



UNIVERSIDAD “LAICA ELOY ALFARO” DE MANABÍ

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

TÍTULO:

“Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la Empresa Conavegori S.A”

AUTORA:

Paola Andreina Gil Chávez

TUTOR:

Ing. Rosa María Loor, Mg.

Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta- Manabí- Ecuador

2025

CERTIFICADO DEL TUTO

	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 tutora de la Facultad de 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 de la estudiante Paola Andreina Gil Chavez, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2025 - 2026, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **"Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Conavergori S.A."**.

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, 06 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Mg. Rosa María Loor Solórzano
Docente Tutora
Área: Contabilidad y Auditoría

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe, Paola Andreina Gil Chavez, con cedula de identidad 0940962889, declaro libre y voluntariamente que el presente trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Conavegori S.A.” Es original, autentico y personal. En tan virtud que si el contenido para los efectos legales y académicos que se desmembrar en el presente trabajo final es y será de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Contando con una investigación integra y respetando los debidos derechos de autor de cada una de las fuentes bibliográficas estipuladas dentro del contexto.

El presente informe es patrimonio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y de la carrera de licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

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 Liquidez de la empresa Conavegori S.A”.

Presentado por la Sra. Gil Chávez Paola Andreina. 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

Mgs. Intriago Molina Valeria



Miembro del Tribunal

Mgs. Cedeño Choez Pedro Javier



Miembro del Tribunal

Mgs, Murillo Delgado Gabriel

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi guía y darme fortaleza en los momentos más difíciles dentro de este proceso, por haberme dado la salud, el conocimiento y la capacidad para llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional. A mis padres y a mis abuelos que con su amor, paciencia y exigencia jamás me permitieron rendirme ante mis sueños.

A mis hermanas, quienes siempre me han brindado su apoyo y amor incondicional, especialmente a mi hermana Melanie Gil, quien fue la inspiración y motivación que me impulsó a estudiar y cumplir mis sueños de obtener mi título universitario como Lic. En Contabilidad y Auditoría, y hoy, gracias a las palabras de aliento, estoy a punto de alcanzarlo. A mi esposo e hijos, que son mi motor y fuente constante de amor y fortaleza, quienes me recuerdan cada día la importancia de seguir adelante.

Con todo sinceridad y gratitud,

Paola Andreina Gil Chavez

RECONOCIMIENTO

Quiero expresar este reconocimiento en primera instancia a Dios, por haberme dado la capacidad y las bendiciones necesarias para llegar hasta aquí, guiándome de la mejor manera en este camino tan importante. A mi abuela Olga Alexis Alarcón Cevallos, gracias infinitas por tu apoyo incondicional, por inculcarme los valores y principios que me ayudaron a convertirme en una profesional. A mi hermana Melanie Gil, por estar siempre presente con tus sabios consejos y amor inquebrantable, brindándome su apoyo siendo la parte materna para mis hijos. A mis padres, Sonia Chavez y José Gil, por apoyarme en todo lo que me propongo día a día, por su amor y exigencia constante.

A mi tutora, Rosa María Loor, quiero expresarle mi especial gratitud por estar conmigo desde el inicio de este proceso hasta el final, por su orientación, paciencia y compromiso con mi formación.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la oportunidad de crecer tanto académica como personalmente, por permitirme nutrirme de las distintas asignaturas para llegar a este momento importante.

Finalmente, gracias a todos los que, de una u otra manera, han sido parte de este sueño hecho realidad.

Paola Andreina Gil Chavez

ÍNDICE

CERTIFICADO DEL TUTO.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1.1. Variable Independiente: Cuentas por cobrar	3
1.1.2. Variable Dependiente: Liquidez.....	8
1.1.3. Fundamentación legal.....	12
1.2. Antecedentes Investigativos	14
CAPÍTULO II	18
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	18
2.1. Metodología.....	18
2.1.1. Modalidad de la Investigación	18
2.1.2. Enfoque	19
2.1.3. Tipo de Investigación.....	19
2.1.4. Población y Muestra.....	20
2.2. Técnicas e instrumentos	21
2.2.1. Entrevista.....	21
2.2.2. Indicadores Financieros.....	21
2.2.3. Análisis vertical de los estados financieros	22
2.3. Descripción de resultados.....	22
2.3.1. Descripción de resultados de las entrevistas.....	22
2.3.2. Interpretación de los resultados de entrevista	24

2.3.3.	Análisis Vertical de los Estado Financieros de la Conavegori S.A.	25
2.4.	<i>Análisis de indicadores financieros</i>	28
2.4.1.	Indicadores de Gestión	28
2.4.2.	Indicadores de liquidez	29
2.4.3.	Indicadores de Solvencia	30
2.4.4.	Indicadores de Rentabilidad.....	32
2.5.	<i>Triangulación de la información</i>	35
2.5.1.	Aspectos positivos	35
2.5.2.	Aspectos negativos	36

CAPÍTULO III..... 37

3.	PROPUESTA.....	37
3.1.	<i>Título</i>	37
3.2.	<i>Justificación</i>	37
3.3.	<i>Objetivos</i>	38
3.3.1.	Objetivo general.....	38
3.3.2.	Objetivo específico	38
3.4.	<i>Beneficiarios</i>	38
3.5.	<i>Factibilidad</i>	38
3.5.1.	Factibilidad financiera.....	38
3.5.2.	Factibilidad legal.....	39
3.5.3.	Factibilidad técnica.....	39
3.6.	<i>Información de la empresa</i>	39
3.6.1.	Misión	39
3.6.2.	Visión.....	39
3.6.3.	Valores	40
3.7.	<i>Descripción de la propuesta</i>	40
3.8.	<i>Desarrollo de la propuesta</i>	40
1.	Políticas generales de crédito y cobranzas.	45
2.	Políticas y procedimientos de crédito y cobranza.	46
2.1.	<i>Políticas de crédito</i>	46
2.2.	Gestión de Proceso de Crédito.....	47
2.2.1.	Requisitos para la gestión de crédito	47
2.2.2.	Análisis de capacidad de pago.	48
2.2.3.	Aprobación / negación de crédito	48
2.2.3.1.	Aprobación de crédito	48
2.2.3.2.	Negación de crédito	49
2.2.6.	Procedimientos de crédito.....	49
2.2.7.	Otorgamiento de crédito	49
2.2.8.	Estrategias crediticias	50
2.2.9.	Simbología	51

3.	Políticas de cobranza	53
3.1.	Proceso de gestión de cobranza	53
3.2.	<i>Procedimientos de cobranza.</i>	54
3.2.1.	Provisión de cuentas por cobrar	55
3.2.2.	Baja de cuentas por cobrar	55
3.2.3.	Cuentas por cobrar insolventes	56
3.2.4.	Baja de cuentas por fallecimiento	57
3.2.5.	Registros de cobro	57
3.2.6.	Registro de pago	57
4.	Estrategias para el cumplimiento de políticas y procedimientos crédito y cobranza.	60
4.1.	Beneficios de las estrategias	60
CAPÍTULO IV		64
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
4.1.	<i>Conclusiones</i>	64
4.2.	<i>Recomendaciones</i>	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		66
ANEXOS		73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores de Gestión.....	6
Tabla 2 Indicadores de Liquidez.....	9
Tabla 3 Indicadores de Solvencia	10
Tabla 4 Indicadores de Rentabilidad.....	11
Tabla 5 Población.....	20
Tabla 6 Muestra	21
Tabla 7 Análisis vertical estado de situación Financiera 2024.	25
Tabla 8 Análisis vertical estado de resultado integral del 2024.....	26
Tabla 9 Indicadores de Gestión.....	28
Tabla 10 Indicadores de liquidez	29
Tabla 11 Indicadores de solvencia.....	30
Tabla 12 Indicadores de rentabilidad	32
Tabla 13 Antigüedad de saldos	46
Tabla 14 Estrategias crediticias.....	50
Tabla 15 Asiento de Provisión de cuentas incobrables.....	55
Tabla 16 Asiento de baja de cuentas por cobrar	55

Tabla 17 Asiento de cuentas por cobrar por insolvencia	56
Tabla 18 Asiento de pago de cuenta vencida	56
Tabla 19	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Triangulación de información	35
Ilustración 2 Gestión de proceso y procedimiento de crédito	52
Ilustración 3 Gestión de proceso y procedimiento de cobranza	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista al Contador.....	74
Anexo 2 Entrevista a la Gerente General	76
Anexo 3	79
Anexo 4	82
Anexo 5 Estados financieros de la SuperCia	84
Anexo 6 Tabla de indicadores financieros de la SuperCia	85
Anexo 7 Entrevista al Contador y a la Gerente	86
Anexo 8 Empresa Conavegori S.A.....	87

RESUMEN

La investigación denominada "Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez", presentó como objetivo principal examinar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Conavegori S.A., sujeta a la problemática de la alta concentración de cartera y un impacto significativo en la liquidez financiera, esto exponía en riesgo la capacidad de la empresa para sus operaciones, Por otro lado , se aplicó una metodología de tipo documental y de campo, utilizando metodologías como la inductiva la deductiva y la analítica, las cuales aportaron obtener información sobre la problemática de forma general.

También se aplicó un enfoque mixto como es el cuantitativo y cualitativo, este enfoque permitió recopilar un diagnóstico más claro y concreto de la situación financiera de la empresa y su gestión de cartera.

Sin embargo, también se aplicaron técnicas como la entrevista, el análisis vertical de los estados financieros del período 2024 y la aplicación de los indicadores financieros enmarcados en las cuentas por cobrar y la liquidez, estas permitieron comprender el estado actual de la empresa y su gestión financiera.

Se obtuvo como resultado la alta concentración de cuentas por cobrar que impacto directamente en la liquidez repercutiendo en el cumplimiento de obligaciones a corto plazo, sin embargo, de acuerdo con el resultado obtenido se espera ofrecer un diseño de manual de políticas y procedimientos como guía para reducir riesgos y fortalecer la gestión de crédito y cobranza que asegure la sostenibilidad de la empresa Conavegori S.A.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, liquidez, gestión, proceso, procedimiento, políticas.

ABSTRACT

The present work of investigation had as goal study the account management and how affected liquidity of the company consvegori S.A, in front of the problematic of one of the weaknes of account management and a decline in a company's finances, in front of this situation happens was evident the absence of politics and procedures that guarantees the control and the recovery of accounts receivable at risk the capacity for the company to make some operations.

During the investigation was applied qualitative and quantitative approach that contributed the development of the study, and was used a inductive methodology and analysis related to a documental and field research, however the principals techniques that applied during the investigation was the interview, vertical analysis of financial statements of the period 2024 and the financial indicators related to accounts receivable and liquidity. The application of all the tools mentioned before made it possible to understand the state of the porfolio and the consequences for the company's financial health

the results that they got was a weak manage of the company's account to collect, the same as committed the liquidation of the organization.

About the results it came the necessity to design a political manual and credit procedures, collection, framed to permit control of credit and a effective collection to increase the sustainability of the financial capacity of the company Conavegori S.A

Keywords: Accounts receivable, liquidity, management, process, procedure, policies.

INTRODUCCIÓN

Hace 40 años las empresas navieras ya desempeñaban un papel fundamental en el comercio de materias primas y otros productos, pues conforme a lo establecido por Carrasco (2010), su revelación radica en darnos una visión específica de que las empresas navieras ya eran parte fundamental dentro del comercio, ya que eran los responsables del transporte de mercaderías a gran escala mediante el océano. Este conocimiento es de gran importancia para poder desarrollar una investigación basada en hechos reales y aseguren un margen de legalidad.

En la actualidad la gestión de cuentas por cobrar se convierte en un aspecto crítico para el éxito operativo y financiero específicamente en las empresas navieras del país, debido a el otorgamiento de crédito sin procedimientos que regulen y garanticen su cobrabilidad efectiva junto con la ausencia de políticas que enmarquen las responsabilidades que debe cumplir el cliente y el trabajador de la empresa, por lo que es importante mantener un eficaz manejo de las cuentas por cobrar no solo para obtener oportunidades, sino para que influya directamente en la liquidez y rentabilidad de las compañías navieras.

El objetivo del presente trabajo de investigación es examinar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Conavegori S.A., por lo tanto, se determinaron como variables principales las cuentas por cobrar, esta permite evaluar las cuentas por cobrar de la empresa y la liquidez la cual permite evaluar la capacidad que tiene la empresa para realizar sus operaciones y hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

Por lo tanto, la investigación objeto de estudio realiza una revisión bibliográfica de proyectos similares, lo que contribuirá a tener una visión más clara para la obtención de resultados y el desarrollo de las conclusiones del presente proyecto.

Se evidencia un proyecto similar de Castillo Gómez y Priscila Mercedes publicado en el año 2017, posicionado como "Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa NAGPUR S. A.", teniendo como objetivo analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa NAGPUR S.A en el periodo 2014 para la determinación de un control del flujo de efectivo.

Por ello, la investigación enmarca la siguiente interrogante como problemática: ¿De qué manera afecta la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa CONAVEGORI SA?

En la empresa Conavegori S.A, se evidenció la falta de políticas y procedimientos de crédito y cobranza que garanticen la recuperación de cartera y optimicen los riesgos operativos, lo que pone en exposición una inadecuada gestión que debilita la liquidez y la capacidad de la

empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, esto se sitúa por la inexistencia de manuales y un débil control de la cartera.

Luego , para la contribución del desarrollo de la investigación se determinan las tareas científicas que aportaran a la ejecución del proyecto para la obtención de los resultados , por lo tanto se establecen las siguientes tareas: fundamentación teórica de las variables de estudio que diagnostiquen la situación actual de la empresa Conavegori S.A, por ello se desarrollará un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza con relación a la recuperación de cartera y la optimización de riesgo de incobrabilidad.

La recopilación de datos de la investigación se dio a través de un enfoque cuantitativo y cualitativo relacionados con los tipos de investigación que fueron de campo y documental que aportaron a la aplicación de técnicas e instrumentos aplicados mediante la entrevistas que a trabajadores de la empresa que contaban con la información relevante cualitativa, por otro lado la aplicación de análisis verticales de los estados financieros y la aplicación de indicadores financieros basados en los estados financieros subido en la SuperCias, esta técnicas permitieron conocer de manera más profunda la situación de la empresa.

Por otro lado, la empresa objeto a estudio presenta una población pequeña, sin embargo, de manera efectiva se toma una muestra aleatoria no probabilística conformada por la gerente, el contador y los estados financieros del año 2024.

Es así como los resultados obtenidos del presente trabajo plantean una deficiente gestión de crédito y cobranza en la empresa Conavegori S.A, comprometiendo la liquidez y su capacidad para hacer frente a sus obligaciones y sostenibilidad de sus operaciones.

Los resultados obtenidos aportaron a la necesidad de proponer un diseño de manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza como una guía estratégica que optimice los riesgos de incobrabilidad y fortalezca el cumplimiento de las obligaciones a corto paso, permitiendo la mejora continua en la liquidez optimizando recursos que sostengan las operaciones de la empresa.

Finalmente, la propuesta no solo tiene como objetivo mejorar la liquidez de la empresa Conavegori S.A, si no garantizar un gestión eficiente, eficaz, técnica, transparente y que este alineada con los objetivos y metas institucionales, reduciendo los riesgos futuros de incobrabilidad y ausencia de efectivo disponible para cumplir las obligaciones a corto plazo, marcando un precedente en la gestión actual del crédito y cobranza.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1.1. Variable Independiente: Cuentas por cobrar

Para Vivar (2010), “Las cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido bienes, servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de negocios”, por ende, su objetivo es proporcionar a los gerentes y administradores una visión clara de las actividades y operaciones que se realizan dentro de la organización, esto permitirá evaluar la liquidez y rentabilidad de la empresa, e identificar cuáles serían las áreas por mejorar, con el fin de facilitar una planificación más estratégica, ya que la mayoría de las empresas su forma de pago es crédito de corto plazo y crédito a largo plazo, según las políticas establecidas dentro de la empresa.

A través de las cuentas por cobrar, las empresas pueden determinar el cumplimiento de obligaciones con instituciones ajenas, establecer fechas de pago y realizar análisis de liquidez y rentabilidad. De acuerdo con el criterio de Paz (2014), este enfoque ayuda a determinar las cuentas por cobrar como importantes dentro de la gestión comercial de las empresas y sobre todo su correcto manejo dentro de su salud financiera, si bien es cierto no todas las empresas del mundo son comerciales, por ende al determinar una empresa de servicios con concesión crediticia a clientes, sabemos que esta fuente crediticia no tiene un soporte legal en muchas ocasiones, como por ejemplo un pagare o una letra de cambio que al momento de accionar a su cobro muchas veces se avale.

