán cuadros de alícuotas individuales por cada bloque, torre o conjunto destinado a vivienda y para aquellos cuyo fin sea el comercio, y simultáneamente se precisará la incidencia porcentual que cada bloque, torre o conjunto tiene sobre el total del inmueble constituido en condominio o declarado bajo el régimen de propiedad horizontal.

Se denominan bienes comunes generales todos aquellos que sirven a todos los copropietarios y permiten usar y gozar los bienes exclusivos. Se denominan bienes comunes individuales todos aquellos cuyo uso y goce corresponden limitadamente a los copropietarios de cada bloque, torre o conjunto en particular, entre ellos: los accesos al bloque, torre o conjunto, las escaleras y ascensores que son utilizados por los copropietarios o usuarios de cada bloque, torre o conjunto, así como las instalaciones de los servicios públicos que son compartidos por dichos copropietarios y usuarios y los demás bienes que sean declarados como tales en la respectiva Declaratoria de Propiedad Horizontal.

1.2.Antecedentes Investigativos

Tema:

CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA VIRGEN ROSARIO - 2019”

Autor:

Robert Luis Narezo Lozano &
Henry Fredy Mamani Ramos

Repositorio:

Universidad Tecnológica del Perú.

Año: 2020

Objetivo general:

- Determinar en qué medida influye el control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Virgen del Rosario, Arequipa – 2019

Objetivos específicos:

- ✓ Precisar la rotación de las cuentas por cobrar de la I.E.P Virgen del Rosario
- ✓ Identificar las políticas de cobro y su incidencia en la rentabilidad de la I.E.P Virgen del Rosario
- ✓ Identificar el movimiento de la provisión de las cuentas de cobranza dudosa el periodo 2017 al 2018 y del 2018 al 2019
- ✓ Establecer la rentabilidad sobre las ventas, inversión y patrimonio de la empresa en los periodos 2017 y 2018

Conclusiones:

PRIMERA: Teniendo en cuenta el monto en cantidad de las cuentas por cobrar para el 2017 de 14,000.00 soles y para el 2018 el monto de 23,200.00 soles, y los ingresos en ventas para el 2017 de 49,965.00 soles y para el 2018 el monto de 53,698.00 soles (incremento del 9%), podemos evidenciar el incremento de las ventas, sin embargo, la utilidad neta para estos periodos se mostró para el 2017 en 6,572.00 soles y para el 2018 el monto de 6,589.00 soles (incremento de 0.26%), lo cual no guarda relación de los ingresos con la utilidad para cada periodo, esta información permite concluir que al incrementar las cuentas por cobrar en el 2018 con respecto al 2017, influyó de forma negativa en los índices de productividad de la I.E.P. Virgen del Rosario, la cual disminuyó en un 1.2%.en el periodo 2017, con respecto al 2018.

SEGUNDA: La rotación de cuentas por cobrar es de 3.5 veces durante el año, así mismo el número de días que la empresa demora en cobrar es de 104 días para el año 2017 y 157 días para el año 2018, sobrepasando sus políticas de cobro de 30, 60 y 90 días. TERCERA: Las normas de cobro de la entidad son de 30, 60 y 90 días, sólo en muy pocas ocasiones se cobra hasta en 120 días (2 o 3 casos al año), las políticas de cobro influyen de forma negativa la rentabilidad de la empresa, dado que, el 99% de cobros se han realizado al año siguiente del periodo de cobranza, lo que afecta en los ingresos. 36 CUARTA: Para el año 2017 hubo 04 cobranzas dudosas, las cuales hasta el periodo 2019 no fueron cobrados, en el año 2018 hubo la misma cantidad de cobranzas con diferente cliente, los cuales al año 2018 tampoco fueron cobrados, estas deudas se toman como perdidas, dado que los clientes optaron por cambiar a su hijo de la institución o migrar a otro lugar. QUINTA: La rentabilidad en función a las ventas para el periodo 2017 fue de 13.4%, para el periodo 2018 fue 12.2%, la rentabilidad sobre la inversión para el periodo 2017 fue de 1.14%, para el periodo 2018 fue de 1.14%, la rentabilidad sobre el patrimonio para el periodo 2017 fue de 1.11%, para el periodo 2018 fue de 1.10%.

Tema:

ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL

Autor:

Katherine Beatriz Ordoñez Balón

Repositorio:

Universidad Estatal Península Santa Elena

Año:

2021

Objetivo general:

- Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Ordóñez S.A de los periodos 2018 - 2019, y determinar cómo está incidiendo en su liquidez.

Objetivos específicos:

- ✓ Revisión bibliográfica con los aportes de diversos autores que indagan el tema bajo estudio.
- ✓ Caso práctico basado en la interpretación de las cuentas por cobrar de Ordóñez S.A.

Conclusiones:

Se concluye que las cuentas por cobrar asumen un rol muy importante en cuanto a la liquidez de la empresa, puesto que, por lo general casi todas aplican la concesión de créditos a sus clientes para poder aumentar sus ventas, no obstante, si no se llega a tener control sobre ellas, puede llegar a ser un arma de doble filo, afectando la salud financiera de la misma. Y es que la falta de liquidez origina limitaciones para generar excedentes de dinero, bajo este contexto se debe considerar una liquidez suficiente de parte de la organización para conseguir cumplir con las obligaciones y mantener un equilibrio financiero.

La entidad Ordóñez S.A durante los años 2018 y 2019 tuvo un incremento en sus cuentas por cobrar, además en el primer periodo contable registraron una provisión de cuentas incobrables que la solvente, mientras que en el último periodo no contó con ese capital salvaguarda, ocasionando que disminuya su liquidez. También se verificó que no cumplen en su mayoría con las políticas de cobranzas, es decir, no hay un control sobre estas cuentas crediticias, por ello, se ve envuelta en un riesgo financiero.

Tema:

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SANI GROUP S.C., EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

Autor:

Albán Ordóñez Karen Betzabeth

Balseca Benavides Nicole Elizabeth

Repositorio:

Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Santo Domingo

Año: 2024

Objetivo general:

- Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar para añadir valor agregado a los procesos crediticios de la empresa.

Objetivos específicos:

- ✓ Levantar información acerca de los procesos de concesión y recuperación de cartera para la familiarización con las actividades realizadas en el departamento de cobranza de la empresa.
- ✓ Revelar los hechos reales de la gestión de cartera para la prevención y mitigación de riesgos empresariales.
- ✓ Establecer indicadores financieros para la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar.
- ✓ Proponer acciones correctivas a las deficiencias en la gestión de cartera que garanticen el cumplimiento oportuno de los objetivos empresariales.

Conclusiones:

Se identificó que no existe en el departamento de cobranza políticas documentadas, de igual manera, se reconoce la deficiencia del proceso de otorgar un crédito y seguimiento del cliente para recuperación de los mismos ya que, se presenta la ausencia de comunicación entre los departamentos involucrados: ventas, facturación y cartera.

A través de la aplicación de las matrices mencionadas se ha identificado que el 85,04% de la muestra tiene un vencimiento superior a 360 días, lo que imposibilita que le sea accesible a la empresa recuperar dicha cuantía en la actualidad. Por otro lado, se ha identificado dos tipos de deficiencias dentro del departamento; uno de ellos, es que existen anticipos pendientes que no han sido liquidados y el segundo es que, como consecuencia de ello existe una diferencia de 803,74 dólares entre el saldo de la empresa y el saldo que ha sido auditado en la actualidad.

Se determinó la existencia de un desfase entre la salud financiera aparente de la entidad y la disponibilidad real de ingresos. Mismo desfase que surge a partir de que la utilidad que ha sido contablemente registrada, no es la real, debido a que existen valores identificados como ventas, pero que no representaron un ingreso económico hasta la actualidad, perjudicando la rentabilidad de la organización, es decir, aunque los indicadores dan a conocer una salud financiera buena, estos no representan la realidad financiera de la entidad.

Tema:

EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISALCA.

Autor:

Pico Quintero María Elizabeth

Repositorio:

Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí

Año:

2023

Objetivo general:

- Desarrollar un manual de control interno para dar un mejor seguimiento en el manejo de las cuentas por cobrar de la Empresa Disalca.

Objetivos específicos:

- ✓ Desarrollar los procedimientos en el manejo del control interno en las cuentas por cobrar que permita mejorar la liquidez de la empresa Disalca.
- ✓ Proporcionar una herramienta útil para promover un control interno adecuado de las cuentas por cobrar.
- ✓ Revisar y elaborar un documento de acuerdo con las necesidades del 27 área cobro cómo se encuentra la empresa actualmente.
- ✓ Desarrollar políticas contables a seguir en el área de cobro de la empresa Disalca.
- ✓ Obtener información oportuna, veraz y confiable de las cuentas por cobrar

Conclusiones:

De los datos obtenidos la empresa no se encuentra estable a pesar de tener una rentabilidad en crecimiento, debe también centrarse en su disponibilidad de dinero para hacerle frente a sus obligaciones, de tal manera que, a través del tiempo, pueda financiarse con sus propios fondos, y superar los problemas de liquidez y su rentabilidad siga aumentando, sin conformarse con la situación por la que está pasando en este momento.

