



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
ARTEFACTA DISTRITO URDANETA EN EL PERIODO 2021”**

ESTUDIANTE:

CASTILLO CEDEÑO VASTI ABIGAIL

TUTOR:

ING. MUÑOZ CHAVEZ GLADYS

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2022

CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	8
MARCO CONCEPTUAL	9
MARCO METODOLÓGICO	22
RESULTADOS	23
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	34

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda investigación para ser indagada necesita presentar una problemática, por tal razón el estudio de caso planteado está dirigido a la GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ARTEFACTA DISTRITO URDANETA EN EL PERIODO 2021, al estar presentándose un problema interno en la empresa antes mencionada se dio la necesidad de desarrollar la investigación a través de la gestión.

Teniendo en cuenta que la gestión según (Condori Luján, 2017), es la acción y resultado de administrar. La gestión es un desarrollo dinámico, hecho o acción que crea continuamente efectos que la realimentan, es aquella que permite a las empresas llevar una adecuada administración a través de las diferentes áreas que la componen, es decir toda organización u empresa está regida por una gestión.

Actualmente es necesario conocer la importancia de la gestión de cuentas por cobrar en una entidad, ya que a partir de esta se logrará entender la dependencia en cuanto a los fondos de liquidez y su categoría, para así estar preparados al momento de enfrentar problemas de financiamiento. Es por eso que a la gestión de cuentas por cobrar se la considera como un desarrollo en la que interviene la administración y la gestión de las ventas de crédito, mostrando la realidad contable en lo que concierne al incremento y descenso de acuerdo a las ventas de bienes y servicios.

El análisis de políticas de créditos y cobranzas se ha convertido en una necesidad obligatoria en la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta , puesto que la manera más accesible para que una persona pueda obtener algún bien o servicio, por tal razón, al existir riesgos a través de otorgar los productos por parte de los empleados con la finalidad de adquirir comisiones no miden a que persona se le entrega lo mencionado anteriormente, generando pérdidas a la empresa.

En consecuencia al factor Pandemia de coronavirus “COVID 19”, la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta enfrenta problemas en cuanto a su administración financiera del capital de trabajo en el departamento de cuentas por cobrar, debido a que este capital se encarga de medir el nivel de liquidez o solvencia que manejan dicha entidad, por lo que es importante tener un manejo óptimo de políticas de crédito y cobranzas para un aumento de patrimonio y a su vez minimizar el riesgo de una crisis.

La empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta, de acuerdo con lo que indica el SRI (Servicio de Rentas Internas), tiene como actividad comercial la venta de electrodomésticos, con la modalidad de pago: al contado y a crédito mediante cuotas iguales. Sin embargo, por diferentes escenarios dichos pagos no son cobrados en las fechas fijadas, lo que provoca un alto índice de cuentas por cobrar mostradas en el activo corriente en el estado de situación financiera o balance general de la empresa.

Ya una vez considerado esta veracidad, al analizar la gestión de cuentas por cobrar de alguna empresa, entidad u organización , se puede determinar que por lo general, se están arriesgando solo por el simple hecho de conceder créditos a diferentes clientes, ya que una de las razones sería que se atrasaron en sus pagos por varios factores, como el desempleo, incapacidad de pago, insatisfacción, fraude o algún tipo de inconveniente mundial (en este caso sería por una enfermedad como la Pandemia de coronavirus “COVID 19).

Debido a que en la actualidad existen facturas vencidas por parte de los clientes y que se ha hecho caso omiso puesto que, aún se sigue otorgando créditos donde los trabajadores se ven obligados a improvisar en ciertos escenarios, en relación con eso, existe un método de cobranza, pero aun así hay problemas de morosidad, por lo que se tomó la decisión de incorporar personal en el departamento de crédito y cobranza, con el fin de buscar una solución a dicho problema, sin considerar si estos trabajadores estaban capacitados para dichas funciones.

JUSTIFICACIÓN

El presente caso de estudio se encaminará a la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta, el cual permitirá examinar la gestión de las cuentas por cobrar, a su vez analizar el efecto de dicha gestión que trae consigo en la liquidez de tal empresa. Con el objetivo de encontrar aceptables soluciones a dificultades presentes que se identifican ya sea por una mala administración o gestión de cuentas por cobrar, permitiendo la asistencia de mejoras en cuanto a resultados de financiamiento. Por esta razón se proporcionará soluciones oportunas, ya que esto será posible con los resultados obtenidos de la determinada investigación.