Cabe destacar que, las cuentas por cobrar son fundamental para la gestión financiera, debido a que proporciona a los gerentes una visión clara de los valores que se ha entregado, pero no se ha pagado. Esta información es crucial para evaluar la liquidez, la rentabilidad, la optimización de procesos y la toma de decisiones sobre las políticas de cobro, permitiendo así a la organización adaptarse eficazmente a las dinámicas del mercado.

1.1.1.1. Objetivo de las cuentas por cobrar

Como lo indica Setzer (2002), “el objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es recuperarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de

cobranza muy agresivas”. Esta disciplina no solo permite a la empresa identificar y analizar políticas de cobro, sino también facilita la evaluación de la rentabilidad de cada servicio que se ofrece al cliente. Al entender como debe ser cobradas estas cuentas, los gerentes pueden tomar decisiones que optimicen el tiempo de cobro y mejoren la eficiencia que tiene la empresa para cumplir obligaciones con instituciones financieras.

Además, las cuentas por cobrar contribuyen al control financiero que hace que la empresa obtenga una salud financiera estable. Como menciona Gitman (2012), “la importancia que tiene una buena administración de cartera radica específicamente en la generación de liquidez”, por ende, permite a las organizaciones monitorear la facilidad de cobro a lo largo del tiempo, identificando las políticas donde se puede hacer mejoras, a continuación, se presentan los objetivos más relevantes:

Maximizar el flujo de efectivo: determinar que el pago sea mucho más rápido.

Minimizar los saldos pendientes: Cumplir con las obligaciones a instituciones ajenas.

Otorgar crédito a clientes: dar accesibilidad a los clientes y confiar en que el pago de la deuda será realizado luego de recibir el producto o servicio.

Realizar el control financiero: monitorear y controlar las políticas de cobro a lo largo del tiempo para garantizar la salud financiera a largo plazo.

Sin embargo, se deduce que las cuentas por cobrar son fundamentales dentro de las actividades y operaciones de una organización para garantizar la liquidez y rentabilidad identificando así la capacidad que tendrán para cumplir con obligaciones.

1.1.1.2. Importancia de las cuentas por cobrar

Dentro de una empresa se considera que esta partida es una de las más importantes después del efectivo y equivalentes, pues dinero circulante exigible a un plazo corto y que tiene la capacidad de realizarse con mayor facilidad, expresa su criterio Cedeño (2021), sin embargo también es importante considerar que todas las cuentas reflejadas en los estados financieros son una cadena de gran importancia para una empresa cumpliendo cada una su función, cabe recalcar que si uno de las cuentas no se reflejan al momento de presentar los estados financieros no sería válido ante las normativas vigentes.

Según Contreras (2018), en las empresas el crédito es un clave para el desarrollo financiero, pues es la forma de conseguir recursos para iniciar las operaciones ya sea con un capital propio o apalancamiento, es importante recalcar que si no se brindan créditos las ventas serán un poco difíciles de conseguir, por lo que hoy en día la condición económica no les da la capacidad a todos los clientes de poder adquirir algo de manera efectiva.

Después de lo interpretado por los autores es importante recalcar que las organizaciones tienen como objetivo principal mantener balanceadas las cuentas por cobrar, dando créditos a corto plazo, ya que será una manera más factible de obtener ingresos por el producto o servicio que han ofrecido al público.

1.1.1.3. Tipos de cuentas por cobrar

Con respecto a lo anterior, las cuentas por cobrar son de suma importancia dentro de la gestión de una organización comercial y sobre todo fundamental en su salud financiera, según Lopez (2017), las cuentas por cobrar representan el financiamiento que la empresa da a los clientes, inciden directamente en la solvencia y liquidez de la organización, por ello es importante recalcar los tipos de cuentas por cobrar que son utilizados dentro de los estados financieros como, por ejemplo:

Cuentas por cobrar a clientes: Estas cuentas se relacionan por la venta de un bien o prestación de servicio a crédito, representando la mayor parte de las cuentas por cobrar de la organización.

Pagarés por cobrar: Documento legalizado por la firma del cliente como un respaldo de pago por una deuda adquirida, estas suelen tener mucho más tiempo para ser canceladas o expiradas.

Cuentas por cobrar a empleados: Dentro de estas cuentas se encuentran los préstamos o anticipos que se les realiza a los empleados de la empresa como adelantos, sin embargo, también puede darse los reembolsos pendientes que la empresa pudo haber quedado debiendo al empleado.

Cuentas por cobrar a compañías relacionadas: Son deudas que surgen de venta entre empresas a corto plazo y se registran en el balance general de la empresa.

1.1.1.4. Indicadores Financieros

Tal como señala Correa (2017), que los indicadores financieros son una razón entre dos o más variables, tomadas de la información histórica proveniente de los estados financieros y su resultado, que permiten evaluar el desempeño de la organización en términos operativos, de inversión y de las distintas fuentes de financiamiento.

A continuación, se detallarán los indicadores de gestión más utilizados por la SuperCia:

Tabla 1

Indicadores de Gestión

Razón	Indicador	Fórmula	Descripción
Gestión	Rotación de Cartera	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.
	Periodo Promedio de cobranza	$= \frac{\text{Cuentas y Documentos por cobrar}}{\text{Ventas}}$	Permite verificar cuantos días tardan en cobrar a sus clientes.
	Rotación del activo fijo	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$	Indica la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados.
	Rotación en Ventas	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$	Permite evaluar la eficiencia con que la empresa utiliza el activo para generar ingresos.

Nota: Datos tomados de la plataforma de la SuperCia. (2015).

1.1.1.5. Políticas de Cobranza

Para Guerrero (2021), las políticas se definen como un grupo de disciplinas y estrategias a cumplir con el fin de evitar problemas o prevenir riesgos futuros de incobrabilidad o pagos tardíos por parte de los clientes a quienes les han otorgado crédito, sin duda alguna las políticas de cobranza permiten que la empresa tome una previa precaución ante clientes por medio de una evaluación o procedimiento crediticio, de esta manera se podrá conocer la capacidad que tiene el cliente para responder el crédito que desea adquirir, evitando incobrabilidad o morosidad y que la liquidez sea afectada.

1.1.1.6. Antigüedad de las cuentas por cobrar

De acuerdo con Woods (2025), determina que la antigüedad de las cuentas por cobrar se utiliza para llevar una evaluación de la eficiencia y la salud financiera de la organización referente a los pagos de clientes, este método brinda información sobre el tiempo que tardan los clientes en pagar.

Sin embargo, la antigüedad de las cuentas por cobrar se han considerado herramientas claves para medir los pagos atrasados de los clientes y son clasificado según el número de días de su atraso, facilitando una visión cronológica de la disciplina de los pagos de los clientes.

1.1.1.7. Provisión de cuentas incobrables

De acuerdo con Medina (2021), la prohibición de cuentas incobrables se la realiza en cuanto al porcentaje promedio de aquellos créditos que son incobrables ,sin embargo, las empresas para volver a los valores pendientes de la cartera de los clientes se ven en la necesidad de realizar una provisión de cuentas incobrables para tener un saldo más real de las cuentas por cobrar en los estados financieros que esto indica que es una estrategia para ayudar que la empresa pueda compensar ciertas deudas que no pueden ser canceladas en su totalidad por algún motivo que impide su pago.

1.1.1.8. Morosidad

Para Hernández (2021), La morosidad es caracterizada por la acción de una persona cuando incumple o no realiza con puntualidad pagos , cuotas de créditos, deudas con instituciones y personas naturales debido a la indisposición de dinero o falta de responsabilidad, estos factores crean inseguridad a la empresa , por el gran peligro de la baja de la liquidez y

sostenibilidad, por esto es importante realizar un procedimiento adecuado donde se pueda llevar a cabo estudio o entrevistas al clientes por medio de revisión de buro donde reflejara que tan responsable ha sido el cliente en pagar deudas, o si de lo contrario tiene deudas pendientes y si aún no ha resuelto las deudas pendientes, esto ayudará a minimizar riesgo de deterioro de la empresa y la alta cartera de incobrabilidad, provocando así el cierre la una empresa.

1.1.2. Variable Dependiente: Liquidez

La liquidez para Erazo (2021), es definida como la capacidad que tiene un activo dentro de la empresa para ser convertido en dinero rápidamente sin perder mayor valor con el paso del tiempo, sin embargo en criterios personales la liquidez no es cosa de otro mundo, si no es la representación del control que debe de tener una empresa para llegar a ser solvente y cumplir con las obligaciones a corto o largo plazo para que de esta manera la entidad tenga una minimización de precio y pueda tener ingreso de efectivo dentro del periodo contable.

De acuerdo con Andrea (2021), la liquidez también se considera como la facultad financiera con la que cuenta una empresa para llevar a cabo el cumplimiento de compromisos generales, es decir la rapidez que tendrá para convertir el activo en efectivo, posicionándose como un indicador fundamental dentro de todas las organizaciones ya sean comerciales o de prestación de servicio. Haciendo referencia a lo antes mencionado, puedo deducir que la liquidez en la clave fundamental de una empresa para ser exitosa, ya que la misma ayudara que se puedan realizar préstamos a instituciones ajenas sin problemas de mora, o también permitiría realizar inversiones adicionales sin afectar la sostenibilidad de la empresa.

1.1.2.1. Importancia de la liquidez

De acuerdo con Tirado (2016), la liquidez hoy en día se la considera una herramienta importante para que la empresa pueda cumplir con las obligaciones a corto plazo, sin embargo. se considera que la liquidez también va cogida de la mano con el método y estrategias que tenga la empresa para hacer los cobros después de haber entregado un producto o un servicio, por lo tanto, la liquidez es una pieza fundamental para el éxito de la empresa, pero también se considera fundamental llevar un control de cobro a corto plazo para poder cumplir con los objetivos.

Según la teoría de Cubas (2021), la liquidez es importante porque permite una disponibilidad que deja hacer frente a los compromisos en un corto periodo protegiendo el

capital de trabajo que es primordial para que el negocio sigue en marcha, ya que es necesario contar con efectivo para los pagos a trabajadores proveedores, pagos de impuestos, entre otros, por otro lado, en base a mi perspectiva la liquidez es importante dentro de una organización para cumplir con nuestras obligaciones, sin embargo, actualmente hay muchas empresas que contablemente no tienen liquidez y los activos pertenecen a instituciones financieras ajenas por deudas vencidas.

1.1.2.2. Indicadores de Liquidez

Expresa Pinedo (2012), la liquidez es un término que hace referencia a la solvencia en cuanto a la posición financiera, midiendo la capacidad de una empresa para cancelar las obligaciones a corto plazo, estos indicadores facilitan la evaluación de los activos y pasivos de una organización.

Existen varias ratios de liquidez los que ayudan a mediar distintas funciones que debe de cumplir la empresa, como, por ejemplo:

Tabla 2

Indicadores de Liquidez

Razón	Indicador	Fórmula	Descripción
Liquidez	Liquidez Corriente	$= \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Este indicador relaciona los activos corrientes con los pasivos corrientes para verificar si se hace frente a los pagos a corto plazo.
	Prueba ácida	$= \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	Determina la capacidad que tiene la empresa para cubrir las obligaciones corrientes sin depender de las ventas y de las existencias.

Nota: Datos tomados de la plataforma de la Supercías (2015).

Tabla 3

Indicadores de Solvencia

Razón	Indicador	Fórmula	Descripción
Solvencia	Endeudamiento del Activo	$= \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	Determina el nivel de capacidad que tiene la organización para gestionar los recursos, cuando el índice es alto interpreta que la empresa cuenta con un límite de endeudamiento, por otro lado, si es baja representará un grado alto de independencia de la empresa frente a los proveedores.
	Endeudamiento Patrimonial	$= \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	Mide el grado de compromiso del patrimonio y las obligaciones frente a los proveedores.
	Endeudamiento del Activo Fijo	$= \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto}}$	Mide la capacidad que tiene el capital de la empresa para cubrir inversiones en activos fijos.
	Apalancamiento	$= \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	Interpreta el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre los recursos de terceros.
	Apalancamiento Financiero	$= \frac{(UAI/Patrimonio)}{(UAI/Activos Totales)}$	Interpreta la ventaja y desventaja del endeudamiento con terceros y de qué manera contribuye a la rentabilidad del negocio.

Nota: *Nota:* Datos tomados de la plataforma de la SuperCia. (2015).

Tabla 4*Indicadores de Rentabilidad*

Razón	Indicador	Fórmula	Descripción
Rentabilidad	Rentabilidad Neta del Activo	$= \frac{(Utilidad\ Neta/Ventas)}{(Ventas/Activos\ Totales)}$	Determina que tan eficiente es la empresa utilizando los activos para generar ganancias, omitiendo si fueron con capital propio de la empresa.
	Margen Bruto	$= \frac{Ventas\ Netas - Costo\ de\ v}{Ventas}$	Interpretará la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad con la que la empresa cubra los gastos operativos que generen utilidades.
	Margen Operacional	$= \frac{Utilidad\ Operacional}{Ventas}$	Medirá cuánto gana la empresa con las actividades sin haber considerado los gastos financieros e impuestos.
	Rentabilidad Neta de Ventas	$= \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas}$	Determinará cuanta utilidad genera la empresa por cada dólar que se haya vendido.
	Rentabilidad Operacional del Patrimonio	$= \frac{Utilidad\ Operacional}{Patrimonio}$	Medirá cuánto gana la empresa con las operaciones principales que realiza con el capital y aportaciones de los socios, sin haber considerado los gastos financieros e impuestos.

Rentabilidad Financiera	(Ventas / Activo) (UAI/UAII) (Activo/Patrimonio) (UAI/UAII) * (UN/UAI)	* Interpretará la rentabilidad * del capital aportado por los * socios.
-------------------------	---	---

Nota: Datos tomados de la plataforma de la SuperCia. (2015).

1.1.3. Fundamentación legal

1.1.3.1. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Art. 10 numeral 11 de la LORTI

Los siguientes artículos son determinados por Ley de Regimen Tributario Interno (2018).

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

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Los estados financieros con propósitos de información general los que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, tal como el informe anual o un folleto o prospecto de información bursátil. Las reglas fijadas en esta Norma se aplican igualmente a los estados financieros de un empresario individual o a los consolidados de un grupo de empresas.

1.1.3.2. Ley de compañías

Los siguientes artículos son determinados por Ley de Compañías (2017).

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen los capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de las utilidades.

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía

existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI.

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías y valores.

1.1.3.3. Reglamento de la ley de régimen tributario interno

El siguiente artículo del reglamento interviene con lo siguiente:

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

3) Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento

1.2. Antecedentes Investigativos

Según Humberto (2012), en su tesis “La liquidez y su rentabilidad en la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C” Tesis de la universidad técnica de callao de Perú presentó un deficiente manejo de liquidez en los últimos periodos, lo cual afectó a la

rentabilidad de la empresa. El objetivo de la investigación fue evaluar e investigar como el incorrecto manejo de la gestión y la liquidez que afecto la rentabilidad de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C, esta investigación presentó un impacto fuerte en la liquidez durante el año 2019, se aplicó una entrevista para recopilar información necesaria utilizando una metodología cualitativa, por ello se identificó que la empresa no cuenta con herramientas financieras para el manejo de finanzas. Como resultado de la investigación reveló que la empresa no tiene un correcto manejo de políticas y procedimientos de cobranza de crédito, lo cual perjudico de manera directa la liquidez

Como indicó Vílchez (2021), en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Aconcagua Grupo S.A.C en el periodo 2021” Tesis de la Universidad Tecnológica del Perú, cuyo objetivo fue evaluar la incorrecta gestión de cobro, la liquidez, la planificación y el control de la empresa, estableció una problemática sobre una alta cartera vencida, lo que afecto directamente la liquidez , permitió el incumplimiento de políticas de cobranza eficientes, lo que disminuyó la capacidad que tenía la empresa para cubrir las obligaciones financieras. La metodología y el enfoque fueron analizar de manera cualitativa y cuantitativa la gestión de créditos, revelando que la empresa otorgaba créditos a los clientes sin realizar procesos de verificación de buro de crédito, por lo que la gestión de crédito se manejaba de manera empírica incumplimiento las políticas de la empresa, esto provocó el incumplimiento de obligaciones con otras instituciones financieras, como resultado obtuvieron una alta cartera de cuentas por cobrar y obligaciones pendientes con instituciones financieras.