La empresa Disalca no posee las políticas contables adecuadas para el control interno de las cuentas por cobrar, que permitan la correcta toma de decisiones para un control eficaz esto por no contar con un manual en donde se detalle lo que pasa en la empresa.

En el proceso contable que se les da a las cuentas por cobrar, se encontró información financiera sin respaldo de documentos, por tal motivo estos son extraviados, hecho que implica incertidumbre contable lo que hace necesario que se lleve un manual de control interno.

Se examinaron los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar, verificando que no se aplican, debido a la desidia de la alta dirección y la poca con sus obligaciones.

Tema:

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA”

Autor:

Susan Mariela Chavez Palomino

Patty Luz Idones Cadillo

Repositorio:

Universidad Privada Del Norte

Año:

2018

Objetivo general:

- Determinar el nivel de relación existente entre las variables

Objetivos específicos:**Conclusiones:**

Se ha establecido que los datos obtenidos permitieron comprobar, si los procedimientos de cobranza influyen en la rentabilidad en una empresa, porque estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la organización.

De acuerdo con el objetivo planteado de la revisión sistemática las conclusiones son esenciales son las siguientes:

- Se evidencia que no hay procedimientos de cobro integrales lo cual afecta la rentabilidad y por ende al cumplimiento de los objetivos donde carecen de métodos para la estimación de las cuentas incobrables o malas por lo que no se han establecido las mismas que ayuden al encargado del departamento de cobranzas para presentar al final del periodo contable, la parte de las ventas que probablemente resultaran incobrables.
- Según los autores citados se entiende las cuentas por cobrar y su liquidez en la empresa es un proceso de conocimiento de forma explícita y la autorreflexión que tiene como finalidad la transformación de la estructura de las relaciones sociales y dar respuesta a determinados problemas generados.
- La mayoría de diseños empleados fueron longitudinales debido a los análisis de las variables en el tiempo.

- Es importante la implementación de otras metodologías y diseños de investigación que permitan medir y controlar la gestión de cuentas por cobrar.

La principal limitación del trabajo de investigación fue la falta de tiempo ya que se hicieron muchas modificaciones en el proceso; además el sistema al convertirse en virtual generó muchas dificultades ya que nos limita a la realización de consultas en cuanto a metodología. Asimismo, al realizar la búsqueda de fuentes nacionales y extranjeras de artículos científicos nos demandó un mayor tiempo el conseguir fuentes primarias.

CAPITULO II

2. Diagnostico o Estudio de Campo.

2.1. Metodología

Según (Gayubas, 2025) La metodología de la investigación es la disciplina que se encarga de definir, clasificar y sistematizar el conjunto de métodos y técnicas que se utilizan en una investigación científica.

Existe un consenso sobre la validez de ciertos métodos de investigación, como los cualitativos, los cuantitativos y los mixtos; y de ciertas técnicas de investigación, como la observación, la experimentación y las encuestas o cuestionarios.

2.2.Modalidad de la investigación

2.2.1. Método Cuantitativo.

De acuerdo con (Ortega, 2025) La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación.

En cuanto a su uso en las empresas, la investigación cuantitativa puede ayudar a la mejora de productos y servicios o en la toma de decisiones exactas e informadas que ayuden a conseguir los objetivos establecidos.

De manera general, se trata de pedirles a las personas que den su opinión de manera estructurada para que puedas producir datos y estadísticas concretas que te guíen y de esta manera, obtengas resultados estadísticos confiables.

Para llevarla a cabo, es importante que encuentres a una gran cantidad de personas y te asegures de que son una muestra representativa de tu mercado objetivo.

El metodo cuantitativo contribuyó a la presente investigacion en la obtencion de datos numericos confiables, mediante encuesta realizada a los copropietarios sobre la gestión de cuentas por cobrar del Centro Comercial “The Happening Place”.

2.2.2. Método Cualitativo

Según (Salvador, Campos, González, & Figueredo, 2024) Este método permite realizar el análisis de los resultados aportados por los diferentes instrumentos o técnicas de investigación aplicados como son las encuestas, entrevistas, análisis documental, entre otros, permitiendo al investigador un mayor conocimiento acerca del objeto investigado, reflexionar y arribar a conclusiones más precisas. Además de contribuir a comprobar la veracidad de las informaciones obtenidas durante el proceso investigativo.

El metodo cualitativo contribuyó a la presente investigacion en el analisis de los resultados obtenidos mediante la entrevista realizada al personal administrativo y contable que interviene en la gestión de cuentas por cobrar y, la encuesta realizada a los copropietario del Centro Comercial “The Happening Place”.

2.3.Tipo de investigación.

2.3.1. Descriptiva

De acuerdo con (Salvador, Campos, González, & Figueredo, 2024) La investigación descriptiva necesita conocer en profundidad el área o tema en este caso histórico pedagógico que se investiga para formular las correspondientes tareas o preguntas específicas. Lo que evidentemente refleja la necesidad por parte del investigador proyectar desde el diseño trabajar con una amplia bibliografía y otras fuentes documentales esta cuestión como requerida para este tipo de investigación, que implica acudir a fuentes tradicionales (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, textos impresos, especializados, fuentes de archivos, salas especializadas, entre otros), que requieren de una amplia cultura investigativa por parte del investigador. De la referida cultura investigativa depende que la descripción pueda ser más o menos profunda y responda precisamente a describir el estado del objeto que se aborda por los investigadores, para posteriormente explicarlos si procediera.

Este tipo de investigación contribuyó en la descripcion y documentación de la situacion actual de la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

2.3.2. Explicativas

Según (Salvador, Campos, González, & Figueredo, 2024) Se considera que van más allá de la descripción de hechos, fenómenos y procesos histórico educativos, y permiten establecer

relaciones incluso entre conceptos; están orientadas las causas que determinan de los hechos, fenómenos y procesos histórico educativos, tanto de relevancia económica, política y o sociales. En esencia, este tipo de investigación tiene como propósito explicar por qué ocurre un hecho fenómeno, y en qué condiciones se da este, o por qué dos o más variables o procesos están relacionadas. Otros requerimientos, de estas investigaciones es que deben ser más estructuradas y supone e implican los propósitos de las abordadas anteriormente, es decir las de exploración, descripción, que facilitan comprender, entender los hechos, fenómenos y procesos históricos estudiados no solo en su contexto histórico, también para el actual.

Este tipo de investigación contribuyó en la explicación de la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

2.4.Población y Muestra.

2.4.1. Población.

Según (Toledo, 2025) La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. También se conoce como universo. La población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo.

The Happening Place fue la población objeto de estudio, compuesta por, la presidenta, la administradora y sus auxiliares, la contadora y sus auxiliares, los guardias de seguridad, el personal de mantenimiento y limpieza y, los copropietarios.

Estudiar a este grupo permitió obtener una visión integral del fenómeno en estudio.

Tabla 1. Población de The Happening Place.

Población	Cantidad
Presidente	1
Administrador	1
Auxiliar Administrativo	2
Contable	1
Auxiliar Contable	2

Guardia de Seguridad	4
Personal de Mantenimiento y Limpieza	4
Copropietarios	38
TOTAL	53

Ilustración 1. Población de The Happening Place

Fuente: The Happening Place.

Elaborado por: Autora

2.4.2. Muestra:

De acuerdo con (Toledo, 2025) Una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población.

De la población total, por conveniencia, se tomaron dos tipos de muestras; una muestra conformada por 33 clientes que fueron encuestados y, la otra muestra conformada por 7 miembros del personal contable y administrativo, que fueron entrevistados, todos directamente relacionados con la gestión de cuentas por cobrar del centro comercial The Happening Place.

Tabla 2. Muestra por conveniencia de The Happening Place

Muestra	Cantidad
Presidente	1
Administrador	1
Auxiliar Administrativo	2
Contable	1
Auxiliar Contable	2
Copropietarios	33
TOTAL	40

Ilustración 2. Muestra por conveniencia de The Happening Place

Fuente: The Happening Place.

Elaborado por: Autora

2.5. Técnicas e instrumentos

2.5.1. Encuestas.

Según (Salvador, Campos, González, & Figueredo, 2024) La encuesta es uno de los instrumentos más utilizados para recopilar información o datos cualitativos y cuantitativos a gran escala, proporcionando una visión general de las actitudes, opiniones, tendencias en un determinado período histórico o contexto pedagógico. Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, permitiendo dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

Se realizó una encuesta de 5 preguntas a 33 clientes del Centro Comercial The Happening Place, para recopilar datos cualitativos y cuantitativos que permitieron identificar causas, prácticas y efectos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, desde la percepción del cliente respecto a su experiencia.

2.5.2. Entrevista.

De acuerdo con (Salvador, Campos, González, & Figueredo, 2024) Las entrevistas es también otro método entre los más utilizados en el proceso de investigación. Las mismas permiten recopilar información más detallada y en profundidad sobre experiencias, reflexiones y perspectivas de los actores educativos a lo largo de la historia. Las entrevistas es también otro método entre los más utilizados en el proceso de investigación. Las mismas permiten recopilar información más detallada y en profundidad sobre experiencias, reflexiones y perspectivas de los actores educativos a lo largo de la historia.