Desde otro punto de vista, se puede mencionar que este documento servirá para posteriores investigaciones de una u otra empresa, sirviendo como ayuda en la línea de Gestión financiera para aquellas que deseen inclinarse en la indagación de información con respecto a la gestión de cuentas por cobrar. A través de esta investigación, se pretende examinar en la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta, la gestión de cuentas por cobrar, utilizando indicadores o ratios financieros como el ratio de actividad y el ratio de liquidez así como también políticas de crédito y cobranzas que manejan actualmente a causa del factor Pandemia de coronavirus “COVID 19” afectando de manera directa en la liquidez de la misma.

Es por eso que se considera importante que se utilice o se implemente políticas de créditos favorables como también políticas de cobranzas óptimas para que existan mejoras en una entidad, puesto que a partir de estos métodos se podrá reducir el riesgo desmesurado en la liquidez o solvencia y a su vez no llegar a una crisis; por este motivo se toma en consideración los temas tales como: ratios de liquidez, liquidez corriente, prueba ácida, razón de efectivo y capital de trabajo, así como también las políticas de crédito y cobranzas que se utilizaron a causa del factor Pandemia de coronavirus “COVID 19”.

OBJETIVOS

Objetivo general

Examinar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021, a través de un análisis financiero pertinente.

Objetivos específicos

- Analizar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021, a través del ratio de actividad.
- Evaluar el manejo de las políticas de crédito y cobranzas que se utilizaron en las cuentas por cobrar a causa del factor Pandemia de coronavirus “COVID 19” mediante la encuesta.
- Identificar las políticas de crédito y cobranzas más importantes para aumentar el patrimonio evitando el riesgo de una crisis a través de las comparaciones de las políticas de crédito de los años 2020-2021.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Toda caso investigativo está regido por una línea de investigación, por ende el respectivo caso de estudio está basado en la Gestión Financiera administrativa, tributaria, auditoría y control. Como toda línea de investigación tiene una sub línea, la sub línea de la carrera de licenciatura de contabilidad y auditoría, de la facultad de administración finanzas e informática, de la Universidad Técnica de Babahoyo, está relacionada de manera directa con una temática interesante en la cual se enfoca y permite encaminar este trabajo, es la Gestión financiera tributaria y compromiso social, puesto que se basa en analizar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021.

Por medio de la línea de investigación se podrá buscar los recursos necesarios para que el caso de estudio se pueda desarrollar, teniendo en cuenta que la línea de investigación permite adquirir conocimiento, dominio, prácticas de análisis que ayuda que a través de un tema de estudio se pueda desarrollar los proyectos. La línea de investigación permite indagar en el campo correspondiente al tema que se está tratando.

La línea de este proceso investigativo está directamente vinculada con el estudio de caso, ya que esta investigación tratará sobre la gestión financiera tributaria como punto específico, puesto que implica aquellas operaciones a realizar con el fin de administrar y dirigir una entidad, en este caso a la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta.

Es importante recalcar que la línea de investigación debe estar completamente enlazada con el tema de estudio, porque permitirá evidenciar la gestión financiera tributaria y su relación con las cuentas por cobrar, que es el argumento a considerar. Es por eso que no existirá problemas en la resolución de dicho argumento y al desarrollarse la investigación planteada se obtendrán resultados satisfactorios, mismos que permitan que el área de investigación estudiada sea aceptada.

MARCO CONCEPTUAL

Antes de tomar el nombre de “Artefacta”, esta se denominó como EL TESA. Fue fundada gracias a la preocupación de peruanos que otorgaron su inversión, brindando oportunidad para que esta ingrese al mercado como una fábrica dedicada al ensamblaje de electrodomésticos. Con la finalidad de crear los primeros productos de la compañía como: un equipo de sonido y un televisor de 14 pulgadas, pero que más tarde se decidiría por cambiar su estrategia comercial, enfocándose en la venta de electrodomésticos para el hogar.

La empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta dedicada a la venta de electrodomésticos para el hogar con número de RUC 1790895548001, inició sus actividades comerciales el 17 de junio del 2017. La entidad está conformada por el departamento de ventas o créditos, el departamento de cobranzas y el departamento contable. Actualmente, dispone de inventarios que son almacenados en una bodega y una estructura donde funciona el área financiera y administrativa.

La misión que tiene esta entidad es ser líder en la comercialización de, electrodomésticos, muebles, electrónicos y otros productos en los mercados que operamos, sirviendo las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios financieros innovadores con la dedicación y esmero que merecen, fomentando un ambiente profesional para el desarrollo de nuestros colaboradores y proveedores, sirviendo a nuestras comunidades y logrando un crecimiento sostenible para cumplir las expectativas de los accionistas.