Relata el Muños (2023), en su tesis “Influencia en la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. distrito de Huanchaco”, el objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influyo en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C, distrito de Huanchaco, presentando una problemática en el año 2023 inadecuada gestión de cuentas por cobrar que ha generado problemas de liquidez en la empresa, dificultando el cumplimiento de obligaciones. Dentro de la investigación se utilizó una metodología cualitativa que identificó la falta de herramientas financieras para el manejo adecuado de las finanzas de la empresa, sin embargo, dentro de los resultados presentó un incorrecto manejo de la política y procedimientos de cobranza.

La investigación realizada por Tirado (2019) en su proyecto de titulada “La importancia de la liquidez, rentabilidad, inversión y toma de decisiones en la gestión financiera empresarial para la obtención de recursos en la industria pesquera, 2019”, Tuvo como objetivo encontrar

los factores que debieron manejar la gestión financiera para hacerla más eficiente en la empresa ENSENADA B.C, en el año 2019 , su metodología a investigar fue estudios de la relación entre la gestión de cuentas por cobrar, ,presentando problemas en su liquidez debido a una incorrecta gestión de cobros, sin embargo , obtuvieron como resultado que se desbebió aplicar la implementación de factores que permitieran mejorar la gestión financiera del sector. necesitando apoyo y orientación para garantizar una buena sostenibilidad.

Para en su proyecto de titulación determinada: Liquidez y rentabilidad: Revisión conceptual y dimensional, su objetivo principal fue mostrar la rapidez con la que la empresa transforma un activo en dinero como cuentas por cobrar y que tan rápido debe cumplir con los pasivos, se aplicó entrevistas con el fin de recopilar datos importantes para el desarrollo de la problemática, la metodología que se utilizo fue cualitativa comparándolos con investigaciones similares. Esta investigación presento un gran problema de liquidez, pero extrañamente una buena rentabilidad lo que es alarmante para los investigadores, en bases a las incógnitas de la problemática se realizó un estudio de campo dando como resultado que la empresa creó valores falsos en los estados de resultados lo que hizo ver a la empresa rentable.

En la tesis planteada por Dueñas (2022), con el tema denominado “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Endoplasma S.A en el año 2015”, donde el objetivo principal fue analizar el funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa, la metodología que aplicaron fue una entrevista con un enfoque de carácter descriptivo y cualitativo. La investigación presento un problema del incorrecto manejo de la prestación de servicio a crédito, dando como resultado obtuvieron que el 70% de nivel de riesgo es moderado ya que la empresa no contaba con un manual de funciones establecidas, una persona específica que se encarga del personal y un código ético sobre la conducta, sin embargo, obtuvieron como resultado una inexistencia de políticas y manuales de procedimientos.

De acuerdo con la tesis de Duque (2019), denominada Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa IMPORPARIS S.A., su objetivo principal fue analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, dentro de la investigación e aplico la metodología analítica, histórica y documental con un enfoque cualitativo, lo que permitió solucionar la disponibilidad de efectivo para honrar obligaciones con terceros, por lo que dio como resultado lo siguiente: la empresa no contaba con un manual

de control interno con respecto al otorgamiento de crédito y a la administración de la cartera , no manejaban buró de crédito ni programas que capaciten al personal.

Según Génesis (2012), denominada “Análisis de los estados financieros de mayo 2011-2012 y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa PINTUCA S.A.”, su objetivo principal fue determinar un plan que acceda al desarrollo estratégico y políticas eficaces de administración financiera para el correcto manejo de los recursos económicos, que permitieron estabilizar y fortalecer la generación de la empresa, presentando problemas deficiencia en la liquidez debido a la cartera vencida por falta de procesos de verificación de buró de crédito y sistemas que tengan relación con las entidades de créditos, por ello usaron una metodología exploratorio de fuentes bibliográficas y enfoque cualitativo , el resultado fue que la empresa no aplico procesos de gestión de crédito , ni tampoco llevo un control en su inventario por lo que no pudo hacer la solicitud respectiva para las relaciones con las autoridades encargada de buró de crédito

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Metodología.

2.1.1. Modalidad de la Investigación

2.1.1.1. Método inductivo

Desde el punto de vista de Suárez (2024), señala que:

El método inductivo es un enfoque que se utiliza dentro de una investigación que busca inferir conclusiones generales a partir de la observación, es decir este método parte de hechos concretos y particulares para llegar a una conclusión general.

En esta investigación se aplicó el método inductivo porque se partió de la observación de hechos reales de la empresa que permitieron identificar los problemas en relación con la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en liquidez.

2.1.1.2. Método deductivo

De acuerdo con Tamayo (2008), el método deductivo se pasa de lo general a lo particular, en otras palabras, se establece una relación entre lo que se conoce y lo que se quiere mostrar.

Se ejecutó el uso del método deductivo para analizar la situación de la empresa, permitiendo comprobar los efectos que se generaron dentro de las variables de estudio.

2.1.1.3. Método analítico

Según Lopera (2019), define el método analítico como un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en los elementos constitutivos.

Se empleó el método analítico para examinar las políticas, los plazos de cobro y la cartera vencida, lo que permitió observar los factores que influyeron en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.

2.1.2. Enfoque

2.1.2.1. Enfoque Mixto

De acuerdo con Salazar (2020), expresa que el enfoque cualitativo y cuantitativo dentro de una investigación es donde se estudia la calidad de las actividades relaciones a asuntos medios materiales o instrumentos en una determinada situación o problema.

En esta investigación se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo para evaluar las opiniones, experiencias, percepciones del personal y estados financieros lo que permitió identificar debilidades y fortalezas de las variables de estudio

2.1.3. Tipo de Investigación

2.1.3.1. Investigación documental

Según Parrales (2022), denomina a la investigación documental como un trabajo académico cuya metodología tiene como fuente primaria la investigación artículos, publicaciones, revistas, libros de los cuales recopila información para posteriormente realizar un análisis o consolidado que le permita dar respuesta a una pregunta inicial o tesis.

En base a las variables objeto a estudio se aplicó una investigación de tipo documental donde se utilizaron libros, tesis y artículos que permitieron la recopilación de información relevante sobre la gestión de cuentas por cobrar y los efectos sobre su liquidez.

2.1.3.2. Investigación de Campo

De acuerdo con Cajal (2017), expresa que la investigación de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo, es decir los datos que se necesita para hacer una investigación real no controlada.

Para el desarrollo de la investigación con relación a las variables objeto a estudio se aplicó una investigación de campo para la recopilación de datos relevantes referentes a las variables de estudio, lo que permitió obtener puntos clave para fundamentar y sostener la investigación.

2.1.4. Población y Muestra

2.1.4.1. Población

Según lo planteado por Luis (2004), determina que la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, sin embargo, la población puede ser constituida por personas u objetos que sean aptas para un estudio de mejora.

La población objeto de este estudio estuvo constituida por el personal directivo y administrativo de la empresa como:

Tabla 5

Población

Nº	Cargo	Responsables
1	Gerente General	1
2	Accionistas	4
3	Contador	1
4	Secretaria	1
5	Asesor Jurídico	1
	Total	8

Nota: Detalle de la población tomada de la empresa Conavegori S.A, *Elaboración propia*.

2.1.4.2. Muestra

En la publicación del autor Rojas (2017), determina que la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

Se llevó a cabo la aplicación de un muestreo aleatorio no probabilística dentro de la empresa Conavegori S.A, empleando técnicas e instrumentos que permitieron obtener información relevante de las variables de estudio.

A continuación, se detallará la muestra aleatoria no probabilística de la empresa Conavegori S.A.

Tabla 6

Muestra

Nº	Cargo	Responsables
1	Gerente General	1
2	Contador	1
	Total	2

Nota: Detalle de la muestra aleatoria no probabilística tomada de la empresa Comavegori S.A, *Elaboración propia.*

2.2. Técnicas e instrumentos

2.2.1. Entrevista

Con relación a Torrecilla (2023), refiere que la entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada en los diferentes cargos que integran las funciones de una empresa, esto permitirá explorar las percepciones, opiniones y experiencias de los entrevistados.

Durante la fase de recopilación de información se aplicó una entrevista dirigida al gerente y al contador, considerando el cargo dentro de la entidad, ya que poseían información significativa para el desarrollo de este estudio, esta acción facilita conocer las causas relacionadas con de la gestión de cuentas por cobrar y como afectó la liquidez.

2.2.2. Indicadores Financieros

De acuerdo con Correa (2017), estas herramientas financieras permiten monitorear los resultados obtenidos de una organización, con el fin de diseñar estrategias eficaces para mejorar, si es el caso, o lograr un desarrollo superior a lo esperado.

Durante el desarrollo del análisis financiero se aplicó indicadores como indicadores de gestión, liquidez, solvencia y de rentabilidad, que permitió obtener el desempeño financiero de la entidad.

2.2.3. Análisis vertical de los estados financieros

El análisis financiero es un estudio que se realiza a la información contable de una entidad, que se expresa a través de resultados de los estados financieros, esta información se debe interpretar de manera correcta para que pueda ser útil para la toma de decisiones de acuerdo con González (2017).

Durante el proceso de investigación, se aplicó dos análisis verticales de los estados financieros como el estado de situación financiera y estado de resultado integral, que permitió identificar la concentración de cuentas por cobrar y el estado actual de la liquidez.

2.3. Descripción de resultados

2.3.1. Descripción de resultados de las entrevistas

Entrevista a la Gerente Tec. Pesq. Laura Lastenía Rivera

La entrevista que se realizó a la gerente general Tec. Pesq. Laura Lastenía Rivera, en cuanto a los procedimientos para evaluar el perfil crediticio de los clientes antes de autorizar ventajas crédito la entrevistada mencionó que sí se realizan procedimientos de manera informal basándose en los años en el que el cliente lleva adquiriendo el servicio dentro de la organización, sin embargo dejó claro que no se trabaja con la central de riesgo, con respecto a las políticas de crédito señaló que la empresa mantiene políticas internas informales pero no tienen relación absoluta con los procedimientos de recuperación de cartera, ni tampoco han sido actualizadas, por otra parte referente a los plazos de pagos, explicó que no existen estándares de tiempo para el cobro, si no que se basaban en el volumen de solicitudes de servicio que la empresa obtenga.

Seguidamente, indicó que no se aplicaban métricas pero si indicadores como el de rotación de cuentas por cobras, por ello explicó que el procedimiento de cobro se lleva a cabo cuando un barco adquiere el servicio antes de eso tiene que realizar un abono del 50% y el otro 50% será cancelado en 12 meses, sin embargo, en muchas ocasiones no se cumple con el pago y se procede a ser registrados como cuentas por cobrar, por ello indicó que este hecho afecta de manera relevante la liquidez operativa de la empresa, que ha impedido cumplir con sus obligaciones como por ejemplo la deuda alta que aún existe con el IESS, luego mencionó que ya han tomado acciones legales, sin embargo no han sido resueltas aun.

Finalmente nos explicó que la empresa no mantiene un registro actualizado de cuentas incobrables ya que aun consideran que las deudas pueden ser reversibles sin tomar en cuenta que ya llevan 4 años de antigüedad, también declaro que la empresa no cuenta con políticas de cobranza que determinen un interés, recargos o penalizaciones por mora que comprometan al cliente a cancelar la totalidad de la deuda por el servicio.

Entrevista a Contador Lcdo. Jorge Manzano

La entrevista que se aplicó en base a la gestión de cuentas por cobrar y el impacto en la liquidez, se enfatizó respecto a las políticas por lo que mencionó que no contaban con políticas de cobranza que permiten evaluar, revisar y provisionar las cuentas incobrables.

Sin embargo, con relación al tratamiento contable de las cuentas por cobrar de acuerdo con las NIIF, mencionó que las cuentas se registraban por el valor total del deudor, sin aplicar provisiones por incobrabilidad.

Por otro lado reveló que el proceso de identificación y el registro de las cuentas incobrables no se aplicaban ya que aún consideraban estas cuentas como recuperables, sin embargo también mencionó que no realizaban ningún tratamiento contable de provisiones para cuentas incobrables pero esto sí generaba un impacto en el incumplimiento de obligaciones financieras como la deuda que mantienen hace 4 años con el IES, la deuda ha afectado de manera agresiva al análisis de los indicadores como el de liquidez y la prueba acida.

El entrevistado también recalcó que los indicadores que implementan dentro de la entidad para medir las cuentas por cobrar es la rotación de cuentas por cobrar, aunque no contaban con un sistema donde pudieran medirlo mensualmente, cabe recalcar que también afirmó que la empresa realizaba conciliaciones mensuales basándose en las facturas y registros que ya hayan sido realizados, aunque no se haya pagado la totalidad de la deuda.

Por otro lado, haciendo énfasis sobre el procedimiento de depuración contable de saldos antiguos, expresó que no se implementaban procedimientos sin embargo estos siempre son autorizados por el gerente general y el área legal.

Finalmente, sugirió que en base a su perspectiva para mejorar el proceso de cobranza sería factible determinar e implementar políticas que optimicen las cuentas por cobrar y se y se

realice una evaluación crediticia antes de su otorgamiento, hizo énfasis en aplicar intereses, recargos o penalizaciones por mora de pago.

2.3.2. Interpretación de los resultados de entrevista

Las entrevistas realizadas al gerente general y el contador presentan una relación en cuanto a la inexistencia de políticas formales y actualizadas que aseguren el cobro de las deudas a los clientes, el aumento significativo de las cuentas por cobrar ha sido un impacto negativo en la liquidez de la empresa debido a la omisión de provisiones a las cuentas incobrables lo que presenta un error en el control financiero de la empresa conavegori S.A.

Sin embargo, con relación a la aplicación de procedimientos para evaluar el perfil crediticio de los clientes el gerente general mencionó que dentro de la empresa se otorgaban crédito basándose en el historial en el que lleva adquiriendo el servicio, este criterio fue reforzado por el contador quien señaló que la ausencia de políticas crediticias para evaluar al cliente genera la necesidad de tomar como referencia los años que el cliente lleva siéndole fiel a la empresa. También mencionan como punto importante que, de la ausencia del proceso de evaluación para otorgar crédito, nace la necesidad de manera urgente implementar una política que determinen intereses, recargos o penalizaciones para fomentar el cumplimiento de pagos.

Por otro lado, los entrevistados confirmaron que la acumulación de cuentas por cobrar genera un impacto directo sobre la liquidez de la empresa, evidenciado por el incumplimiento de las obligaciones institucionales como la que se ve reflejada en los estados financieros como la deuda vigente con el IESS.

finalmente los entrevistados revelaron el gran problema que causo la alta concentración de cuentas por cobrar por falta de una estructura normativa para la gestión de la cartera, lo que interpreta como resultado, la necesidad de crear un sistema que controle que ,evalúe y garantice la recuperación de cuentas por cobrar, dentro de esta entrevista se verificó la coincidencia entre la respuesta de ambos actores que ayudó a hacer énfasis en el problema investigativo enfocado a las áreas críticas que requerían una intervención en cuanto a las políticas de cobranza.

2.3.3. Análisis Vertical de los Estado Financieros de la Conavegori S.A.

El análisis vertical de los estados financieros se realiza al y el Estado de Situación Financiera resultado Integral con la finalidad de obtener resultados relevantes para la toma de decisiones.

Tabla 7

Análisis vertical estado de situación Financiera 2024.

CONAVEGORI S.A.			
Análisis Vertical estado de Situación Financiera			
Periodo 2024			
Código	Cuenta	Valor	%
1	ACTIVO	\$ 61.857,40	100%
101	Activo Corriente	\$ 35.644,06	57,62%
10101	Efectivo y Equivalente de efectivo	\$ 660,10	1,07%
1010205	Cuentas por cobrar (no relacionadas)	\$ 33.575,66	54,28%
10105	Activos por impuestos corrientes	\$ 1.408,30	2,28%
102	Activos no Corrientes	\$ 26.213,34	42,38%
10201	Propiedad, planta y equipo	\$ 3.636,36	5,88%
10205	Activos por impuestos diferidos	\$ 400,00	0,65%
10210	Documentos y Cuentas por cobrar a relacionados	\$ 22.176,98	35,85%
2	PASIVO	\$ 23.908,59	38,65%
201	Pasivo corriente	\$ 23.908,59	38,65%
201030102	Cuentas por pagar a proveedores	\$ 7.249,60	11,72%
2010703	Obligaciones con IESS	\$ 14.556,10	23,53%
2010702	Impuesto a la renta por pagar	\$ 526,76	0,85%
20107	Otros pasivos corrientes	\$ 1.576,13	2,55%
3	PATRIMONIO	\$ 37.948,81	61,35%
301	Capital	\$ 9.000,00	14,55%
30401	Reserva legal	\$ 2.590,71	4,19%
306	Resultados Acumulados	\$ 24.364,06	39,39%
307	Resultado del Ejercicio	\$ 1.994,04	3,22%

Nota: Análisis vertical de los Estados de Situación Financiera del año 2024 obtenidos de la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, *Elaboración propia.*

Interpretación:

En el análisis que se realizó al estado de situación financiera de la empresa CONAVEGORI S.A, por otro lado, en el análisis vertical se observó que las cuentas por cobrar representan un valor significativo dentro de los activos reflejando el 54,28% del total, lo cual

es una alarma crítica para la liquidez, este alto nivel de frecuencia porcentual de las cuentas por cobrar afecta gravemente el cumplimiento de pago a corto plazo lo que hace que se refleje una gestión inadecuada de cobro.