Para la recolección de información se utilizó la técnica de entrevista, ya que permite obtener información directa, detallada y profunda sobre la percepción, conocimiento y experiencia del personal contable y administrativo, respecto a la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad. A través de una entrevista conformada por 7 preguntas, realizada a 7 personas, se recopilaron datos cualitativos que enriquecieron el análisis de las variables en estudio, permitiendo identificar causas, prácticas y efectos relacionados con gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad del Centro Comercial The Happening Place.

2.6. Análisis e interpretación de resultados

Resultados de la encuesta.

En la investigación aplicada a través de encuestas a los copropietarios del centro comercial The Happening Place según la muestra tomada de la gestión de las cuentas por cobrar; se pudo establecer la tabulación de la información que se ver reflejada en la siguiente tabla y graficas de análisis que ayudan a proporcionar datos para la presente investigación y demuestren informaciones relevantes para validar los resultados que se exponen a continuación:

2.6.1. Encuesta realizada a los arrendatarios del Centro Comercial The Happening Pleace.

1. ¿La administración le entrega un detalle claro y puntual sobre los valores que debe pagar mensualmente?

Tabla 3. Detalle mensual sobre los valores a pagar

Respuesta	Total	
	Frecuencia	Porcentaje
a) Si recibe por parte de la administración un detalle claro y puntual sobre los valores que debe pagar mensualmente	5	15%
a) No recibe por parte de la administración un detalle claro y puntual sobre los valores que debe pagar mensualmente	25	76%
b) A veces recibe por parte de la administración un detalle claro y puntual sobre los valores que debe pagar mensualmente	3	9%
TOTAL	33	100%

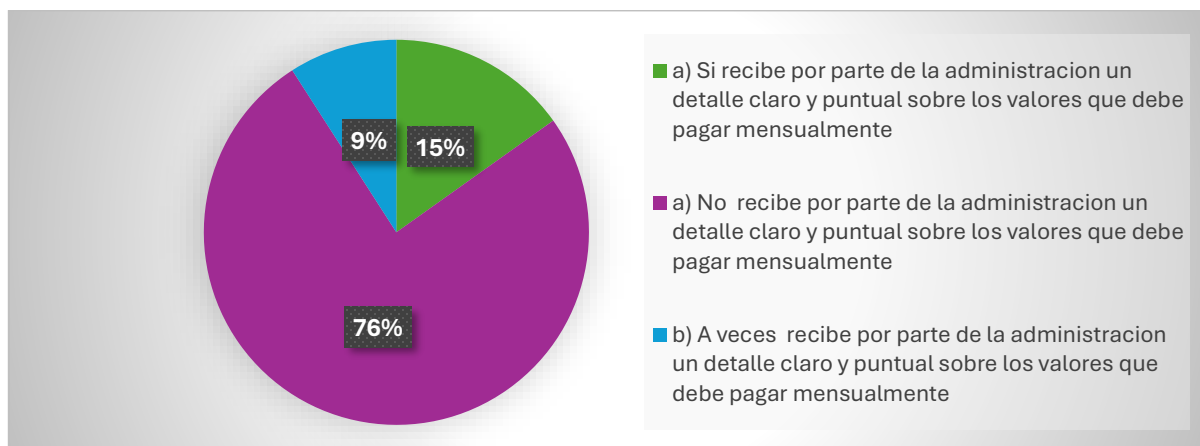


Ilustración 3. Detalle sobre los valores mensuales

Fuente: Encuesta realizada a copropietarios

Elaborado por: Autora

Análisis:

Los copropietarios en su mayoría, al no recibir por parte de la administración un detalle claro y puntual sobre los valores que deben pagar mensualmente van acumulando deudas que a largo plazo se convierten en cuentas incobrables generando un impacto negativo en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

2. ¿Ha tenido retrasos e inconvenientes en sus pagos por falta de información o errores administrativos?

Tabla 4. Retrasos e inconvenientes

Respuesta	Total	
	Frecuencia	Porcentaje
a) Si ha tenido retrasos e inconvenientes en sus pagos por falta de información o errores administrativos	25	76%
b) No ha tenido retrasos e inconvenientes en sus pagos por falta de información o errores administrativos	5	15%
c) A veces ha tenido retrasos e inconvenientes en sus pagos por falta de información o errores administrativos	3	9%
TOTAL	33	100%

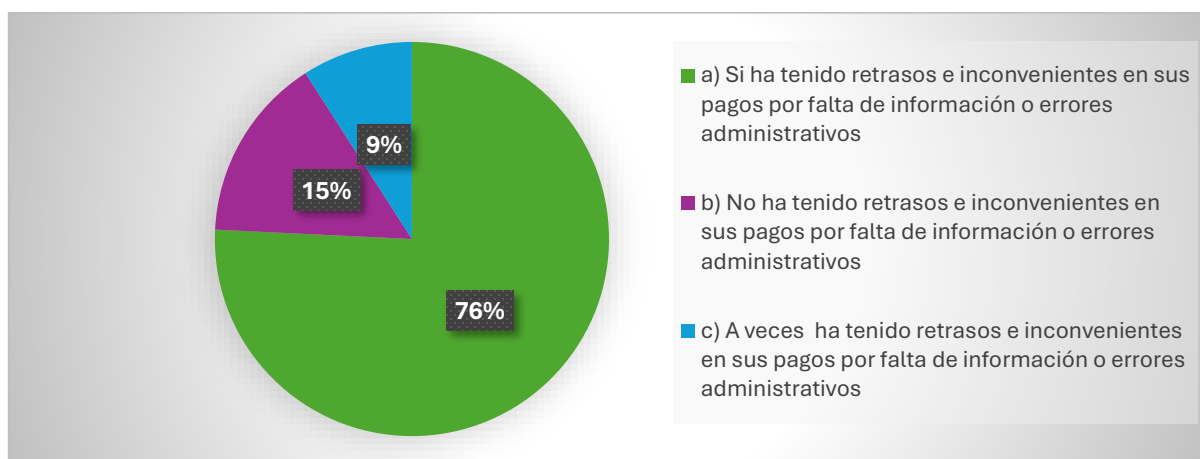


Ilustración 4. Retrasos e inconvenientes

Fuente: Encuesta realizada a copropietarios
Elaborado por: Autora

Análisis:

Los copropietarios en su mayoría, por falta de información o errores administrativos tienen retrasos e inconvenientes en sus pagos, acumulando deudas que a largo plazo se convierten en cuentas incobrables generando un impacto negativo en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

3. ¿Considera que la administración lleva un registro organizado y transparente de los pagos realizados y pendientes?

Tabla 5. Registro organizado y transparente

Respuesta	Total	
	Frecuencia	Porcentaje
a) Si considera que la administración lleva un registro organizado y transparente de los pagos realizados y pendientes	5	15%
b) No considera que la administración lleva un registro organizado y transparente de los pagos realizados y pendientes	25	76%
c) Parcialmente considera que la administración lleva un registro organizado y transparente de los pagos realizados y pendientes	3	9%
TOTAL	33	100%

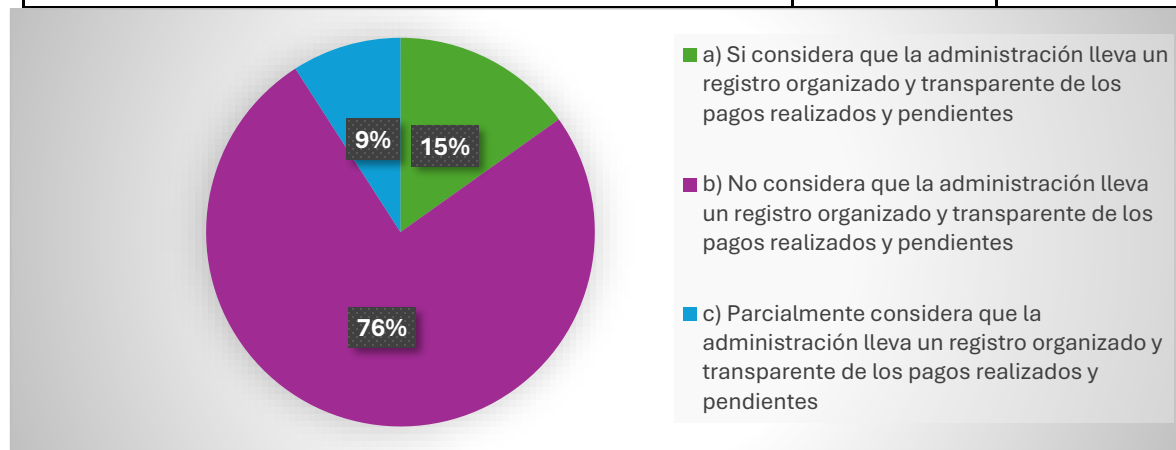


Ilustración 5. Registro organizado y transparente

Fuente: Encuesta realizada a copropietarios
Elaborado por: Autora

Análisis:

La administración al no llevar un registro organizado y transparente de los pagos realizados y pendientes, los copropietarios en su mayoría, no cancelan y acumulan deudas que a largo plazo se convierten en cuentas incobrables generando un impacto negativo en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

3. ¿Recibe recordatorios antes del vencimiento de sus obligaciones mensuales?