Sin embargo, se observó que el efectivo y el equivalente al efectivo presenta un porcentaje de 1,07% del total de los activos, esto significa que la disponibilidad de fondos es limitada, este porcentaje al ser comparado con alta concentración de cuentas por cobrar se posiciona en un estado vulnerable, a causa de esto la empresa depende de la recuperación de cartera para realizar sus operaciones.

Del mismo modo, se denota que el activo corriente presenta un porcentaje de 35.85% significando que los recursos no son disponibles para cubrir deudas a corto plazo afectando directamente la liquidez.

Por otro lado, el pasivo representa el 38,65% de los activos lo que hace referencia a las obligaciones a corto plazo como por ejemplo las obligaciones con el IESS que representan un 23,53%, las cuentas por pagar a proveedores un 1,72%, lo que significa una baja disponibilidad de efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

A pesar de que se ve reflejado un buen patrimonio del 61,35%, existen riesgos operativos que se genera por la liquidez baja que mantienen.

Como parte del análisis financiero se evidencia que la empresa no presenta el ejercicio de la participación trabajadores del 15% incumpliendo el art.97 del código de trabajo donde interpreta que las sociedades son obligadas a llevar contabilidad están obligadas a distribuir el 15% a sus trabajadores obtenida del ejercicio , sin embargo en el art.98 indica que si la empresa obtuvo utilidades bajas o negativas luego de provisiones , no sería obligatorio haber generado la participación a trabajadores

Tabla 8

Análisis vertical estado de resultado integral del 2024

CONAVEGORI S.A.			
ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
PERIODO 2024			
CÓDIGO	CUENTA	VALOR	%
401	Ingresos	\$ 63.340,68	100%
501	Costo de ventas	\$ 51.742,99	81,69%
402	Ganancia bruta	\$ 11.597,69	18,31%

	Gastos operativos	\$ 10.001,28	15,79%
50201	Gastos de venta	\$ 6.039,48	9,53%
50202	Gastos administrativos	\$ 3.037,41	4,80%
5020128	otros gastos operativos	\$ 924,39	1,46%
602	Ganancia antes de impuesto	\$ 2.520,80	3,98%
603	Impuesto a la renta causado	\$ 526,76	0,83%
604	Resultado integral total del año	\$ 1.994,04	3,15%

Nota: Análisis vertical del Estado de Resultado Integral del año 2024 obtenidos de la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, *Elaboración propia.*

Interpretación:

En el análisis que se realizó al estado de resultado integral de la empresa CONAVEGORI S.A. Se logró evidenciar los ingresos son del \$63.340,68 que Significa el 100% de total de los ingresos, por otro lado, también se identifica que el costo de venta y el de producción representa un 81,69%, lo que interpreta que los ingresos son absorbidos por el costo de producción y de venta.

Posteriormente los gastos operativos representan un 15,79% de los ingresos, mientras que los gastos administrativos representan un 4,80% y un resultado operativo antes del impuesto del 3,98% lo que representa una baja eficiencia para generar recursos extras que puedan fortalecer la liquidez.

Por otro lado, el impuesto a la renta causado representa el 0,83% y posteriormente la ganancia neta del ejercicio apenas el 3,98% reflejando una rentabilidad baja, esta situación se determina por el poco financiamiento y la incobrabilidad de las cuentas por cobrar, es importante recalcar que, a menor ganancia bruta, menor será la capacidad de autofinanciamiento, lo que obliga a la empresa a operar mediante la recuperación de cartera.

2.4. Análisis de indicadores financieros

2.4.1. Indicadores de Gestión

Tabla 9

Indicadores de Gestión

Razón	Formula	Aplicación	Interpretación
Rotación de cuentas por cobrar	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$= \frac{63.340,68}{55.752,64}$ $= 1,14 \text{ veces}$	En este índice se denoto una rotación de cuentas por cobrar cerca de un año, en el que se tardó la empresa en recuperar el dinero de sus ventas a crédito, lo que indicó debilidad en la gestión de cobranza.
Periodo promedio de cobro	$= \frac{\text{CXC} * 365 \text{ Días} / \text{Ventas}}{\text{Ventas}}$	$= \frac{55.752,64 * 360}{63.340,68}$ $= 316,87$	En este índice normalmente el plazo de cobro debió resultar entre los 30-90 días para que la cuentas por cobrar sea recuperadas, en este caso el índice analizado interpretó que la empresa demora 316,87 días para realizar el cobro de las cuentas por cobrar, lo que indicó un rango elevado y alto riesgo de baja liquidez operativa.
Rotación de activo fijo	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo fijo}}$	$= \frac{63.340,68}{3636,36}$ $= 17,42$	En el análisis del índice rotación de activo fijo se mostró que la empresa tenía como rotación de activo fijo de 17,42, lo que indicó que los activos eran productivos respecto a los ingresos, este resultado fue coherente con las empresas que ofrecen servicios ya que el capital era mínimo pero muy eficaz.

Rotación en ventas	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{63.340,68}{61.857,4}$ $= 1,024 \text{ USD}$	De acuerdo con el análisis de la rotación de ventas se obtuvo como resultado que el número de veces que la empresa generaba ventas en el año 2024 obtenida \$1,024, por lo tanto, se consideró que el resultado fue bueno para la empresa.
---------------------------	---	---	--

Nota: Aplicación e interpretación de los indicadores de Gestión tomados de la (Supercia, 2015), **Elaboración propia.**

2.4.2. Indicadores de liquidez

Tabla 10

Indicadores de liquidez

Razón	Formula	Aplicación	Interpretación
Liquidez corriente	$= \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$= \frac{35.644,06}{23.908,59}$ $= 1,49 \text{ USD}$	<p>La empresa Conavegori S.A para el año 2024 disponía \$35.644,06 de activo corriente en pasivo corriente, al realizar el cálculo correspondiente, se observó una razón circulante de \$1,49, lo que indicó que por cada \$1 invertido, lo que significa que mantenía una disponibilidad de \$1,49 para cumplir con obligaciones a corto plazo.</p> <p>De acuerdo con el cálculo anterior, la empresa podía cumplir con sus obligaciones a corto plazo, pero no en exceso, aunque se visualizó un resultado positivo lo más recomendable fue mejorar su gestión de activos.</p>

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{35.644,06 - 0}{23.908,59} = 1,49 \text{ USD}$$

Para el año 2024 la empresa Conavegori S.A disponía con \$0,00 en su inventario, al realizar el cálculo de los valores correspondientes sin tener inventarios se obtuvo como resultado \$1,49 lo que significa que por cada dólar invertido obtuvo un respaldo de \$1,49 para sus compromisos a corto plazo y que la empresa no dependía de los inventarios, si no de las operaciones.

Nota: Aplicación e interpretación de los indicadores de Liquidez tomados de la (Supercia, 2015), **Elaboración propia.**

2.4.3. Indicadores de Solvencia

Tabla 11

Indicadores de solvencia

Razón	Formula	Aplicación	Interpretación
Endeudamiento del activo	$= \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$= \frac{23.908,59}{61.857,94} = 38,65\%$	En este índice el endeudamiento del activo indicó un 38,65%, lo que determinó que menos de la mitad de los activos son financiados por terceros, esto es beneficioso por que indicaría un bajo riesgo de alto endeudamiento.

Endeudamiento patrimonial	$= \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{23.908,59}{37.948,81}$	$= 0,63$	En este índice de endeudamiento patrimonial se verificó que por cada dólar de patrimonio existe \$0.63 de deuda, relativamente este resultado fue bueno porque el patrimonio aun lideraba sobre las deudas.
Endeudamiento del activo fijo	$= \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo neto}} = \frac{37.948,81}{3.636,36} = 10,43$		En este índice de endeudamiento del activo fijo se obtuvo como resultado 10,43 lo que interpreto que el patrimonio de la empresa es 10 veces más superior al valor del activo fijo, por lo tanto, la empresa tenía un respaldo fuerte del patrimonio frente a las inversiones.
Apalancamiento	$= \frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}} = \frac{61.857,4}{37.948,81} = 1,63$		La empresa para el año 2024 presentó un apalancamiento de 1,63 lo que significó que por cada dólar del patrimonio la empresa controlaba \$1,63 en activos, este resultado fue aceptable por lo que la empresa usa las deudas de forma controlada y potencia la capacidad operativa.
Apalancamiento financiero	$= \frac{(UIA/\text{Patrimonio})}{(UAI/\text{Activo totales})} = \frac{(1994,04/37.948,81)}{(1994,04/61.857,4)} = 1,63$		Dentro de este indicador no se aplicó la utilidad de impuestos ni la utilidad antes de intereses e impuestos por separado ya que en sus estados financieros no los presentaba sin embargo se asumió que la utilidad antes del impuesto y la utilidad antes de intereses e impuestos podría ser igual que la utilidad neta ya que no se verifican intereses ni impuestos diferenciados, Por otro lado, Al ser el cálculo respectivo de los valores indicados se obtuvo 1,63 que indica que la rentabilidad sobre el patrimonio es mucho mayor que los activos totales, por lo tanto, aumenta la rentabilidad financiera debido al uso

de las deudas, pese al inconveniente con los valores se puede indicar que el resultado se mantiene dentro de los márgenes controlados.

Nota: Aplicación e interpretación de los indicadores de Solvencia tomados de la (Supercia, 2015), **Elaboración propia.**

2.4.4. Indicadores de Rentabilidad

Tabla 12

Indicadores de rentabilidad

Razón	Formula	Aplicación	Interpretación
Rentabilidad neta del activo	$= \frac{(Utilidad\ neta/Ventas)}{(Ventas/Activo\ totales)}$	$= \frac{(1994,4/63.340,68)}{(63.340,68/61.857,4)}$ = 3,21%	En este indicador de rentabilidad neta del activo obtenemos como resultado el 3,21% que indica por cada dólar invertido en activos se obtendrá una ganancia neta de 3,21 centavos, probablemente esta ratio no es muy alta, pero es aceptable.

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de}}{\text{Ventas}} = \frac{63.340,68 - 51.742,99}{63.340,68} = 18,28\%$$

En este indicador de margen bruto obtuvimos como resultado 18,28% que indico que la empresa después de cubrir el costo de ventas también retenía el porcentaje para cubrir los gastos operacionales financieros y generar una utilidad, este resultado determinó que el margen refleja una estructura de costo razonable.

$$\text{Rentabilidad neta de las ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \frac{1994,04}{63.340,68} = 3,15\%$$

En este apartado la rentabilidad neta de las ventas proporciono como resultado 3,15%, indicando que la empresa obtuvo una ganancia neta de 3,15 por cada dólar vendido, este resultado es moderado ya que indicó un control aceptable sobre los costos y gastos.

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Patrimonio}} = \frac{2.520,8}{37.948,81} = 17\%$$

En el análisis de la rentabilidad operacional del patrimonio se situó que la utilidad operativa no se encontró dentro de los estados financieros, por lo que se hizo uso de la utilidad neta en reemplazo de la utilidad operativa, esto puede conllevar a que la rentabilidad sea afectada si existen gastos no operativos que fueron considerados, por otro lado en este Indicador de rentabilidad operacional del patrimonio se obtuvo un 7% lo que indica que la empresa tuvo una gestión de operaciones moderada respecto al capital propio obtenido lo que es relativamente positivo.

	$= \frac{Ventas}{Activo} \times \frac{UAI}{Ventas} \times$	$\frac{63340,68}{61857,4} \times \frac{1994,04}{63340,68} \times$	
Rentabilidad financiera	$\frac{Activo}{Patrimonio} \times \frac{UAI}{UAI}$	$\frac{61857,4}{37948,81} \times \frac{1994,04}{1994,04}$	
	$\times \frac{Utilidad neta}{UAI}$	$\times \frac{1994,04}{1994,04} = 5,24\%$	

Dentro del análisis de este indicador de rentabilidad financiera no se identificó los valores de la utilidad antes del impuesto y de la utilidad antes d interés e impuesto, por lo tanto, se utilizó la utilidad neta en reemplazo de los valores no encontrados, Por otra parte, el indicador de rentabilidad financiera al realizar el cálculo correspondiente se obtuvo 5,24% reflejando la eficiencia con la que se utilizaba el patrimonio para obtener utilidades netas.

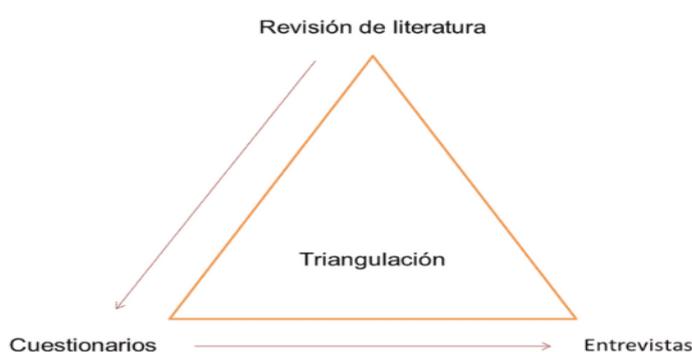
Nota: Aplicación e interpretación de los indicadores de Rentabilidad tomados de la (Supercia, 2015), **Elaboración propia.**

2.5. Triangulación de la información

De acuerdo con Aguilar & Barroso (2015), expresa que la triangulación de datos hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recopilación de datos que permite obtener resultados que aporten a la toma de decisiones de una organización

Ilustración 1

Triangulación de información



Nota: La figura muestra la triangulación de información dentro de una investigación.

Fuente: Elizalde (2022).

Esta investigación estuvo enfocada en la aplicación de herramientas estratégicas que aportaron a recopilar información clave para el desarrollo de la investigación, como, por ejemplo, las entrevistas que se aplicaron al gerente y al contador de la empresa, los análisis verticales de los estados e indicadores financieros, con el fin de verificar y fortalecer debilidades que afectaron a la gestión de cuentas por cobrar e incidieron en la liquidez.

2.5.1. Aspectos positivos

De acuerdo con la investigación que se realizó a las variables objeto de estudio, se evidencian aspectos positivos donde se recalcó que de manera informal la empresa aplicaba evaluaciones de perfil crediticio a sus clientes basándose principalmente en su antigüedad dentro de la empresa, sin embargo, la aplicación de estos métodos no es capaz de regular formalmente una evaluación crediticia más estructurada lo que repercute a la concentración de cuentas por cobrar. Por otro lado, se verificó que las entrevistas aplicadas tenían coherencia y similitud en relación con las conciliaciones mensuales de las facturaciones, pero si utilizaba

indicadores de rotación de cuentas por cobrar lo que demostró un poco de preocupación por el control de la cartera, igualmente dentro del análisis de los indicadores financieros se mostró un patrimonio adecuado de 61,35% del total de los activos señalando una estructura financiera moderada. Por otro lado, el apalancamiento financiero de la empresa y el endeudamiento del activo indicaron que la empresa no dependió en exceso del financiamiento con instituciones externas, lo que representó un poco de estabilidad para la empresa.

La empresa reconoció las imperfecciones que existieron con relación al incumplimiento de normativas y la concentración de la cartera, evidenciando disponibilidad en el campo institucional para gestionar mejor su financiamiento.

2.5.2. Aspectos negativos

Por otra parte también se evidenciaron aspectos negativos donde se recalcaron hallazgos que afectaron directamente la liquidez y la eficiencia operativa, en base a esto se verificó que la empresa no contaba con políticas formales ni tampoco evaluaciones crediticias que asegurarán la recuperación de cartera, por ende se consideró que hubo descuido frente a la gestión financiera de la empresa, a este hecho se adjunta que no se realizaban provisiones contables conforme a lo establecido por la NIIF 9 y la NIC 39, estos perjudica de forma negativa a la transparencia de la situación financiera de la empresa.

De acuerdo con el análisis vertical, se observó una concentración de cuentas por cobrar de 54,28% del total de los activos, indicando que la empresa dependía mucho de la recuperación de cartera. De igual manera es alarmante que el efectivo representará el 1,07% del activo total comprometiendo el incumplimiento de obligaciones como por ejemplo la deuda del IES que representó un 23,53% del pasivo, sin embargo, no podemos omitir que las cuentas por cobrar a partes relacionadas constituyeron el 35,85% de los activos indicando que la liquidez se encuentra comprometida con terceros y operaciones inmediatas.

Haciendo énfasis en los indicadores que se aplicaron como la rotación de cuentas por cobrar qué indicó un resultado de 1,14 veces y un periodo de promedio de cobranza de 316,87 días sobrepasando los estándares aceptables de cobranza, esto denotó deficiente en la gestión de cobranzas y una elevada probabilidad de que las cuentas se volvieran incobrables.

Finalmente, por la ausencia de políticas crediticias que regularan el cobro a clientes de manera eficaz, se produjo un riesgo directo en la sostenibilidad operativa y financiera de la empresa Conavegori S.A

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título

Políticas y procedimientos de crédito y cobranza para la empresa Conavegori S.A

3.2. Justificación

La inexistencia de políticas y procedimientos que regulen controle y garanticen un cobro eficiente y una mejora continua de la liquidez, provoca una alta concentración de cuentas por cobrar en los estados financieros de la empresa afectando de manera directa a la liquidez, lo que causa un deterioro alto en a la capacidad de pago ante obligaciones financieras.

Sim embargo, la manera informal de los procesos de cobranza obstaculizan que se lleve a cabo un control de carácter eficiente sobre la antigüedad de los saldos ,extendiendo los plazos para la recuperación de cartera que generan un riesgo alto de no poder recuperar las cuentas pendientes , la propuesta que se presenta en este apartado tiene como finalidad de diseñar políticas para la recuperación de cartera que logren minimizar los riesgo y recuperar las cuentas por cobrar a corto plazo estratégicamente, obteniendo una mejora continua en la gestión de cuentas por cobrar que refuerce la liquidez de la entidad objeto a estudio.

La implementación de estas políticas y procedimientos permitirá establecer procedimiento, distribuir responsabilidad y clasificar riesgos de incobrabilidad, basándose en el comportamiento crediticios de los clientes a través estrategias preventivas en cuanto a la incobrabilidad de las cuentas, otorgándole a la empresa una manera eficiente de proteger su capital operativo para la sostenibilidad de la liquidez.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo general

Diseñar Políticas y procedimientos de crédito y cobranza para la empresa Conavegori S.A.

3.3.2. Objetivo específico

- Establecer políticas para la gestión crédito y cobranza para fortalecer el control del riesgo y optimizar la recuperación de cartera.
- Elaborar procedimientos de crédito y cobranza para fortalecer el otorgamiento de crédito y garantiza el cumplimiento del pago.
- Definir estrategias para ejecutar y monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza,

3.4. Beneficiarios

El diseño de las políticas de crédito y cobranza benefician de manera directa al gerente y al contador, ya que ellos cumplen un rol importante dentro de la empresa para tomar decisiones respecto a la situación financiera de la empresa, estos lineamientos ayudan a que los directivos obtengan una visión más clara frente a la toma de decisiones de manera eficiente en cuanto a sus recursos que disponen para aumentar la estabilidad de la liquidez.

3.5. Factibilidad

3.5.1. Factibilidad financiera

La implementación de políticas para la recuperación de cartera y fortalecimiento de la liquidez es financieramente viable, puesto que no implica inversión monetaria, por lo tanto, la aplicación de la presente propuesta es diseñar políticas internas que comprometan al personal administrativo y a los clientes a tomar responsabilidad de la recuperación de cartera, representando un beneficio para el fortalecimiento de la liquidez.

3.5.2. Factibilidad legal.

Lo propuestos se relaciona dentro de las leyes ecuatorianas específicamente en la ley de compañías en su Art.20 y el código de comercio en el Art.12 enfatizando las obligaciones de un administrador, la aplicación no es intervenida por ninguna normativa legal, al contrario, fortalecerá la transparencia, trazabilidad, responsabilidad y optimización de riesgos financieros de la empresa, por lo tanto la propuesta es viable legalmente ya que fortalece las obligaciones del administrador de la empresa en base a sus obligaciones según la normativa.

3.5.3. Factibilidad técnica.

La organización si evidencia la presencia de recursos humanos, operativos y técnicos para ejecutar la propuesta, debido a que la estructura organizacional si esta acta para su implementación y si es viablemente técnica, por lo que se debe realizar una previa socialización o capacitaciones internas que se ajusten a la realidad de la empresa garantizando su efectividad.

3.6. Información de la empresa

La empresa Conavegori S.A compañía naviera ecuatoriana Gómez rivera se dedica a la agencia y representación de buque (embarcaciones) nacionales o extranjeras y más actividades conexas. a la agencia y representación de compañías o empresas pesqueras o mercantes de navegación marítima o fluvial, sean nacionales o extranjeras. , teniendo como actividad principal actividades de agentes de aduanas; emisión y tramitación de documentos de transporte y conocimientos de embarque., creada el 5 de junio de 1989,destacándose en el mercado por tener más de 3 décadas de experiencia en el sector logística, sin embargo, a tratado de posicionarse regionalmente proporcionando soluciones integrales a los clientes tanto en el sector público como privado.

Cuenta con una oficina divida en 6 cubículos, que contienen computadoras, impresoras y materiales de oficina indispensables para el desarrollo de sus actividades.

3.6.1. Misión

Ofrecer servicios de agencia marítima nacionales e internacionales con estándares eficientes que prioricen la responsabilidad del cumplimiento normativo, facilitando las operaciones logísticas de nuestros clientes.

3.6.2. Visión

Ser empresa líder en el sector marítimo, reconocida por su larga trayectoria basada en excelencia, innovación y compromiso con la seguridad del comercio marítimo dentro de Ecuador y la región.

3.6.3. Valores

- **Integridad**

Actuar con responsabilidad y honestidad en cuanto a la prestación de servicios a los clientes.

- **Innovación tecnológica**

Emplear tecnologías eficientes para la gestión contable con el fin de cuidar la información del cliente.

- **Seguridad**

Tenemos el compromiso de garantizar una buena prestación de servicio segura para la empresa y nuestros clientes.

- **Trabajo en equipo**

Garantizar un ambiente laboral entre el personal y los directivos basado en la comunicación efectiva para alcanzar los objetivos.

3.7. Descripción de la propuesta

La propuesta de esta investigación tiene como objetivo principal fortalecer la gestión de cobranza y aumentar la sostenibilidad de la empresa Conavegori S.A, implementando el diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza que establezca actividades que se deben de realizar para la concesión de crédito, la recuperación de cartera y el seguimiento de estas actividades. El manual en su contenido contendrá lineamientos, roles y controles para asegurar una gestión eficiente y que se encuentre alineada con los objetivos institucionales.

Es importante el cumplimiento óptimo de estas políticas y procedimiento, por este motivo se desarrollará una matriz de actividades estratégicas que garanticen el cumplimiento de las políticas y procedimientos para una correcta gestión, permitiendo aumentar la liquidez financiera de la empresa para hacer frente a las obligaciones a corto plazo, contribuyendo a un futuro sostenible de la empresa Conavegori S.A.

3.8. Desarrollo de la propuesta



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA

CONAVEGORI S.A

*LA EDUCACIÓN ES EL ARMA MAS PODEROSA QUE
PUEDES USAR PARA CAMBIAR EL MUNDO.' ' NELSON
MANDELA' '*

Autora: Gil Chavez Paola Andreina

ÍNDICE

Introducción.....	43
Objetivo General.....	43
Políticas generales de crédito y cobranza.....	44-45
Políticas y procedimientos de crédito y cobranza.....	45
Políticas de crédito.....	45-46
Gestión del proceso de crédito.....	46
Requisito para la gestión de crédito.....	46-47
Análisis de capacidad de pago.....	47
Aprobación/ Negación de crédito.....	47
Aprobación de crédito.....	47
Negación de crédito.....	47-48
Procedimiento de crédito.....	48
Otorgamiento de crédito.....	48
Estrategias crediticias.....	49
Flujograma de gestión de proceso y procedimiento de crédito.....	50
Políticas de cobranza.....	51
Proceso de gestión de cobranza.....	51-52
Procedimientos de cobranza.....	53-54
Registro de cobro.....	54

Registro de pago.....	54-55
Flujograma de gestión de proceso y procedimiento de cobranza.....	55
Estrategias para el cumplimiento de políticas y procedimientos de crédito y cobranza..	56
Beneficios de las estrategias de crédito y cobranza.....	56
Matriz de cumplimiento	57-59

Introducción

De acuerdo con Rodríguez (2024) un manual de procedimientos es un documento que contiene reglas, lineamientos y pautas de cómo se debe llevar a cabo los procesos dentro de una organización. Con el objetivo de fortalecer la gestión de cuentas por cobrar y obtener una mejora continua en la liquidez de la empresa conavegori S.A, se realiza la presentación de este manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza como una herramienta estratégica para orientar los procesos de crédito de manera formal y un proceso de cobro eficiente que garantice la recuperación de cartera mitigando los riesgos futuros.

El presente manual nace de la necesidad de una investigación dónde se encontró ineficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar afectando directamente la liquidez, dentro de este manual se detallarán lineamientos, criterios y procedimientos que deben cumplir para evaluar, controlar y garantizar un otorgamiento de crédito más eficiente y un cobro eficaz de las cuentas por cobrar a clientes.

Este manual es categorizado sin fines de lucro que sirve como una guía estandarizada dirigida al personal administrativo de la empresa para facilitar la aplicación uniforme de las políticas de crédito y cobranza que contribuirán al fortalecimiento de la gestión de cuentas por cobrar, la implementación de este manual otorgará una visión más clara sobre los posibles errores operativos y la reducción de tiempos en su gestión de crédito y cobranza previniendo las omisiones de procesos formales que puedan garantizar el impacto positivo en la liquidez y rentabilidad financiera de la empresa

Objetivo General

Este manual tiene como objetivo establecer políticas y procedimientos como guía para el otorgamiento de crédito y la aplicación de una correcta gestión de cobranza, con el fin de garantizar la recuperación de cartera y optimizar riesgos de incobrabilidad futura.

1. Políticas generales de crédito y cobranzas.

Las políticas generales dentro de una organización juegan un papel fundamental para el cumplimiento de metas estratégicas, por lo tanto, a continuación, se diseñará políticas sujetas al otorgamiento de crédito y cobranza con el fin de optimizar recursos y sostener la liquidez.

- La empresa determina modalidades efectivas de cobranza, relacionadas a el otorgamiento de crédito mucho más eficaz con pagos cómodos.
- El gerente general y el contador evaluarán de manera permanente la cartera de la empresa, determinando recargos por morosidad.
- Alcanzar como meta la optimización de cuentas vencidas de los clientes.
- En el caso que los cheques dado por los clientes sean devueltos por no tener validez, se comunicara al Gerente General para que otorgue la suspensión del crédito por el riesgo que va a generar.
- Reducir el gasto de cobranza, evalúan cada dos días el historial crédito.
- Determinar que el cliente cumpla con el contrato antes pautados, mediante el seguimiento de las cláusulas.
- Comunicar al asesor jurídico de los clientes que contienen mayor riesgo de incobrabilidad y no se obtuvo respuestas positivas.
- Implementar los indicadores de gestión que permitan observar el proceso de cobranza que aporten a la toma de decisiones.
- El límite de pago para los clientes será máximo cinco días luego de la fecha de cancelación.
- En casa que el cliente cumpla con su pago mediante depósitos o transferencias, tiene la responsabilidad de comunicarle a los auxiliares contables para que el pago sea verificado.
- Para determinar los días, interés y multas de los clientes con saldos antiguos se tomará en cuenta el siguiente índice:

Tabla 13

Antigüedad de saldos

Días	Interés	Multa
5-15	1,5%	\$5
15-30	2%	\$10
30-45	3%	\$15
45-60	4%	\$20
60-90	5%	\$30
+90	7%	\$40

Nota: Detalle de intereses y multas por antigüedad de saldo., *Elaboración propia.*

2. Políticas y procedimientos de crédito y cobranza.

Las políticas y procedimiento de crédito y cobranza tienen como objetivo principal fortalecer la gestión de cuentas por cobrar aportando a la mejora continua de la liquidez, esta manual surge de la necesidad de una alta concentración de cartera en los estados financieros de la empresa Conavegori S.A.

El diseño de políticas y procedimientos no tan solo permitirá fortalecer la liquidez, sino que también contribuirá a la optimización de riesgos crediticios y tiempo en recuperar la cartera para contar con efectivo disponible y cumplir con las obligaciones a corto plazo.

2.1. Políticas de crédito

El diseño de las políticas de crédito se establece con el fin de optimizar irregularidades que afecten la recuperación de cartera de la empresa Conavegori S.A, por lo tanto, se plasman las siguientes políticas de crédito:

Políticas de crédito “Conavegori S. A”

- Las solicitudes de crédito deben ser evaluadas de manera obligatoria por el gerente general de la empresa.
- El límite de crédito se establecerá bajo el criterio de la capacidad de pago del cliente.
- Establecer una revisión mensual del comportamiento de pago del cliente.
- Los plazos del crédito serán establecidos de acuerdo con la categoría del cliente.

- Se aplicarán 2 meses de gracia por pago puntual de los 6 primeros meses.
- Se recargará multas e intereses por morosidad de acuerdo con los siguientes plazos: 5-15 días \$5, de 15-30 días \$10, de 30-45 días \$15, de 45-60 días \$20 y de +90 días un valor de \$40.
- No se permitirá el otorgamiento de crédito a clientes que estén en central de riesgo.
- Las negaciones de crédito deben ser registradas en el sistema.
- El contador tiene la obligación de reportar las cuentas vencidas al gerente general.
- Los trabajadores del área financiera deberán ser capacitados para el otorgamiento de crédito eficiente.

2.2. Gestión de Proceso de Crédito.

La gestión del proceso que se debe realizar antes de un otorgamiento de crédito debe ir de la mano con procedimientos que garanticen la seguridad, estabilidad, accesibilidad a los datos de clientes deudores de una organización, por lo tanto, es importante implementar ciertas particularidades en cuanto a la función del otorgamiento de crédito en la empresa CONAVEGORI S.A.

Los procedimientos que deben ser efectuados para el otorgamiento de crédito, deben ser basados en las siguientes directrices:

- Ficha de solicitud de crédito
- Ingreso de información al sistema de crédito.
- Revisión y análisis de la capacidad de pago.
- Determinación de condiciones para el otorgamiento del crédito.
- Aceptación o negación de la solicitud.
- Determinar monto, plazos, forma de pago y recargos por mora.

2.2.1. Requisitos para la gestión de crédito

El proceso de crédito estará a cargo de la secretaria de la empresa, este proceso se iniciará a partir de la solicitud de crédito, la misma que necesitará los siguientes requerimientos:

1. Copia del certificado del RUC de la empresa solicitante del crédito.
2. Certificado de la localización actual de la empresa.
3. Referencia de instituciones comercial.
4. Monto y tiempo del crédito que desean adquirir.
5. La ficha que no contengan toda la información requerida será negada por la secretaria del contador.

2.2.2. Análisis de capacidad de pago.

Mediante el sistema de Buró de crédito se indicará la capacidad de pago del cliente de acuerdo con sus ingresos y los plazos posibles que podría realizarse, de manera formal y estratégica quien serán los responsables de revisar y aprobar las solicitudes de crédito serán el gerente general y el contador.

2.2.3. Aprobación / negación de crédito

La aprobación o negación crediticia deberá ser legalizada por el gerente general y el contador de la empresa mediante la verificación de la revisión en buró de crédito del cliente, el gerente general dispondrá toda la información respecto al monto, plazos y forma de pago.

2.2.3.1. Aprobación de crédito

El proceso de aprobación estará a cargo del gerente general y el contador de la empresa Conavegori S.A, este proceso será comunicado al cliente mediante correo electrónico en caso de que el crédito haya sido aprobado y tiene que contener lo siguiente:

- La solicitud debe de contener copia de cedula, copia de papeleta de votación foto tamaño carné.
- La capacidad de pago debe de estar en disponibilidad del 50% de sus ingresos.
- Respaldo de ingresos bancarios.
- Certificado de aprobación del gerente general.
- Estabilidad laboral máximo 3 años.

2.2.3.2. Negación de crédito

El proceso de negación crediticia se da en el momento que el cliente no cumple con los requisitos establecidos como:

- No presenta documentación de identidad a color.
- La capacidad de pago es menor al 50%
- No cuenta con respaldo de sus ingresos mensuales.
- No cuenta con una estabilidad laboral de máximo 3 años.
- El crédito no ha sido aprobado por el gerente general.