Tabla 6. Recordatorios o estados de cuentas

Respuesta	Total	
	Frecuencia	Porcentaje
a) Si recibe recordatorios o estados de cuenta antes del vencimiento de sus obligaciones mensuales	5	15%
b) No recibe recordatorios o estados de cuenta antes del vencimiento de sus obligaciones mensuales	25	76%
c) Solo cuando lo solicita recibe recordatorios o estados de cuenta antes del vencimiento de sus obligaciones mensuales	3	9%
TOTAL	33	100%

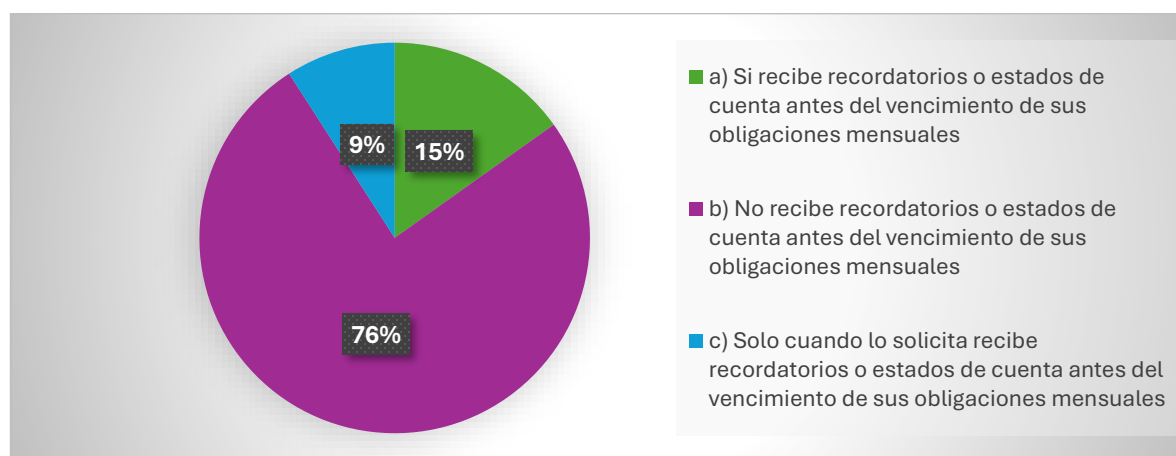


Ilustración 6. Recordatorios o estados de cuentas

Fuente: Encuesta realizada a copropietarios

Elaborado por: Autora

Análisis:

Los copropietarios en su mayoría, al no recibir recordatorios o estados de cuenta antes del vencimiento de sus obligaciones mensuales se retrasan y acumulan deudas que a largo plazo se convierten en cuentas incobrables generando un impacto negativo en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

3.1.¿Cree que una mejor gestión administrativa de los cobros mejoraría la imagen y estabilidad financiera del centro comercial?

Tabla 7. Gestión administrativa de cobros

Respuesta	Total	
	Frecuencia	Porcentaje
a) Si cree que una mejor gestión administrativa de los cobros mejoraría la imagen y estabilidad financiera del centro comercial.	5	15%
b) No cree que una mejor gestión administrativa de los cobros mejoraría la imagen y estabilidad financiera del centro comercial.	25	76%
c) Parcialmente cree que una mejor gestión administrativa de los cobros mejoraría la imagen y estabilidad financiera del centro comercial.	3	9%
TOTAL	33	100%

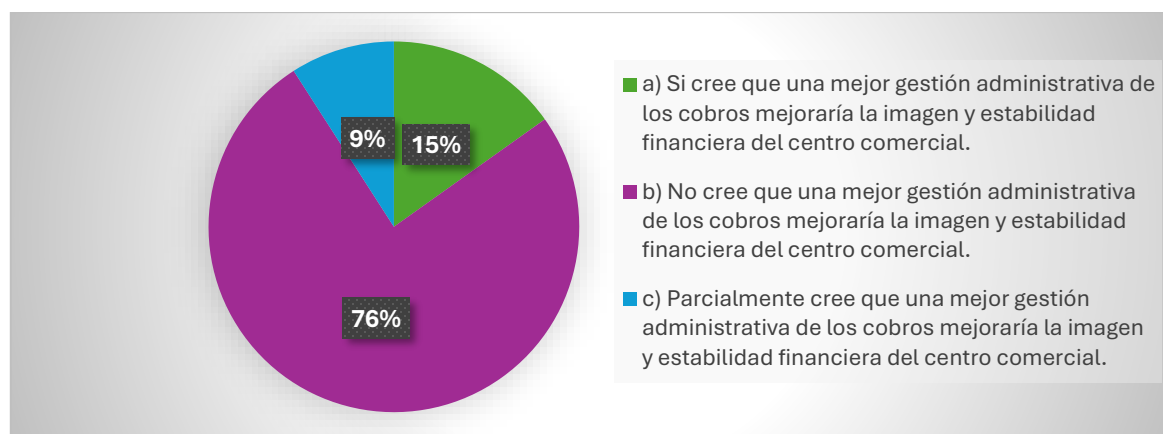


Ilustración 7. Gestión administrativa de cobros

Fuente: Encuesta realizada a copropietarios

Elaborado por: Autora

Análisis:

La adecuada gestión administrativa, mejoraría la imagen ante los copropietarios, aportaría en la cultura de pago puntual, disminuiría las cuentas por cobrar e incobrables y, tendría un impacto positivo en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

2.6.2. Entrevista realizada al Personal Contable y Administrativo del Centro Comercial The Happening Place.

Resultados de la entrevista.

En la investigación aplicada a través de una entrevista al presidente, personal administrativo y personal contable del centro comercial The Happening Place, según la muestra tomada de la gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad; se pudo establecer información relevante que se ve reflejada en la siguiente tabla de análisis que ayudan a proporcionar datos para la presente investigación y demuestren informaciones relevantes para validar los resultados que se exponen a continuación:

Tabla 8. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Sistema Formal.

1. ¿El centro comercial cuenta con un sistema formal para registrar las cuentas por cobrar de los copropietarios?		Análisis
Presidente	No hay un sistema formal establecido pero las cuentas por cobrar de los copropietarios se registran en hojas de Excel y de forma física.	Se debe establecer un sistema formal para registrar las cuentas por cobrar de los copropietarios, así mantener actualizada la información y sin errores.
Administrador	Las cuentas por cobrar de los copropietarios se registran en hojas de Excel y de forma física, no existe un sistema formal establecido	
Aux. Adm. 1	No existen lineamientos claros para registrar en un sistema formal las cuentas por cobrar de los copropietarios.	
Aux. Adm. 2	El registro se hace en Excel y de forma física, lo que conlleva al no registro y duplicidad de la información.	

Contable	Como sistema formal se utiliza Excel, pero el resto del equipo no lo actualiza.	
Aux. Contable 1	Las cuentas por cobrar se registran con errores, debido a la duplicidad y perdida de la información.	
Aux. Contable 2	Las cuentas por cobrar se actualizan por pedido, no de forma automática.	

Elaboración propia, Bravo Damaris (2025)

Tabla 9. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Reportes o estados de cuentas.

2. ¿Se generan reportes o estados de cuenta mensuales sobre los pagos pendientes?		Análisis
Presidente	Los reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes se generan bajo solicitud, no hay periodicidad fija.	Los reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes no se deben generar bajo solicitud, esporádica ni regularmente, sino que se deben generar y distribuir de manera mensual para evitar quejas retrasos y acumulación de las cuentas por cobrar.
Administrador	Los reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes se realizan esporádicamente.	
Aux. Adm. 1	Regularmente no se generan reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes.	
Aux. Adm. 2	Los copropietarios se quejan por la falta de reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes.	
Contable	Se generan los reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes, pero no se distribuyen automáticamente a los copropietarios.	
Aux. Contable 1	Se emiten, pero se generan con retrasos los reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes.	
Aux. Contable 2	Se generan, pero no se comunican oportunamente los reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes.	

Elaboración propia, Bravo Damaris (2025)

Tabla 10. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Información oportuna.

3. ¿Cree que los copropietarios reciben información clara y oportuna sobre sus obligaciones de pago?		Análisis
Presidente	Se brinda información a los copropietarios, bajo solicitud.	Se debe brindar información clara y oportuna de manera mensual, a cada uno de los copropietarios sobre sus obligaciones pendientes de pago. La información debe incluir el desglose suficiente acerca de los recargos por vencimientos.
Administrador	Si, se brinda información mediante solicitud, aunque no de manera clara y oportuna.	
Aux. Adm. 1	Se brinda información, pero para los copropietarios no es clara acerca de los recargos y vencimientos.	
Aux. Adm. 2	Hay constantes quejas por falta de comunicación.	
Contable	Mediante solicitud proporciono reportes a los copropietarios sobre obligaciones pendientes.	
Aux. Contable 1	Se entrega, pero sin desglose suficiente.	
Aux. Contable 2	Muchos copropietarios no entienden los estados que reciben	

Elaboración propia, Bravo Damaris (2025)

Tabla 11. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Aumento de las cuentas por cobrar.