2.2.6. Procedimientos de crédito

Los procedimientos crediticios son un conjunto de actividades estructuradas que se deben realizar como parte fundamental de un proceso que se debe analizar, autorizar y controlar la entrega de un financiamiento al solicitante, por ello, se diseñará una lista de procedimiento que Conavegori S.A llevará a cabo para el otorgamiento de crédito con el fin de optimizar posibles riesgos crediticios.

Los clientes que pueden acceder al crédito deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Personas de 18 a 65 años.
- No presentar registros de morosidad en el buró de crédito o judiciales.
- La solicitud debe contener todos los requisitos necesarios ya establecidos.
- Copia de cedula y papeleta de votación.
- Copia de recibo de luz.
- Croquis de comer llegar al domicilio.

2.2.7. Otorgamiento de crédito

El otorgamiento de crédito es un conjunto de documentación donde se autoriza la prestación de servicio y el acceso al crédito a los clientes sin un anticipo, determinando condiciones de pagos con tiempo y fechas estándar en base a su capacidad financiera, con el fin de fortalecer las oportunidades de crédito e incrementar las ventas para aumentar los ingresos de la empresa. Por ello es importante puntualizar los siguiente para acceder al crédito:

- Registro de solicitud en el sistema crediticio.
- Revisión de la capacidad de pago.
- Evaluación de riesgos crediticios en el Buró de crédito.
- Dictamen de condiciones de pago, intereses y multas por morosidad.
- Aprobación o negación de la solicitud de crédito.
- Registro del crédito y seguimiento de pago a los clientes.

2.2.8. Estrategias crediticias

Las estrategias crediticias permiten a las empresas planificar de forma estratégica y eficiente las acciones que deben realizar para garantizar que al cliente que le otorguen el crédito sea responsable en los montos, tiempos y plazos de crédito.

En relación con lo anterior es importante establecer estas estrategias para tener una visión más clara de lo establecido teóricamente

Tabla 14

Estrategias crediticias

Monto de crédito	Plazo de crédito	Intereses	Comisiones
La capacidad de pago y la información en el buró de crédito definirá el monto del crédito, sin embargo, normalmente el rango permitido será entre \$1000 a \$9000.	Considerando la capacidad de pago se dialogará con el cliente para fijar el plazo.	Los intereses de cobraran de acuerdo con las fechas establecidas y el tiempo que excedió.	Por los gastos que realiza la empresa por la gestión de cobranza más el incumplimiento será fijado la tarifa.

Nota: Detalle de operaciones crediticia. *Elaboración propia*

2.2.9. Simbología

A continuación, se muestra los significados de la simbología de los procedimientos de los flujogramas.

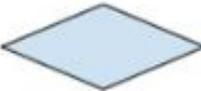
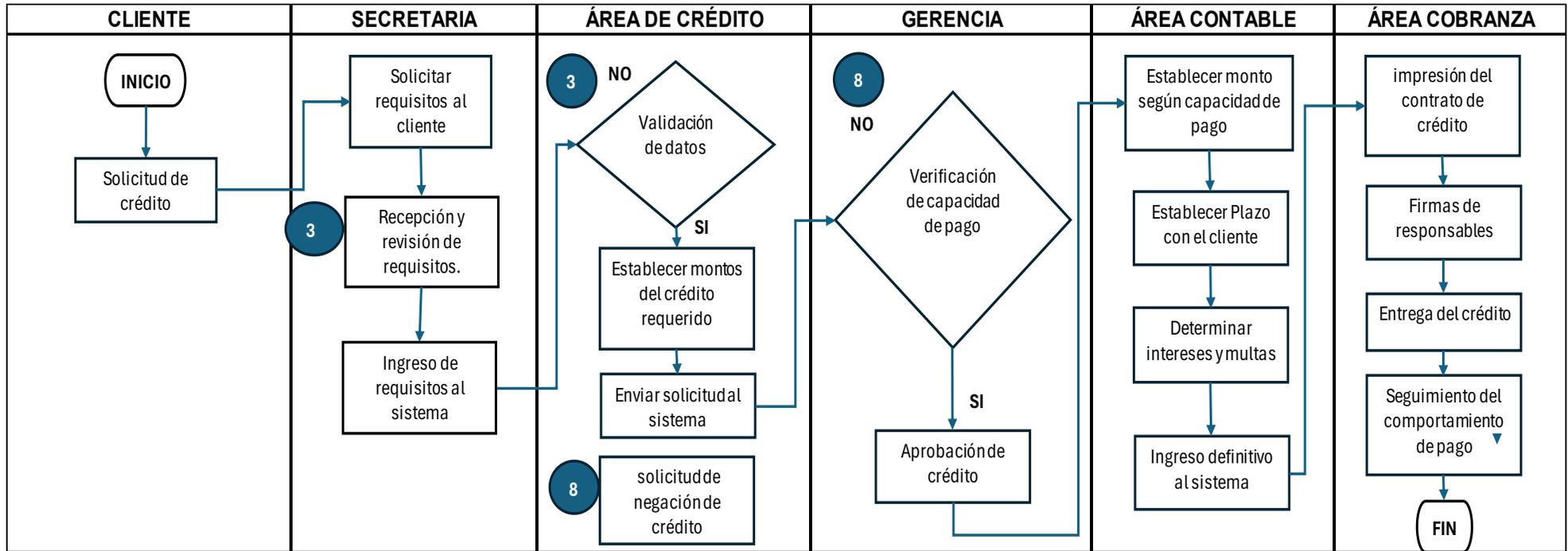
Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Fin	Indica el punto de inicio o el final del proceso
	Proceso	Describe una acción o tarea concreta que se ejecute dentro del proceso
	Decisión	Denota una pregunta o condición a ser evaluada. También las diferentes opciones de salida basadas en la respuesta
	Conector	Se usa para conectar diversas partes del diagrama que están en lugares separados
	Flecha de flujo	Representa la dirección del flujo del proceso, indicando el orden en el que se llevan a cabo las acciones.
	Entrada/Salida	Es el material o los datos que ingresan o salen del sistema
	Documento	Se refiere a un documento o archivo externo
	Multidocumento	Indica varios documentos o informes impresos
	Preparación	Señala un ajuste a otro paso durante el proceso.

Ilustración 2

Gestión de proceso y procedimiento de crédito



Nota: Gestión de proceso y procedimiento de crédito para la empresa Conavegori S.A, *Elaboración propia.*

3. Políticas de cobranza

Es indispensable que la empresa mantenga políticas de cobranza que garanticen la recuperación de cartera, el respeto, la ética y el compromiso de un cobro efectivo que optimice el tiempo de morosidad y la inversión de recursos y tiempos que la empresa invierte para el proceso por incobrabilidad, por esto a continuación plantearemos las siguientes políticas de cobranza para la empresa Conavegori S.A.

Políticas de cobranza “Conavegori S. A”

- Notificar al cliente de manera automática sobre el vencimiento de su deuda 5 días antes del pago.
- Aplicar estrategia de cobranza por llamada, carta vía electrónica y visita domiciliaria.
- En caso de negación de pago supere los 90 días se procederá a tomar acciones legales
- Después de la fecha de pago el interés debe aumentar un 1% por día.
- Las acciones de cobranza serán registradas en el sistema como un antecedente de cobro
- Se realizarán llamadas de manera progresiva con recordatorios de forma amistosa.
- Las llamadas serán grabadas como respaldo de seguridad e integridad de los trabajadores.
- Se permitirá establecer convenios de pago a los clientes que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad económica
- En caso de que el cliente supere los 30 días de atraso se suspenderá el crédito de manera temporal.
- Los procesos de cobranza deberán ir de la mano con la ética, confidencialidad, independencia y respeto.

3.1. Proceso de gestión de cobranza

La gestión de cobranza de las cuentas ambiguas es un proceso particular que garantiza la recuperación de cartera, sin embargo, al realizar un análisis aplicando indicadores financieros, los mismos permiten obtener información relevante del movimiento de las cuentas por cobrar.

El proceso de cobranza comprende las etapas y acciones que permitirán lograr la cobranza efectiva, por lo tanto, se tomarán en cuentas los siguientes aspectos:

- **Llamadas telefónicas:** Las llamadas se realizarán con el fin de comunicar el pago, las causas y consecuencias que conlleva no realizar un pago efectivo.
- **Correos electrónicos:** los correos se redactarán de forma legal, transparente y respetuosa donde se establecerán monto, intereses, multas y contravenciones que causa una negación de pago.
- **Visitas al domicilio:** Las visitas se realizarán en el caso que el cliente se niegue a contestar las llamadas y correos enviados por el asesor jurídico.
- **Acciones legales:** Las acciones legales serán ejecutadas por el asesor jurídico donde se establecerán declaratorias de negación de pago, demandas y demás procesos que requieren inversión monetaria por parte de la empresa.
 - **Negociación de pago:** En el caso que el deudor muestre interés de pago, la empresa considerara un proceso de negociación de pago, donde se puede diferir la deuda y considerarla desde 0.

3.2. Procedimientos de cobranza.

Los procedimientos de cobranza se apertura desde que se emite el reporte de cuentas vencidas, por lo tanto, se considerara la aplicación del procedimiento de cobranza a continuación:

- **Llamada telefónica o correos electrónicos:** Se realizará 10 llamadas telefónicas como máximo, en caso de no obtener una respuesta positiva, se procede a enviar correos electrónicos a los clientes donde se detallarán
- **Comunicación mediante un acta de cobro con envío al domicilio:** Se redactará un acta de cobro donde se detallen las multas e intereses que se generaran por la morosidad y estado de negación del cliente.
- **Inhabilitación de crédito temporal:** Se comunicará al gerente General sobre la negación del cliente, pidiendo que se le inhabilite el crédito de manera temporal hasta que se comunique con la empresa.
- **Acciones legales correctivas:** Se realizará un comunicado oficial al asesor jurídico para tomar acciones legales en contra del cliente.

- **Notificación** legal por vía digital y física: se notificará al cliente de manera física y digital la orden judicial sobre el proceso legal que determino el asesor jurídico.
- **Ingreso al buro crediticio por falta de pago:** Se ingresará al cliente al buró de crédito aumentando la tarifa cada mes.

3.2.1. Provisión de cuentas por cobrar

La provisión de cuentas incobrables debe ser realizada de forma fundamental dentro de la organización, por lo que se recomienda a la empresa aplicar el siguiente asiento contable como partes del proceso.

Tabla 15

Asiento de Provisión de cuentas incobrables

FECHA	CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXXX	Gastos por ctas. Incobrables (Deducible)	Provisión de incobrables, periodos xxxx.	xxxx	
XXXXX	Provisiones de cuentas incobrables.	Provisión de incobrables, periodos xxxx.		xxxxx

Nota: Detalle de asientos contables por provisión de cuentas incobrables **Elaboración propia**

3.2.2. Baja de cuentas por cobrar

La baja de cuentas por cobrar dentro de la organización se debe dar en caso de que de ninguna manera se logre cobrar las deudas al deudor, por este hecho se debe hacer un ajuste para eliminar la deuda incobrable del activo de la empresa, se recomienda a la empresa aplicar el siguiente asiento:

Tabla 16

Asiento de baja de cuentas por cobrar

FECHA	CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXXX	Baja de cuentas por cobrar	Ajuste de cuenta incobrable con ambigüedad de 2 años.	xxxx	

XXXXX	Cuentas por cobrar clientes	por	Ajuste de cuenta incobrable con ambigüedad de 2 años.	xxxxx
-------	-----------------------------	-----	---	-------

Nota: Detalle de asientos contable de baja de las cuentas incobrables **Elaboración propia**

3.2.3. Cuentas por cobrar insolventes

Dentro de las adversidades que se dan en el caso de una cuenta incobrable, puede darse el caso de que la deuda no ha sido cancelada en su totalidad por incapacidad de pago del cliente, por esta razón se recomienda a la empresa aplicar el siguiente asiento contable:

Tabla 17

Asiento de cuentas por cobrar por insolvencia

FECHA	CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXXX	Perdida de cuentas por cobrar	Ajuste de cuenta incobrable por incapacidad de pago del deudor	xxxx	
XXXXX	Cuentas por cobrar clientes	Ajuste de cuenta incobrable por incapacidad de pago del deudor		xxxxx

Nota: Detalle de asientos contables de cuentas incobrables por insolvencia del deudor **Elaboración propia**

En el caso de que el deudor facilite el pago de su deuda vencida se recomienda establecer el proceso del siguiente asiento contable como respaldo del cobro de la cuenta vencida por insolvencia.

Tabla 18

Asiento de pago de cuenta vencida

FECHA	CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXXX	Caja/Banco	Recuperación de cuentas incobrables vencidas.	xxxx	
XXXXX	Otros ingresos	Recuperación de cuentas incobrables vencidas.		xxxxx

Nota: Detalle de asientos contables por pago retrasado **Elaboración propia**

3.2.4. Baja de cuentas por fallecimiento

La empresa debe implementar una normativa que respalde sus cuentas incobrables ante el fallecimiento del deudor, haciendo énfasis en los herederos que adquieren sus bienes y efectivo disponible, garantizando poder recuperar la deuda.

Por ello recomiendo utilizar el asiento contable, el mismo que fue redactado como baja de cuentas incobrables anteriormente.

3.2.5. Registros de cobro

Los auxiliares tienen la obligación de generar un certificado de cobro una vez que el cliente realice su pago, en el certificado deben llevar todos los requisitos como datos personales, monto de los próximos meses y el monto cancelado.

Al cliente se le debe proporcionar la copia original, sin embargo, al gerente y al contador una copia firmada.

El certificado de cobro es realizado con el fin de optimizar estafas o transacciones fraudulentas, por lo tanto, se manejarán de la siguiente forma:

- Los certificados de cobro deben ser de manera impresa teniendo en su redacción los datos de la empresa como el logo, la firma del gerente y el contador y sellado por el asesor jurídico.
- Estos documentos serán organizados de manera numérica ascendente para que su búsqueda sea más eficiente.
- En caso de recibir talonarios, los auxiliares contables deben de hacer la entrega al contador quien será el responsable de cuidar y entregar a quienes lo requieran.
- Los certificados se deben utilizar de manera consecutiva y en caso de requerir anulación se deben pasar por la trituradora de papel.

3.2.6. Registro de pago

El registro de pago es un aporte fundamental dentro del proceso de otorgamiento de crédito y el control de la cobranza que dispone la empresa Conavegori S.A, este procedimiento

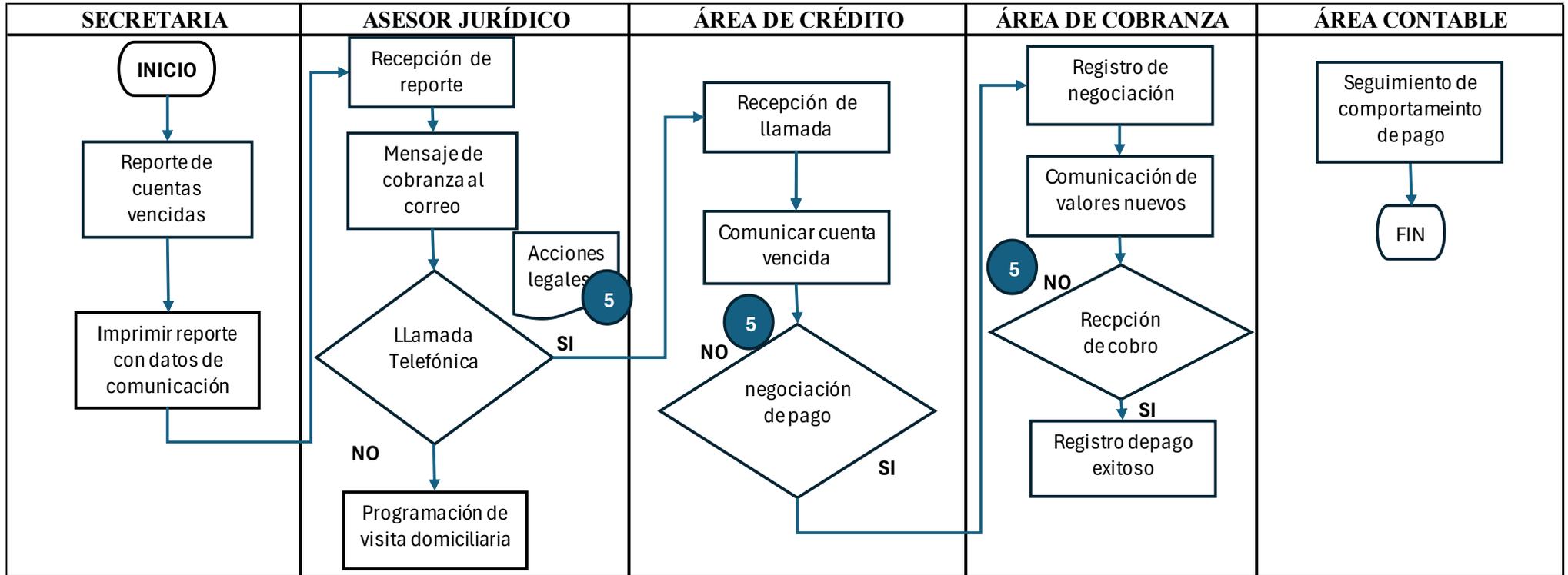
de registro de pago permitirá a la empresa obtener registros de manera ordenada que ayudaran a tener una visión más clara del comportamiento de pago de los clientes.