4. ¿El aumento de las cuentas por cobrar afecta en el cumplimiento de los pagos de servicios comunes?		Análisis
Presidente	Claro que sí, afecta el cumplimiento de pagos, sobre todo en meses críticos.	El aumento de las cuentas por cobrar afecta al cumplimiento de pago de los servicios comunes del centro comercial
Administrador	Se han aplazado pagos de limpieza o seguridad por falta de fondos.	
Aux. Adm. 1	Se generan desbalances que dificultan la operación mensual.	
Aux. Adm. 2	Ha habido tensiones con el personal de limpieza y seguridad por retrasos.	

Contable	En ciertos casos afecta la liquidez, pero no siempre.	
Aux. Contable 1	Han tenido que buscar créditos para cubrir servicios.	
Aux. Contable 2	Principalmente afecta el mantenimiento.	

Elaboración propia, Bravo Damaris (2025)

Tabla 12. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Políticas documentadas.

5. ¿Existen políticas documentadas para la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de pagos vencidos?		Análisis
Presidente	Existe un reglamento interno, pero los lineamientos sobre la gestión de cobros no están actualizados.	No existen políticas documentadas para la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de pagos vencidos, Aunque hay intenciones de orden, la falta de documentación formal acerca del cobro debilita el proceso de cobranza.
Administrador	Hay un reglamento interno, pero en él no se especifica la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de pagos vencidos.	
Aux. Adm. 1	Cuenta con un reglamento, pero no hace referencia a la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de los pagos vencidos.	
Aux. Adm. 2	Se sigue el reglamento interno, pero en el no se especifica la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de los pagos vencidos.	
Contable	En el reglamento no existen políticas para la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de pagos vencidos.	
Aux. Contable 1	Existen políticas documentadas, pero no para aplicar en la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de pagos vencidos.	
Aux. Contable 2	No se han formalizado políticas para el cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de pagos vencidos, se actúa por costumbre.	

Elaboración propia, Bravo Damaris (2025)

Tabla 13. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Aplicación de intereses y multas.

6. ¿Se aplican intereses a los copropietarios por cuentas vencidas y multas por cuentas incobrables?	Análisis
---	-----------------

Presidente	No se considera necesario aplicar intereses a los copropietarios por cuentas vencidas ni multas por cuentas incobrables, se espera que paguen.	El no aplicar intereses y multas a los copropietarios por cuentas vencidas e incobrables, afecta la recuperación de las cuentas por cobrar y rentabilidad del Centro Comercial The Happening Place.
Administrador	No se aplican multas a los copropietarios por cuentas vencidas ni multas por cuentas incobrables.	
Aux. Adm. 1	Debido a la falta de intereses sobre cuentas vencidas y multas sobre cuentas incobrables, los copropietario acumulan sus obligaciones.	
Aux. Adm. 2	No se aplican multas a los copropietarios por cuentas vencidas ni multas por cuentas incobrables.	
Contable	Los copropietario acumulan sus obligaciones, debido a la falta de intereses sobre cuentas vencidas y multas sobre cuentas incobrables	
Aux. Contable 1	No se aplican intereses sobre cuentas vencidas ni multas sobre cuentas incobrables a los copropietarios.	
Aux. Contable 2	He recibido instrucciones de no aplicar intereses sobre cuentas vencidas ni multas sobre cuentas incobrables.	

Elaboración propia, Bravo Damaris (2025)

Tabla 14. Entrevista realizada al personal directamente relacionado con la gestión de cuentas por cobrar. Políticas para la gestión de cobros.

7. ¿Considera que formalizar e implementar políticas para la gestión de cuentas por cobrar mejoraría la rentabilidad del centro comercial?		Análisis
Presidente	Considero importante formalizar e implementar políticas para la gestión de cuentas por cobrar.	Al formalizar e implementar políticas para la gestión de cobros disminuirían las cuentas por cobrar y aumenta la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.
Administrador	Claro, al formalizar e implementar políticas para la gestión de cuentas por cobrar, habría una gestión oportuna, esta aumentaría la rentabilidad del centro comercial.	
Aux. Adm. 1	Formalizar e implementar políticas para la gestión de cuentas por cobrar traerían orden, respaldo legal y control del riesgo de incobrables.	
Aux. Adm. 2	Considero que al formalizar e implementar políticas para la gestión de cuentas por cobrar, aumentaría la rentabilidad del centro comercial.	

Contable	Es importante formalizar e implementar políticas para la gestión de cuentas por cobrar, ya que su aumento disminuye la rentabilidad del centro comercial.	
Aux. Contable 1	La rentabilidad a disminuido, es necesario formalizar e implementar políticas para la gestión de cuentas por cobrar.	
Aux. Contable 2	Si, es necesario formalizar políticas en la gestión de cobros para evitar acumular cuentas vencidas e incobrables que afectan la rentabilidad del centro comercial.	

Elaboración propia, Bravo Damaris (2025)

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título

Diseño de políticas de gestión de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”.

3.2. Justificación.

La presente investigación ha diagnosticado que el centro comercial “The Happening Place”., actualmente no cuenta con políticas de gestión de cuentas por cobrar, lo cual influye negativamente en su rentabilidad. Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas revelaron que el centro comercial maneja las cuentas por cobrar de manera empírica, lo cual está afectando la veracidad de la información y recuperación de cartera, elevando el riesgo de incobrabilidad. Por tanto, establecer políticas de gestión de cuentas por cobrar fortalecerán el control, reducirán la morosidad, mejorarán la rentabilidad.

3.3. Alcance

Las políticas están dirigidas a las áreas directamente involucradas en la gestión de cobro, como son administración, contabilidad y copropietarios. Su aplicación se ajusta a la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de establecer procesos estandarizados que permita una gestión de cobros eficiente que influya positivamente a la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivos General

Diseñar políticas de gestión de cuentas por cobrar con el fin de mejorar la rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”.

3.4.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la gestión actual de las cuentas por cobrar y rentabilidad del centro comercial, mediante análisis FODA.
- Diseñar políticas de gestión de cuentas por cobrar con el fin de mejorar la rentabilidad, del centro comercial The Happening Place.

- Establecer indicadores financieros para la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad.

3.5. Beneficiarios

Los beneficiarios directos de esta propuesta son, el directivo, el personal administrativo y el personal contable del Centro Comercial “The Happening Place”. El diseño e implementación de políticas permitirá el control y seguimiento de una gestión transparente, organizada y eficiente de las cuentas por cobrar.

Además, los copropietarios se beneficiarán de manera directa, ya que la adecuada gestión de las cuentas por cobrar fortalecerá la rentabilidad del comercial del centro comercial.

3.6. Factibilidad.

El diseño e implementación de las políticas de gestión de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad, es una propuesta viable para el centro comercial The Happening Place.

3.6.1. Factibilidad Financiera

El costo de implementación de esta propuesta es mínimo, lo que garantiza su factibilidad financiera. La inversión principal no es monetaria, sino de tiempo dedicado por el personal para la capacitación y el periodo de adaptación. En contraparte, los beneficios económicos esperados son significativos y directos. Al contar con información de las cuentas por cobrar, la empresa podrá recuperar su cartera vencida incrementar su rentabilidad, justificando con creces la inversión de tiempo.

3.6.2. Factibilidad Legal.

La propuesta es legalmente factible, ya que se alinea y promueve el cumplimiento de las gestión de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”.

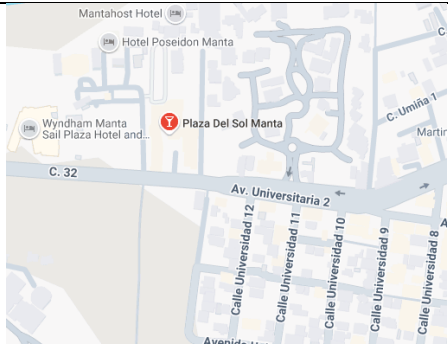
Además, se asegura el cumplimiento de normativas como el Código de Comercio, La Ley de Propiedad Horizontal, la Ley de Régimen Tributario Interno y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en cuanto al manejo responsable y confidencial de la información financiera y de los clientes.

3.6.3. Factibilidad técnica

Desde el punto de vista técnico, la viabilidad del proyecto es total. El centro comercial cuenta con el personal administrativo y contable necesario, así como con sistemas básicos de registro de las cuentas por cobrar.

No se requiere la adquisición de nuevos sistemas, sino de la aplicación de políticas y capacitación del personal de las cuentas por cobrar, para una gestión más eficiente.