Por lo tanto, se establecen lineamientos que se realizarán para el registro de pago a continuación:

- Apertura el sistema con el usuario y la contraseña.
- Escribir el código que identifica al cliente.
- Comunicar el monto a pagar.
- Seleccionar si la forma de pago es por medio de transferencia bancaria o pago en efectivo.
- Si es transferencia de debe de ingresar los datos requeridos por el sistema.
- Si es en efectivo se receipta el pago con los datos que ya constan en el sistema.
- Recepción de pago.
- Ingreso del monto a caja o banca móvil del banco de la empresa.
- Imprima el certificado de pago.
- El sistema no permite modificaciones en la fecha en la que se realiza el pago y el ingreso al sistema
- Cierre del sistema.

Ilustración 3

Gestión de proceso y procedimiento de cobranza



Nota: Gestión de proceso y procedimiento de cobranza para la empresa Conavegori S.A, *Elaboración propia*

4. Estrategias para el cumplimiento de políticas y procedimientos crédito y cobranza.

Las estrategias de cobranza y crédito son parte fundamental de un cobro efectivo que garantiza la sostenibilidad de la organización a través de una buena planificación estratégica determinada por el gerente general, es importante recalcar que el asesor jurídico será parte fundamental de este proceso de cobranza, puesto que el será el encargado de que legalmente las cuentas vencidas puedan ser recuperadas en caso de que el cliente tenga estado de negación frente a la obligación de pago.

El diseño de la siguiente matriz tendrá como objetivo garantizar el cumplimiento eficaz de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza en la empresa Conavegori S.A, permitiendo a los responsables de crédito y cobranza planificar, ejecutar y controlar todas las acciones enlazadas con la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez.

4.1. Beneficios de las estrategias

Los beneficios de aplicar estrategias de crédito y cobranza dentro de la gestión de la empresa Conavegori S.A, optimizará los riesgos de una cobranza negativa, por lo tanto, la empresa obtendrá los siguientes beneficios:

- Disminución de riesgo de incobrabilidad.
- Recepción de información necesaria al otorgar el crédito.
- Optimización procesos legales que demanden inversión monetaria.
- Disponibilidad de efectivo para hacer frente a obligaciones a corto plazo.
- Disminución de deudas permanentes con instituciones financiera.
- Trabajadores comprometidos por la sostenibilidad de la empresa.
- Reducción de la cartera.

Por lo tanto, se establece una matriz de cumplimiento relaciona a los políticas y procedimiento de crédito y cobranza con el fin de garantizar la efectividad de la aplicación de las estrategias como herramienta para la reducción de riesgo y aumento de la capacidad operativa y financiera.

Tabla 19*Matriz de cumplimiento*

Objetivo	Área	Actividad Estratégica	Meta	Frecuencia	Estándares		
					Normal	Medio	Alto
Controlar que las solicitudes de crédito contengan los requisitos establecidos en las políticas.	Crédito	Confirmación de requisitos a través del sistema y revisión de la solicitud antes de ser firmada.	95%	Diaria	80-95	80-50	50-35
Verificar que la documentación de identificación del cliente no se encuentre inactiva	Crédito	Revisar las fechas de emisión y caducidad a todos los documentos entregados por el cliente.	95%	Diaria	80-95	80-50	50-35
Revisar la capacidad de pago del cliente.	Gerencia y contabilidad	Realizar la revisión en el sistema de buro crediticio para garantizar la capacidad de pago del cliente.	100%	Diaria	80-100	70-55	55-35

Disminuir el periodo de cobranza con el fin de disponer de efectivo para hacer frente a las obligaciones a corto plazo.	Crédito	Determinar montos, tiempos y condiciones para el cobro efectivo de las cuentas deudoras.	70%	Permanente	50-70	50-40	-40
Incrementar la eficiencia en los procesos de aprobación y negación de crédito.	Gerencia	Establecer aprobación o negación dentro de 24 horas para una gestión eficiente.	70%	Diaria	50-70	50-40	-40
Optimizar el vencimiento de las cuentas por cobrar	Contable	Control diario de las cuentas que están por vencer y reportar a gerencia.	100%	Diaria	80-100	70-55	55-35
Comunicación al cliente sobre las cuentas vencidas.	Cobranza	Comunicar al cliente a través de llamas y correos electrónicos.	100%	2Días antes de su vencimiento	80-100	70-55	55-35

Control del cumplimiento de políticas generales	Gerencia	Realizar control interno al área de crédito y cobranza con el fin de verificar el cumplimiento de políticas.	95%	Mensual	70-95	70-55	-55
Aplicación de herramientas estratégicas que garanticen la recuperación de cartera	Gerencia	Aplicar indicadores financieros que permita medir que tanta concentración existe de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.	80%	Mensual	50-80	50-35	-35

Nota: Se muestra el seguimiento y evaluación de las políticas y procedimientos. *Elaboración propia*

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se investigo y analizo la fundamentación teórica sobre la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa conavegori S.A, a través de libros, revistas, sitios web y tesis con temas similares, lo que permitió recopilar información relevante que apporto significativamente al desarrollo de la investigación , por otro lado también se plantearon antecedentes investigativos que sirvieron de apoyo para el planteamiento de la propuesta como solución del problemas de las variables objeto a estudio fundamentadas por la ley de compañía y la ley orgánica de régimen tributario.

Por otro lado, se aplicó técnicas e instrumentos como la entrevista, indicadores financieros y análisis vertical , los mismos que aportaron a tener una visión más clara sobre la situación actual de la empresa, permitiendo efectivamente visualizar la alta concentración de cuentas por cobrar denomina en un 54,28% en el estado de situación financiera del periodo 2024 , se denota que la empresa está en peligro de no poder hacer frente a las responsabilidades a corto plazo y una vulnerabilidad ante sanciones por los entes controladores.

Posterior al estudio se determinó una propuesta con su título políticas y procedimientos de crédito y cobranza para la empresa Conavegori S.A, con el fin de mejorar la gestión de otorgamiento de crédito y una gestión de cobro efectiva para la sostenibilidad de la liquidez de la empresa y la mitigación de riesgo de incobrabilidad, el diseño de estas políticas y procedimientos se relaciona con el otorgamiento de crédito y cobranza como herramienta para la mitigación de riesgos de incobrabilidad que comprometa la liquidez de la empresa conavegori S.A.

4.2. Recomendaciones

Se sugiere a la empresa conavegori S.A ubicada en la ciudad de Manta provincia de Manabí que adopte el diseño del manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza que se elaboró como resultado de la necesidad de la optimización de riesgo de incobrabilidad y morosidad, garantizando la recuperación de cartera para que las operaciones se lleven a cabo sin depender del capital propio de la empresa.

La implementación del manual permitirá el otorgamiento de crédito más eficiente y un cobro efectivo basado en directrices que comprometen al encargado y los clientes cumplir con políticas y procedimiento que mejoren los niveles de liquidez y se lleve a cabo una gestión más técnica, responsable y ética ajustándose a los objetivos institucionales, sin embargo, el manual deben ir de la mano con la matriz de cumplimiento, que tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de cada política y procedimiento antes establecido. A través de la matriz se tendrá una visión más clara de la asignación de responsabilidades, metas y una semaforización que medirá el cumplimiento por niveles permitiendo a la empresa planificar y mitigar riesgos a través de la mejora continua.

Finalmente es importante recomendar que la implementación de indicadores financieros como herramientas estratégicas de control y monitoreo de la salud financiera de la empresa de manera periódica ayudará a medir el impacto real que tendrá la aplicación del manual, por ejemplo, la rotación de cuentas por cobrar que permitirá saber que tanto a mejora el tiempo en el que se recupera la cartera.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. (2015). *LA TRIANGULACIÓN DE DATOS COMO ESTRATEGIA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA*. Sevilla, España: Pixel-Bit. Revista de medios y educación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Alban, G. P. (1 de julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptiva, experimentales, participativas y de investigación -acción). *Saberes del Conocimiento*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Andrea, S. (2021). *cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-GestionFinancieraYSuIncidenciaEnLaLiquidezDeLaEmpr-9152353.pdf>
- Anguitaa, C. (2019). *La encuesta como técnica de investigación*. Localización web. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cajal, A. (2017). *Investigación de campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo%20(2).pdf)
- Cantún. (2012). *Contabilidad para no contadores segunda edición*. Mexico. Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/CONTABILIDAD_PARA_NO_CONTADORES%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/CONTABILIDAD_PARA_NO_CONTADORES%20(1).pdf)
- Carrasco. (2010). *sector marítimo en la economía y el comercio*. España. Obtenido de <https://circulodeempresarios.org/transformacion-digital/wp-content/uploads/PublicacionesInteres/01.ICE%20898.pdf>
- Castro, A. B. (12 de Diciembre de 2024). *checklist*. Obtenido de nure investigación: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1769>

- Cedeño Rosa, L. A. (2021). *Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa*. Mexico: Aula 24. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20(4).pdf
- Compañías, L. d. (2017). *Ley de Compañías*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Compañías, L. d. (2025). *Artículo 123 y 124*. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-companias-643461581>
- Contreras, C. (2018). *Gestion de las cuentas y la situacion economica*. Obtenido de . <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1479>
- Cubas, A. d. (2021). *Liquidez y Rentabilidad : revisión conceptual y dimensional*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3803/1/TIB_VasquezCubasAliciadelMilagro.pdf
- David Alan Neill, L. C. (2018). : *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala: Redes 2017 Coleccion editorial. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Dueñas. (2022). *Qué son las cuentas por cobrar y cómo se clasifican*. MEXICO. Obtenido de <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuen>
- Duque, I. A. (2019). *GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA*. Eumed.net. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oe1/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Elizalde, M. e. (5 de agosto de 2022). *cursos y talleres de redacción de Tesis*. Obtenido de <https://www.lamalditatesis.org/post/triangulacion-de-datos>
- Erazo, C. y. (2021). *Cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. Obtenido de https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20078/1/Trabajo_Titulacion_845.pdf

- F, I. (2012). *INSTRUMENTOS FINANCIEROS*. Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%2032%20-%20Instrumentos%20Financieros%20\(Presentaci%C3%B3n\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%2032%20-%20Instrumentos%20Financieros%20(Presentaci%C3%B3n).pdf)
- Génesis, P. A. (2012). “*Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 -mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la*”. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/28bed8b6-2ba3-42ce-94eb-7514ad0c53ed/content>
- Gitman. (2012). *cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de las empresas comerciales*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20(1).pdf)
- González, I. A. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2685/1/T-ULVR-2479.pdf>
- González, M. F. (2017). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: REDES. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14356/1/Cap.4%20An%C3%A1lisis%20de%20estados%20financieros.pdf>
- Guerrero, V. y. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. Obtenido de https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20078/1/Trabajo_Titulacion_845.pdf
- Hernández, H. y. (2021). Obtenido de https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20078/1/Trabajo_Titulacion_845.pdf
- Humberto, V. (2012). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*. repositorio académico. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/653>

- Humphrey, A. (19 de enero de 2021). *Análisis FODA*. Obtenido de [occ: https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/#:~:text=El%20origen%20del%20an%C3%A1lisis%20FODA,que%20fuera%20razonable%20y%20ejecutable](https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/#:~:text=El%20origen%20del%20an%C3%A1lisis%20FODA,que%20fuera%20razonable%20y%20ejecutable).
- Iliana, C. N. (2015). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.* guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Jaime Andrés Correa García, S. G. (2017). *INDICADORES FINANCIEROS Y SU EFICIENCIA EN LA EXPLICACIÓN DE LA GENERACIÓN DE VALOR EN EL SECTOR COOPERATIVO*. nueva granada : Redalyc.
- Juan Lopera, C. R. (2019). *El método analítico como método natural*. colombia: universidad de antioquia. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24786w/U3_S8_Elmetodoanaliticocomometodonatural.pdf
- Júan, S. (2011). *La observación*. Mexico. Obtenido de https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Kiss, T. (3 de Marzo de 2025). *Investigación de campo*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/investigacion-de-campo/>
- Ley de Regimen Tributario Interno, L. (2018). *Ley de Regimen Tributario Interno ,LRTI*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Lopez, P. (2017). *tipos de cuentas por cobrar*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20(2).pdf)
- Luis Olmedo Cunuhay Patango, J. F. (mayo de 2019). *Análisis Financiero Del Ecuador. Observatorio de la economía latinoamericana*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-AnalisisFinancieroDelEcuador-9017612.pdf>

- Luis, L. P. (2004). *Localizador web* . Obtenido de Población muestra y muestreo.
- Medina, S. E. (2021). *Provisión de las cuentas incobrables, tratamiento y reconocimiento en los. la libertad* .
- Muños, B. V. (2023). *GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11246/Latorre%20Asma%20Monica%20Rubi.pdf?sequence=12>
- Ordóñez. (2020). *Cartera Vencida*. Obtenido de https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20078/1/Trabajo_Titulacion_845.pdf
- Parrales, H. (2022). *Investigación documental y de campo* .
- Paz, B. (2014). *cuentas por cobrar en su impacto en la liquidez*. Aula 24. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20(1).pdf)
- Pinedo, V. H. (2012). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratistas coporacion petrolera*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilar_vh.pdf
- Rodriguez, N. (24 de marzo de 2024). *Manual de procedimientos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>
- Rojas, D. A. (4 de septiembre de 2017). *Blogerr*. Obtenido de Población y Muestra: <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Salazar Escorcía, L. S. (2020). *Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-InvestigacionCualitativa-7390995.pdf>
- Setzer, O. (2002). *Cuentas por cobrar y su imapcto en la liquidez*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/443-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2006-2-10-20230103%20(1).pdf)

- Suárez, E. (24 de Octubre de 2024). Método inductivo deductivo. *experto universitario*.
Obtenido de <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Supercia. (2015). *supercia*. Obtenido de supercia:
https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- tamayo. (2008). *Método deductivo ,inductivo*. Tesispub. Obtenido de
<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0097455/cap03.pdf>
- Timoteo Cueva Luza, O. J. (2023). *Métodos mixtos de investigación*. Perú: puno. Obtenido de
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/119/161/190?inline=1>
- Tirado, M. d. (2016). *La importancia de la liquidez, rentabilidad, inversion y toma de decisiones en la gestión financiera empresarial para la obetencion de recursos en la industria de la pesca*. Obtenido de
<https://www.aeca1.org/xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf>
- Tirado, M. d. (2019). *LA IMPORTANCIA DE LA LIQUIDEZ, RENTABILIDAD, INVERSIÓN Y TOMA DEDECISIONES EN LA GESTIÓN FINANCIERA EMPRESARIAL PARA LAOBTENCIÓN DE RECURSOS EN LA INDUSTRIA DE LA PESCA DE PELÁGICOSMENORES EN ENSENADA, B.C*. Obtenido de
<https://www.aeca1.org/xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf>
- Torrecilla, J. (2023). *La entrevista*. guayaquil: uca.edu. Obtenido de
http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Vasquez Cubas, A. D. (2021). *Liquidez y rentabilidad: Revisión conceptual y dimensional*. CHICLAYO:
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3803#:~:text=Skip%20navigation-,Repositorio%20de%20Tesis%20USAT,-Menu>. Obtenido de
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3803#:~:text=Skip%20navigation-,Repositorio%20de%20Tesis%20USAT,-Menu>
- Vílchez, D. A. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa y Grupo Industrial SAC, Lima, 2021*. academi edu. Obtenido de

https://www.academia.edu/100627106/Gesti%C3%B3n_de_cuentas_por_cobrar_y_su_incidencia_en_la_liquidez_de_la_empresa_y_Grupo_Industrial_SAC_Lima_2021

Vivar, A. (2010). *La administración de cuentas por cobrar*. Azuay: Dspace. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r157r/w12816w/MAM_FAM_Ecuador_03.pdf

Wild, J. J. (2007). *Análisis de Estados financieros*. México: Irwin México. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57057335/Analisis-de-estados-financieros-9na-Edicion-John-J.-Wild-libre.pdf?1532382933=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAnalisis_de_estados_financieros_9na_Edic.pdf&Expires=1748582005&Signature=QGnSu

Woods, A. (2 de febrero de 2025). ¿Qué es un informe de antigüedad de cuentas por cobrar.

ANEXOS



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO**

ENTREVISTADO: Lcdo. Jorge Manzano

ENTREVISTADOR: Gil Chavez Paola Andreina

FECHA:

ENTREVISTA AL CONTADOR

- 1. ¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas contables implementadas para el control y recuperación de la cartera vencida?**

No tenemos políticas ilimitadas como para evaluarlas ni tampoco se realizan evaluaciones o revisiones periódicas, ni tampoco provisión de cuentas incobrables

- 2. ¿Cuál es el tratamiento contable actual aplicado a las cuentas por cobrar según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)?**

Se las registra por el valor total que debe el cliente y no se aplica provisiones por incobrabilidad sin embargo estamos conscientes del incumplimiento de la nic 39 y la niif9

- 3. ¿cuál es el proceso que se utiliza para la identificación y registro cuando se presente una cuenta incobrable?**

No se utiliza en ningún proceso tampoco se ha reclasificado las cuentas por cobrar como incobrable, por qué consideramos que aún son cobrables.

- 4. ¿Cuál es el tratamiento contable que se aplica a la provisión para cuentas incobrables? ¿Cada cuánto se revisa su actualización?**

No se realiza ningún tratamiento ya que se considera recuperables.

5. **¿Qué efecto ha tenido el incremento de las cuentas por cobrar en los estados financieros, particularmente en los indicadores de liquidez y la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?**

El incremento en las cuentas por cobrar ha generado el incumplimiento con las obligaciones financieras como por ejemplo la deuda con el IES y esto hace que se afecte los indicadores de liquidez y la prueba ácida

6. **¿Qué indicadores financieros utiliza el área contable para evaluar la rotación de cuentas por cobrar y su incidencia en el flujo de efectivo?**

Se utiliza el de rotación de cuentas por cobrar, sin embargo, no existe un sistema que mida de manera mensual.

7. **¿La empresa realiza conciliaciones periódicas entre la facturación, la cobranza y el registro contable? ¿Con qué frecuencia y con que finalidad se realizan estas conciliaciones?**

Sí realizamos conciliaciones de manera mensual apoyándonos con la factura y los registros que yo realizo, aunque no se haya pagado su totalidad.

8. **¿Existen procedimientos para la depuración contable de saldos antiguos o cuentas incobrables? ¿Quién autoriza dicha depuración?**

No se ha hecho procedimientos de depreciación, pero estos procedimientos siempre son aprobados por el gerente general y la parte legal

9. **¿La alta cartera ha afectado el cumplimiento de obligaciones financieras o tributarias? ¿De qué manera?**

Sí la contrasena tracción alta de cuentas por cobrar a afectado el cumplimiento de las obligaciones financieras de la empresa como por ejemplo la deuda con el IEES y préstamos bancarios que se han realizado a corto plazo.

10. **¿Qué mejoras considera necesarias en el proceso contable de control y seguimiento de cuentas por cobrar para contribuir a una mejor liquidez?**

Bueno desde la calidad como contador diría que una de las mejores necesarias para el proceso contable sería implementar políticas que regulen las cuentas por cobrar e implementar procedimientos antes de otorgar créditos.

11. ¿La empresa aplica intereses, recargos o penalizaciones por mora? ¿Esta política ha sido efectiva en la reducción de cuentas vencidas?

Efectivamente la empresa no aplica ninguna clase de interés ni recargos o penalizaciones a los clientes, ya que como anteriormente lo mencione no contamos con políticas internas de cuentas por cobrar.

Gil Chavez Paola Andreina

Estudiante

Lcdo. Jorge Manzano

Contador

Anexo 2 Entrevista a la Gerente General



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO**

ENTREVISTADO: Tec. Pesq. Laura las Tenía Rivera Sellán

ENTREVISTADOR: Gil Chavez Paola Andreina

FECHA:

ENTRVEISTA AL GERENTE GENERAL

1. ¿Qué procedimientos realiza la empresa para evaluar el perfil de riesgo crediticio de los clientes antes de autorizar ventas a crédito?

Si realizamos procedimientos de manera informal haciendo referencia a los años que lleva adquiriendo nuestro servicio, pero no trabajamos con central de riesgo.

2. ¿Con qué políticas documentadas cuenta la empresa para regular la concesión de crédito? ¿Estas han sido actualizadas recientemente?

Contamos con políticas internas, pero no derivadas al cobro de cuentas por cobrar tampoco han sido actualizadas.

3. ¿Qué criterios utiliza la gerencia para establecer los límites y plazos de crédito a los clientes?

No tenemos un límite formal más bien según el volumen de solicitud de servicio que tengamos

4. ¿Qué indicadores o métricas considera prioritarios para controlar la rotación y crecimiento de la cartera por cobrar?

No se aplican métricas, pero sí indicadores como el indicador de rotación de cuentas por cobrar

5. ¿Cuál es la principal causa, desde su perspectiva, del incremento en las cuentas por cobrar en los últimos períodos?

Los barcos que adquieren el servicio nos otorgan un abono del 50% y el otro 50 se lo difiere a 12 meses muchas veces no cumplen con el pago y se procede a registrar como cuentas por pagar esa es la causa mayor hasta ahora.

6. ¿Cómo afecta actualmente la morosidad de clientes a la liquidez operativa de la empresa?

Afecta de manera significativa ya que nos permite pagar los valores pendientes como el del IES

7. ¿Qué medidas ha implementado la empresa para mitigar los efectos negativos de la alta cartera vencida sobre el flujo de caja?

Es más realizado las respectivas demandas legales a los clientes con ambigüedad, pero aún no hemos recibido respuestas

8. ¿La empresa mantiene un registro actualizado de cuentas incobrables? ¿Cuál es el proceso que se realiza? ¿cuál es su porcentaje?

No tenemos un registro de cuentas incobrables pese a tener cuentas con antigüedad de 4 años aún consideramos estas cuentas cobrables-

9. ¿Considera que el proceso de recuperación de cartera es eficiente? ¿Qué aspectos identifica como críticos para su mejora?

No es eficiente ya que no se le da un seguimiento ni tampoco hay políticas que rigen el control de pagos a tiempos

10. ¿La empresa aplica intereses, recargos o penalizaciones por mora? ¿Esta política ha sido efectiva en la reducción de cuentas vencidas?

No aplicamos ninguna política con relación a intereses Ya que no contamos con políticas establecidas ni actualizadas.

-
Gil Chavez Paola Andreina

Estudiante

Tec. Pesq. Laura lastenía Rivera Sellán

Gerente General



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

ENTREVISTADO: Lcdo. Jorge Manzano

ENTREVISTADOR: Gil Chavez Paola Andreina

FECHA: Manta, 10 de Julio del 2025, 10:00 AM

ENTREVISTA AL CONTADOR

1. ¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas contables implementadas para el control y recuperación de la cartera vencida?

No tenemos políticas ilimitadas como para cobrar ni tampoco se realizan evaluaciones o revisiones periódicas ni tampoco provisiones de cuentas incobrables.

2. ¿Cuál es el tratamiento contable actual aplicado a las cuentas por cobrar según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)?

Se las registra por el valor total que debe el cliente y no se aplican provisiones por incobrabilidad, pero esta no se considera del incumplimiento de la NIC 34 y NIIF 9. ¿Cuál es el proceso que se utiliza para la identificación y registro cuando se presente una cuenta incobrable?

No se utiliza en ningún proceso tampoco se ha redefinido las cuentas por cobrar como incobrable por que consideramos que aún son cobrables.

3. ¿Cuál es el tratamiento contable que se aplica a la provisión para cuentas incobrables? ¿Cada cuánto se revisa su actualización?

No se realiza ningún tratamiento ya que se considera recuperables.

4. ¿Qué efecto ha tenido el incremento de las cuentas por cobrar en los estados financieros, particularmente en los indicadores de liquidez y la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?

El incremento en las cuentas por cobrar ha generado el incumplimiento con las obligaciones financieras como por ejemplo la deuda con el IESS. No afecta la liquidez.



6. ¿Qué indicadores financieros utiliza el área contable para evaluar la rotación de cuentas por cobrar y su incidencia en el flujo de efectivo?

se otorga el de rotación de cuenta por cobrar sin embargo no existe un sistema que mida de manera mensual.

7. ¿La empresa realiza conciliaciones periódicas entre la facturación, la cobranza y el conciliaciones?

Se realizan conciliaciones de manera mensual apoyándonos con la factura y los registros ya realizados y pagados.

8. ¿Existen procedimientos para la depuración contable de saldos antiguos o cuentas incobrables? ¿Quién autoriza dicha depuración?

No se han hecho procedimientos de depuración por estos procedimientos siempre son aprobados por la gerencia y la parte legal.

9. ¿La alta cartera ha afectado el cumplimiento de obligaciones financieras o tributarias? ¿De qué manera?

Sí, la (contabilidad) concentración de caja es afectado el cumplimiento de las obligaciones financieras de la empresa como por ejemplo la deuda con el ICSS.

10. ¿Qué mejoras considera necesarias en el proceso contable de control y seguimiento de cuentas por cobrar para contribuir a una mejor liquidez?

Bueno desde la ciudad como contador diría que una de las mayores necesidades para el proceso contable sería implementar políticas y procedimientos que garanticen la sostenibilidad de la empresa.



11. ¿La empresa aplica intereses, recargos o penalizaciones por mora? ¿Esta política ha sido efectiva en la reducción de cuentas vencidas?

NO aplica porque como antes lo
vencidos no contamos con politicos.

Gil Chacón Pazmi Andraza
Estudiante

tds. Jorge Manzano:
Contador
Gerente General





Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

ENTREVISTADO: Tec. Pesq. Laura Iastenia Rivera Sellan

ENTREVISTADOR: Gil Chavez Paola Andreina

FECHA: Manta, 4 de Julio del 2025, 16:50 pm

ENTREVEISTA AL GERENTE GENERAL

1. ¿Qué procedimientos realiza la empresa para evaluar el perfil de riesgo crediticio de los clientes antes de autorizar ventas a crédito?

Si, realizamos procedimientos de manera informal haciendo referencia a los años que lleva adquiriendo nuestro servicio, pero no trabajamos con central de riesgo.

2. ¿Con que políticas documentadas cuenta la empresa para regular la concesión de crédito? ¿Estas han sido actualizadas recientemente?

Contamos con políticas internas, pero no dirigidas al cobro de cuentas por cobrar tampoco han sido actualizadas.

3. ¿Qué criterios utiliza la gerencia para establecer los límites y plazos de crédito a los clientes?

No tenemos un límite formal más bien según el volumen de solicitud de servicio tenemos.

4. ¿Qué indicadores o métricas considera prioritarios para controlar la rotación y crecimiento de la cartera por cobrar?

No se aplican métricas pero si indicadores, como el indicador de rotación de cuentas por cobrar.

5. ¿Cuál es la principal causa, desde su perspectiva, del incremento en las cuentas por cobrar en los últimos periodos?

Los bancos que adquieren el servicio nos otorgan un plazo del 50% y el otro 50% lo diferan a 12 meses muchas veces no cumplen con el pago y se procede a registrar como cuentas por pagar, esa es la causa mayor hasta ahora.



6. ¿Cómo afecta actualmente la morosidad de clientes a la liquidez operativa de la empresa?

Afecta de manera significativa ya que nos permite pagar los valores pendientes como el del IES

7. ¿Qué medidas ha implementado la empresa para mitigar los efectos negativos de la alta cartera vencida sobre el flujo de caja?

Es más seducido las respectivas demandas legales a los clientes con ambigüedad por lo que no hemos recibido respuestas

8. ¿La empresa mantiene un registro actualizado de cuentas incobrables? ¿Cuál es el proceso que se realiza? ¿cuál es su porcentaje?

No tenemos un registro de cuentas incobrables pese a tener cuentas con antigüedad de 4 años

9. ¿Considera que el proceso de recuperación de cartera es eficiente? ¿Qué aspectos identifica como críticos para su mejora?

No es eficiente ya que no se le da un seguimiento ni tampoco hay políticas que rigen el control

de pagar a tiempo

10. ¿La empresa aplica intereses, recargos o penalización por mora sido efectiva en la reducción de cuentas vencidas?

No aplicamos ninguna política con relación a intereses, ya que no contamos con políticas establecidas

Gil Chavez Paola Andreina
Estudiante

Tec. Pesq. Laura Istenia Rivera Sellán
Gerente General



Anexo 5 Estados financieros de la SuperCia



Nueva consulta

CONAVEGORI COMPAÑIA NAVIERA ECUATORIANA GOMEZ RIVERA S.A.

- Menú principal
- Administradores anteriores
- Actos jurídicos
- Accionistas
- Kárdex de accionistas
- Beneficiario final de accionistas/socios
- Información anual presentada
- Inf. sociedades extranjeras
- Consulta de cumplimiento
- Documentos online
- Valores registrados
- Valores pagados
- Notificaciones generales



INFORMACIÓN ANUAL PRESENTADA POR LA COMPAÑÍA

Año	Código documento	Nombre documento	Fecha presentación	PDF
2024	3.1.1	Balances / Estado de Situación Financiera	2025-04-29	
2024	3.1.3	Nómina de Socios / Accionistas	2025-04-29	
2024	3.1.5	Informe de Gerente	2025-04-29	
2024	3.1.6	Informe de Comisario	2025-04-29	
2024	3.1.8	Nómina de Administradores	2025-04-29	
2024	3.1.9	RUC	2025-04-29	
2024	3.1.A	Estado de Resultado Integral	2025-04-29	
2024	3.1.B	Estado de Cambios en el Patrimonio	2025-04-29	
2024	3.1.C	Estado de Flujos de Efectivo	2025-04-29	
2024	3.1.L	Notas a los Estados Financieros	2025-04-29	

1-10 de 228 filas



TABLA DE INDICADORES

FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	FÓRMULA
I. LIQUIDEZ	1. Líquidos Corriente	$\text{Activos Corriente} / \text{Pasivos Corriente}$
	2. Prueba Ácida	$\text{Activos Corriente} - \text{Inventarios} / \text{Pasivos Corriente}$
II. SOLIDIDAD	1. Endeudamiento del Activo	$\text{Pasivos Total} / \text{Activos Total}$
	2. Endeudamiento Patrimonial	$\text{Pasivos Total} / \text{Patrimonio}$
	3. Endeudamiento del Activo Fijo	$\text{Patrimonio} / \text{Activos Fijos Neta}$
	4. Apalancamiento	$\text{Activos Total} / \text{Patrimonio}$
	5. Apalancamiento Financiero	$(\text{DAI} / \text{Patrimonio}) / (\text{JARI} / \text{Activos Totales})$
III. GICANCIA	1. Relación de Cobranza	$\text{Ventas} / \text{Cuentas por Cobrar}$
	2. Relación de Activo Fijo	$\text{Ventas} / \text{Activo Fijo}$
	3. Relación de Ventas	$\text{Ventas} / \text{Activo Total}$
	4. Periodo Medio de Cobranza	$(\text{Cuentas por Cobrar} * 360) / \text{Ventas}$
	5. Periodo Medio de Pago	$(\text{Cuentas y Documentos por Pagar} * 360) / \text{Compras}$
	6. Impacto Gastos Administrativos y Ventas	$\text{Gastos Administrativos y de Ventas} / \text{Ventas}$
	7. Impacto de la Carga Financiera	$\text{Gastos Financieros} / \text{Ventas}$
IV. RENTABILIDAD	1. Rentabilidad Neta del Activo (De Pasa)	$(\text{JARNI} \text{ Neta} / \text{Ventas}) * (\text{Ventas} / \text{Activo Total})$
	2. Margen Bruto	$\text{Ventas Neta} - \text{Costo de Ventas} / \text{Ventas}$
	3. Margen Operacional	$\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas}$
	4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neta)	$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$
	5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio	$(\text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio})$
	6. Rentabilidad Financiera	$(\text{Ventas} / \text{Activo}) * (\text{JARI} / \text{Ventas}) * (\text{Activo} / \text{Patrimonio}) * (\text{JARI} / \text{JARI}) * (\text{JARI} / \text{JARI})$

Anexo 7 Entrevista al Contador y a la Gerente



Anexo 8 Empresa Conavegori S.A