3.7. Situación actual de la empresa

DETALLES GENERALES		
Ruc:	1391730969001	
Razón social:	Administración de bienes inmuebles a cambio de una retribución o por contrato.	
Tipo de contribuyente:	Sociedad de Hecho	
Nombre comercial:	Centro Comercial “The Happening Place”	
Representante legal:	María Elizabeth Palacios Holguín.	
Fecha de constitución:	2005-02-16	
Dirección:	Carretero Vía Barbasquillo km 1 ½	

3.8. Datos de la empresa

3.8.1. Antecedentes

El Centro Comercial The Happening Place es una propiedad sin fines de lucro, empezó a elaborar desde el 30 de septiembre del 2004 en la ciudad de Manta, está ubicado en Vía Barbasquillo km 1 ½, por tanto, el centro comercial está conformado por 39 locales por las que comenzó la adquisición de 38 copropietarios de los cuales son alquiladas por alquiler.

El centro comercial The Happening Place también conocida como (Plaza del Sol) tiene una gran variedad de locales, es un lugar que cuenta con bares, Discotecas, Restaurantes y oficinas entre otros, de la más alta calidad.

Los Centros comerciales llevan una contabilidad diferente ya que pertenecen a la propiedad horizontal las mismas que llevan un registro de ingresos y egresos.

3.9. Plan estratégico de The Happening Place.

3.9.1. Misión

La misión del Centro Comercial The Happening Place es: “Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestros clientes externos que buscan un lugar donde distraerse en un ambiente confortable acogedor y seguro, proporcionando a los clientes internos las facilidades necesarias para su efectiva operación”.

3.9.2. Visión

El Centro Comercial The Happening Place hace referente a una sana distracción distinguido por el servicio, espacio, la seguridad y tranquilidad brindada a todos los visitantes tanto locales como extranjeros, logrando ser la una de las primeras opciones dentro de los lugares de compras.

3.9.3. Organigrama Estructural del centro comercial.

El Centro Comercial The Happening Place se encuentra compuesta por los siguientes órganos de administración:

Tabla 15. Organigrama del centro comercial The Happening Place.

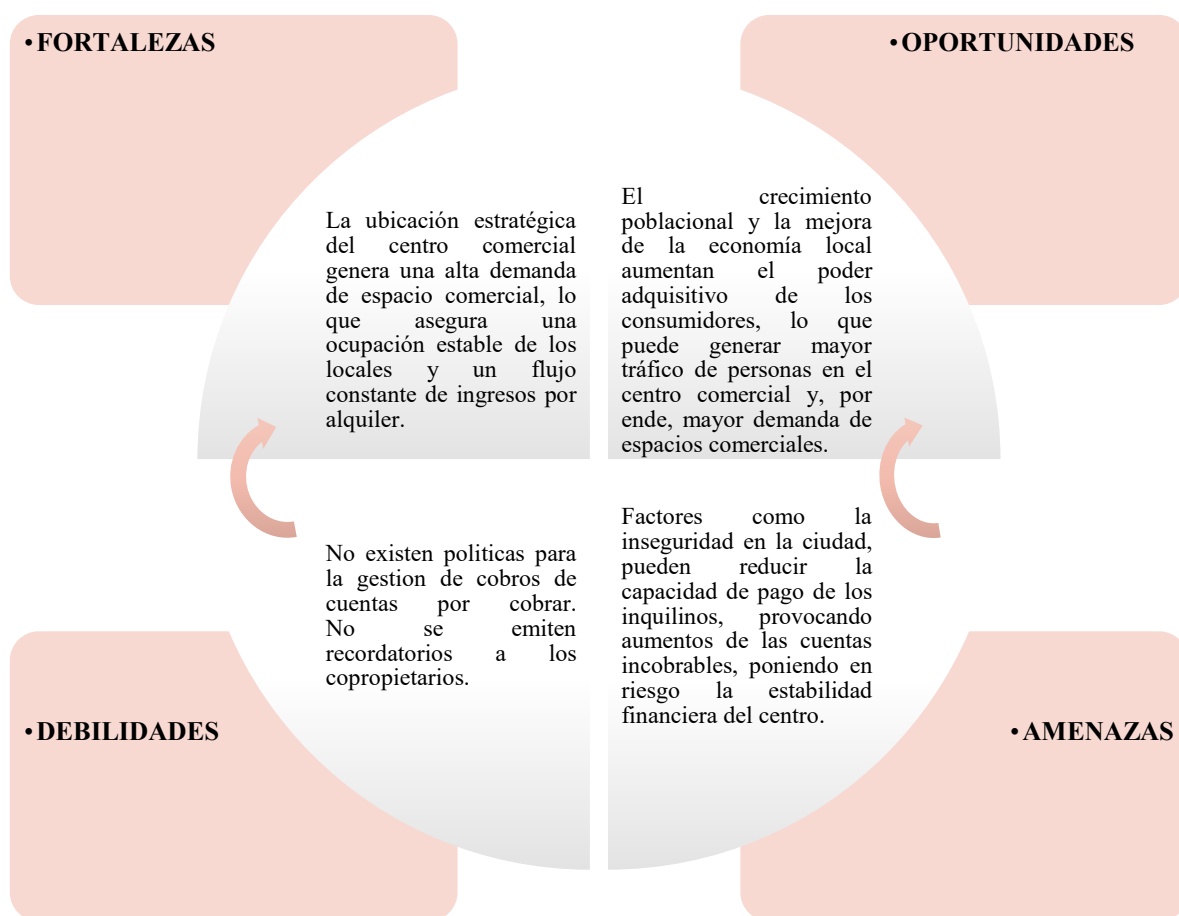


Ilustración 8. Organigrama del centro comercial The Happening Place.

3.10. Desarrollo de la propuesta.

3.10.1. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad del Centro Comercial “The Happening Place”, mediante análisis FODA.

Conocer la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad del centro comercial The Happening Place, mediante análisis FODA.



3.10.3. Proponer políticas de gestión de cuentas por cobrar con el fin de mejorar la rentabilidad, del centro comercial The Happening Place.

Diseñar de políticas de gestión de cuentas por cobrar con el fin de mejorar rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

Política	Objetivo	Procedimientos
1. Crédito y Aprobación de Inquilinos	Garantizar que los inquilinos tengan la capacidad de cumplir con sus pagos.	Requisitos de solvencia: Exigir que los inquilinos presenten un historial crediticio antes de aprobar su arrendamiento.
2. Facturación Puntual y Detallada	Asegurar que los inquilinos reciban la información correcta y a tiempo sobre sus pagos.	- Emisión de facturas: Enviar las facturas de manera electrónica en los primeros 5 días de cada mes. - Contenido de la factura: Incluir el monto exacto, fecha de vencimiento, conceptos adicionales si los hubiera, y las condiciones de pago.
3. Condiciones de Pago.	Establecer un marco de pago preciso y transparente.	- Plazo de pago: El pago debe realizarse antes del día 10 de cada mes. - Multas por retraso: Después del vencimiento, se aplicará un cargo del 2% mensual sobre el saldo impago. - Descuentos por pago anticipado: Ofrecer un descuento del 2% si el pago se realiza antes del día 5 de cada mes.
4. Sistema de Recordatorios Automáticos	Minimizar el riesgo de impagos por descuido o falta de seguimiento.	- Recordatorio preventivo: Enviar un recordatorio 3 días antes de la fecha de vencimiento por correo electrónico y SMS. - Primer recordatorio post-vencimiento: Si no se recibe el pago dentro de los primeros 5 días, enviar un primer recordatorio formal indicando las consecuencias de no pagar. - Segundos recordatorios: A los 10 días, un segundo recordatorio con un tono más formal, indicando la aplicación de intereses y posible suspensión del servicio.

5. Cobranza con Escalamiento de Cargos.	Estandarizar el proceso de cobro para cuentas atrasadas.	• Día 1-5: Recordatorio amistoso de pago. • Día 6-15: Imposición de intereses de demora (5% mensual) y notificación por correo electrónico. • Día 16-30: Contacto telefónico para recordatorio y notificación formal de riesgo de rescisión del contrato. • Día 30+: Si no se paga, considerar acciones legales o acciones más drásticas, como iniciar un proceso de desalojo según el contrato.
6. Revisión Periódica de Cuentas Incobrables	Minimizar el impacto de cuentas por cobrar incobrables en el flujo de caja.	• Revisión mensual: Realizar una auditoría interna de las cuentas vencidas y su viabilidad de cobro. • Evaluación de incobrabilidad: Si un inquilino tiene más de 60 días de mora y no muestra disposición a pagar, se procederá a clasificar la deuda como incobrable, y se procederá con la cancelación del contrato. • Provisión para incobrables: Crear una provisión anual en el presupuesto para cubrir posibles pérdidas derivadas de incobrables.
7. Proceso de Negociación de Deuda para Inquilinos en Mora	Reducir la morosidad mediante acuerdos viables.	• Reestructuración de deuda: En caso de que el inquilino no pueda pagar, permitir la reestructuración de la deuda en un plazo extendido, siempre que el inquilino proporcione una justificación válida (como problemas de liquidez temporal). • Acuerdo escrito: Establecer por escrito los nuevos plazos, intereses aplicables y condiciones adicionales, con la firma de ambas partes. • Condiciones estrictas: La reestructuración no debe exceder los 90 días, y si hay un segundo incumplimiento, el contrato se rescindirá automáticamente.
8. Penalización por Impago Reiterado	Garantizar que el pago puntual sea una prioridad para los inquilinos.	• Cláusulas de penalización: Incluir en el contrato penalizaciones económicas claras por impago recurrente.

		• Sanciones acumulativas: Cada mes de retraso en el pago de las alícuotas aumentará el cargo por penalización un 1.5%. • Rescisión del contrato: Si un inquilino acumula más de 3 meses de mora, el contrato será rescindido automáticamente y el inquilino deberá desalojar el local.
9. Implementación de Pagos Digitales y Automáticos	Facilitar el pago para los inquilinos y asegurar un flujo de caja constante.	• Plataformas digitales: Implementar un sistema de pago en línea (a través de tarjeta de crédito, débito, o domiciliación bancaria). • Pago automático: Ofrecer a los inquilinos la opción de inscribir sus pagos de manera automática, reduciendo el riesgo de olvidar el pago de la alícuota. • Recordatorios programados: Establecer recordatorios automáticos que se envíen a los inquilinos a 48 horas del vencimiento si no se ha realizado el pago.
10. Evaluación y Seguimiento de Inquilinos	Asegurar que todos los inquilinos sean rentables y solventes a largo plazo.	• Evaluación trimestral: Realizar una evaluación financiera de cada inquilino, incluyendo su capacidad para continuar pagando las alícuotas, sus ventas y cualquier riesgo potencial. • Renegociación de alícuotas: Si el negocio de un inquilino tiene un rendimiento significativamente menor que el promedio del centro, se podrá renegociar el contrato de alquiler para ajustarlo a una tarifa más asequible o proponer otros beneficios para asegurar la continuidad del pago. • Monitoreo constante: Utilizar software de gestión para monitorear las cuentas por cobrar y las condiciones comerciales de cada inquilino.

3.10.2 Establecer indicadores financieros para la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

Gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 16. Indicadores de Cuentas por cobrar

Indicador	Formula adaptada	Interpretación
Rotación de cuentas por cobrar (AR)	$\frac{\text{Ingresos por alicuotas}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{\$62.000}{\$24.800} = 2.5$	El Centro Comercial The Happening Place cobra sus cuentas por cobrar 2 veces al año.
Días de cuentas por cobrar (mora promedio)	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ingresos por alicuotas}} * 365 = \frac{\$24.800}{\$62.000} * 365 = 146$	Tarda 146 días en cobrar sus alicuotas.
Índice de morosidad	$\frac{\text{Cuentas vencidas}}{\text{Ingresos por alicuotas}} * 100 = \frac{\$15.200}{\$62.000} * 100 = 24.52\%$	El 24.52% de las alicuotas facturadas están vencidas.

Fuente: Indicadores de Cuentas por cobrar

Elaborado por: Autora

Rentabilidad.

Tabla 17. Indicador de rentabilidad

Indicador	Fórmula Adaptada	Interpretación
Margen de utilidad neta	$\frac{(\text{Ingresos por alicuotas} - \text{Costos totales})}{\text{Ingresos por alicuota}} * 100$ $= \frac{(\$62.000 - \$55.200)}{\$62.000} * 100 = 10.97\%$	El margen de utilidad neta del 10.97% indica que después de cubrir todos los gastos comunes, la propiedad horizontal conserva cerca del 11% de sus ingresos por alícuotas como superávit.

Fuente: Indicadores de Cuentas por cobrar

Elaborado por: Autora

3.10.4. Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones:

Después de realizar la investigación sobre el tema “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place de la ciudad de Manta”, recopilando, analizando y evaluando a través de las diferentes técnicas aplicadas, se puede concluir la investigación con lo siguiente:

- Lo que se refleja en las debilidades detectadas mediante análisis FODA es, que el Centro Comercial “The Happening Place, no cuenta con políticas de gestión para dar seguimiento a las cuentas por cobrar y mejorar su rentabilidad.
- Las políticas propuestas para la gestión de cuentas por cobrar fortalecen el adecuado control, reducen las cuentas incobrables y, mejorando calidad de la información financiera. Esta normativa que establece un marco teórico que garantiza la adecuada gestión y transparencia de la información.
- Los indicadores establecidos para la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad respaldan decisiones estratégicas más acertadas, contribuyendo a la estabilidad y rentabilidad del centro comercial.

Recomendaciones:

- El centro comercial The Happening Place, debe implementar las políticas de gestión de cuentas por cobrar, para dar seguimiento e identificar de manera oportuna los atrasos y mejorar los procesos de recuperación de cartera, optimizando la rentabilidad.
- Es fundamental aplicar las políticas de gestión de cuentas por cobrar, ya que permitan optimizar los procesos, recuperar la cartera y reducir el riesgo de incobrabilidad, mejorando la rentabilidad del centro comercial.
- Los indicadores de cuentas por cobrar y rentabilidad, se deben implementar para verificar que se están cumpliendo las políticas de gestión y se estén tomando buenas decisiones financieras para el centro comercial The Happening Place.

Conclusiones

Los copropietarios al no recibir por parte de la administración recordatorios, estados de cuenta con detalle claro y puntual, por falta de información o errores administrativos sobre los valores que deben pagar mensualmente, tienen retrasos e inconvenientes y van acumulando deudas que a largo plazo se convierten en cuentas incobrables generando un impacto negativo en la rentabilidad del Centro Comercial The Happening Place.

La administración al no llevar un registro organizado y transparente de los pagos realizados y pendientes, los copropietarios en su mayoría, no cancelan y acumulan deudas que a largo plazo se convierten en cuentas incobrables generando un impacto negativo en la rentabilidad del Centro Comercial The Happening Place.

Recomendaciones

Establecer un sistema formal para registrar las cuentas por cobrar de los copropietarios, así mantener actualizada la información y sin errores.

Los reportes o estados de cuenta sobre los pagos pendientes se deben generar y distribuir de manera mensual para evitar quejas retrasos y acumulación de las cuentas por cobrar.

Se debe brindar información clara y oportuna de manera mensual, a cada uno de los copropietarios sobre sus obligaciones pendientes de pago. La información debe incluir el desglose suficiente acerca de los recargos por vencimientos.

Documentar políticas para la gestión de cobro, recargos por incumplimiento y seguimiento de pagos vencidos, la falta de documentación formal acerca del cobro debilita el proceso de cobranza

Aplicar intereses y multas a los copropietarios por cuentas vencidas e incobrables para disminuir las cuentas por cobrar vencidas e incobrables y aumentar rentabilidad del Centro Comercial The Happening Place.

Formalizar e implementar políticas de gestión de cuentas por cobrar para mejorar la imagen ante los copropietarios, aportar en la cultura de pago puntual y disminuir las cuentas por cobrar e incobrables, para así tener un impacto positivo en la rentabilidad del centro comercial The Happening Place.

Anexos.

Departamento de administración.

Debe emitir facturas, enviar recordatorios de vencimiento, además registrar las cuentas por cobrar, para que el departamento contable aplique el adecuado tratamiento contable.

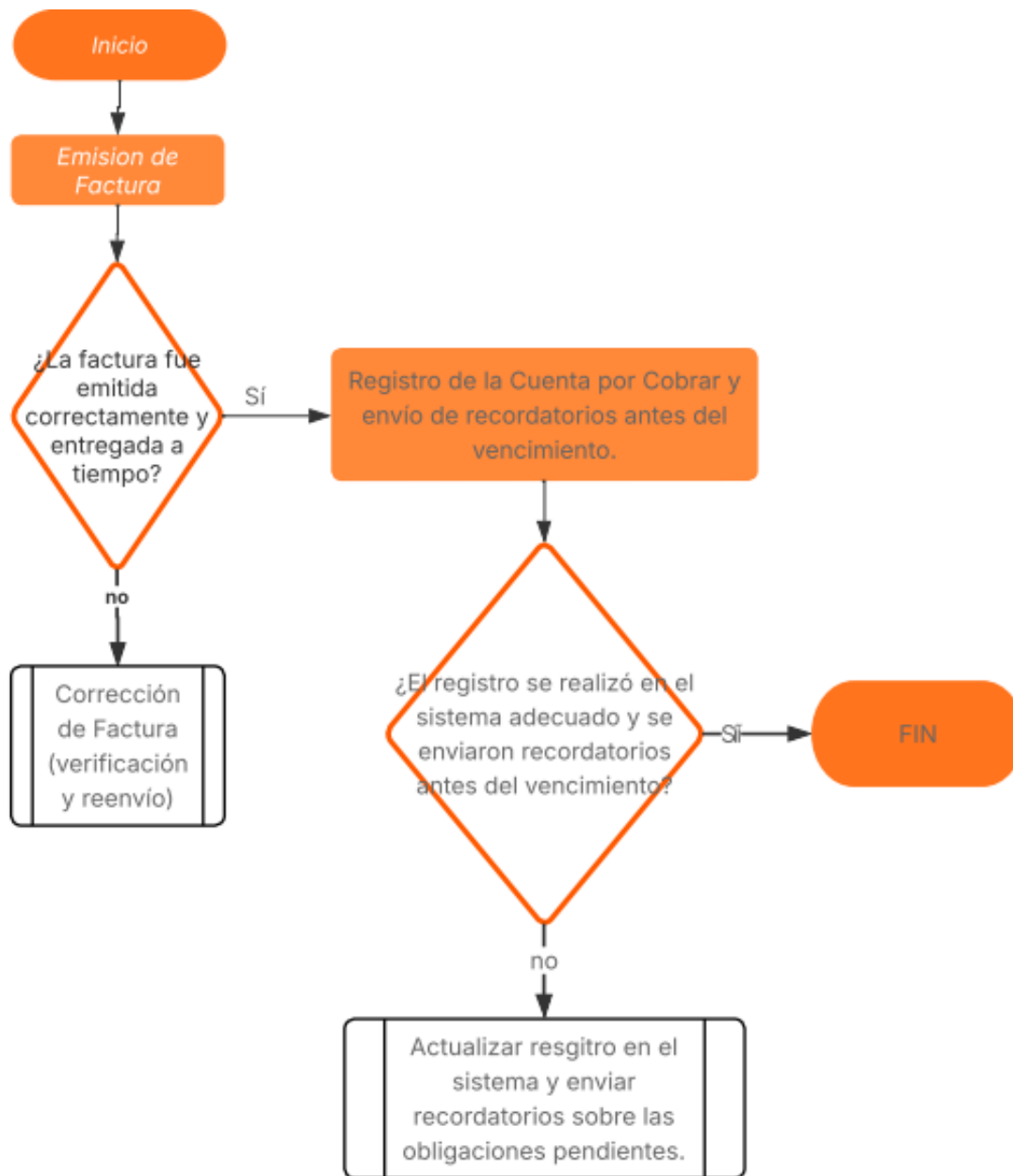


Ilustración. Diagrama del departamento de administración.

Departamento de Contabilidad.

El departamento contable es el encargado de receptor el pago, regístralo y darle el tratamiento contable adecuado en caso de detectar ser una cuenta por cobrar vencida.

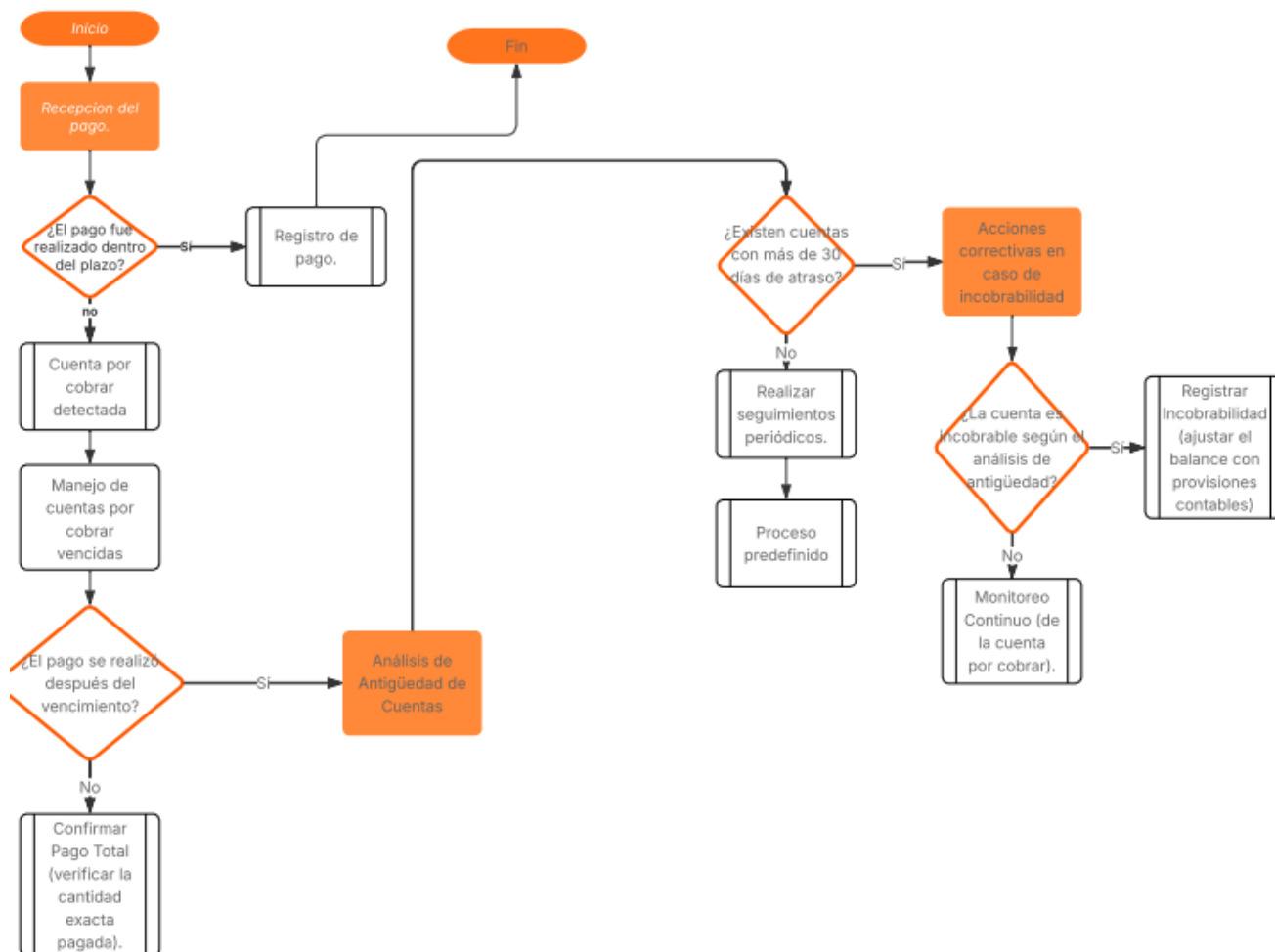


Ilustración 9. Diagrama del departamento de contabilidad.

Anexos.

Tabla 18. Datos de los indicadores de cuentas por cobrar y rentabilidad

	CENTRO COMERCIAL “THE HAPPENING PLACE” Propiedad Horizontal Ruc: 1391730969001 Datos para medir las cuentas por cobrar y rentabilidad Al 31 de diciembre de 2024
Cuentas por cobrar totales	\$24.800
Cuentas Vencidas	\$15.200
Ingresos por alícuotas	\$62.000
Costos Totales	\$55.200

Bibliografía

- Arias, A. S. (16 de 02 de 2024). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Cadena, R. (2022). *Diccionario de Terminos Financieros & Bancarios*. ECOE Ediciones. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=31207794>
- Callpa, A. (2025). ¿Cuáles son los ratios de rentabilidad? Fórmulas y cómo calcularlos. Obtenido de <https://xepelin.com/blog/educacion-financiera/ratios-de-rentabilidad>
- Czerny, A. (2024). *Gestion de cobranza*. Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/ques-gestion-de-cobranza>
- Czerny, A. (2024). *Gestion de Cobranza*. Nubox. Obtenido de nubox: <https://blog.nubox.com/empresas/como-llevar-las-cuentas-por-cobrar>
- Etecé, E. (27 de 1 de 2025). *Gestión*. Enciclopedia Concepto. Obtenido de <https://concepto.de/gestion/>

- Gayubas, A. (23 de 07 de 2025). Metodología. Enciclopedia Concepto. Etece. Obtenido de <https://concepto.de/metodologia/>
- insight. (13 de 6 de 2023). Los 14 principales indicadores clave de rendimiento de cuentas por cobrar que debe controlar. Obtenido de <https://insightsoftware.com/blog/the-top-accounts-receivable-kpis-you-should-be-tracking/>
- LEY DE PROPIEDAD HORIZONTAL. (2011). Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2024-11/LEY_DE_PROPIEDAD_HORIZONTAL.pdf
- Martínez, E. (2020). *Estadística*. República Dominicana: UAPA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/175596?page=17>
- Ortega, C. (2025). Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- ROSAS SAMILLÁN ALEXANDRA RUBI y, O. S. (2021). GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ICONTEC DEL PERU S.R.L. EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES -2020. *Universidad Autónoma del Perú*. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1728/Rosas%20Samill%C3%A1n%2C%20Alexandra%20Rubi%20y%20Ochante%20Sanchez%2C%20Katherine%20Norma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvador, A. B., Campos, A. M., González, I. G., & Figueredo, M. S. (2024). *Las investigaciones históricas-pedagógicas: Precisiones Para La Elaboración Del Diseño Teórico-metodológico*. Editorial Universitaria, 2024. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/265120?page=57>
- Toledo, M. e. (2025). Población y Muestra. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>