La visión es ser una organización comercial y de servicios financieros de clase mundial que logra sus metas de negocio y responsabilidad social a través de un liderazgo ejemplar en un ambiente profesional diverso que promueve integridad, honestidad y respeto a los demás.

Gestión de cuentas por cobrar

Según Bravo citado por (Vasquez Muñoz & Vega Plasencia, 2017) deduce que la Gestión de cuentas por cobrar se basa en simbolizar aquellos derechos que son exigibles por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos u otros similares; los recursos son muy representativos en una empresa, puesto que con la aplicación adecuada permitirán la transformación de efectivo para culminar el ciclo financiero a corto plazo.

Ettiger citado por (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños, 2016) menciona que la Gestión de cobranzas debe ser percibida por el cliente como algo que fluye mas no como algo que sucede con poca frecuencia, de allí dependerá la importancia en cuanto al seguimiento oportuno y rápido de las actividades de cobranzas por los distintos partícipes de la gestión tales como: call center, personal departamento de cobranzas y gestores de campo.

Gestión de cuentas por cobrar en relación con factor pandemia COVID 19

Según INEI citado por (Aguirre Sajami & Barona Meza, 2021) En el 2020, las economías a nivel mundial fueron afectadas seriamente por la pandemia del coronavirus. Asimismo, en Perú, el Producto Bruto Interno durante el primer trimestre a precios constantes de 2007, tuvo una baja de -3.7%; el segundo, una caída severa de -30%; para el tercer, una caída de -9% y el cuarto de -1.7%, la reducción de estos indicadores, es debe a las medidas dadas durante el Estado de Emergencia Nacional, en donde muchos negocios se vieron obligados a cerrar y disminuir su personal afectando a la economía nacional.

Otros autores mencionan:

Que la mayoría de radiodifusoras no tienen una visión a largo plazo, haciéndolas más vulnerables y demandando un 6 mayor cuidado en su gestión, para cumplir con uno de los principales principios de contabilidad, denominado empresa en marcha (Aguirre Sajami & Barona Meza, 2021).

Por esta razón, para que una institución garantice su rentabilidad debe tener la capacidad de manejar y desarrollarse, siempre manteniendo un equilibrio entre activos y pasivos, los ratios indican la capacidad que tiene la institución de convertir las ventas en efectivo y así pagar deudas, invertir y reinvertir en algún servicio, por ello se debe tener bien fijadas las políticas de cobro (Aguirre Sajami & Barona Meza, 2021).

Según menciona (Loyaga Ibañez & Vásquez Espinola, 2021) que producto de la pandemia mundial de la covid-19, las actividades industriales y económicas de los países desarrollados han sufrido fuertes impactos en los mercados internacionales y locales, afectando su economía interna y externa ya que no han tenido políticas de prevención de riesgos frente a un suceso mundial con la finalidad de mitigar su impacto. En el Ecuador, afectó económicamente a todas las organizaciones del sector empresarial y comercial, provocando que sus ingresos se vean reducidos, ya que las empresas paralizaron sus actividades empresariales afectando el nivel financiero.

Según Brachfield citado por (Loyaga Ibañez & Vásquez Espinola, 2021) indica que los diferentes giros de negocios han sufrido bajas en sus actividades financieras, generando cambios en la gestión de sus operaciones, tal es el caso en las empresas de prestación de servicios que realizan sus actividades con el propósito de compensar las necesidades de los consumidores o usuarios ya sea al contado o mediante la autorización de créditos a corto plazo.

Martínez citado por (López–Altamirano, Solórzano-Solórzano, Burgos-Salazar, & Mejía-Condolo, 2020) expone que los estragos económicos del coronavirus ya se sienten y Ecuador no es ajeno al impacto que dejará el descenso de la demanda y la interrupción de la oferta. En el país, la Cámara de Industrias analizó tres escenarios para evaluar las pérdidas de más de 69.000 empresas. Mientras que el Ministerio de Finanzas prevé un nivel de pérdidas

por USD 4.300 millones. La cifra considera unos USD 2.500 millones menos por ingresos petroleros y una caída de la recaudación tributaria de USD 1.800 millones.

El COVID 19 causaría una gran afectación a la economía ecuatoriana en cuanto la producción, causando grandes problemas en suministros y mercados, impactando financieramente a las empresas.

Es por eso que se pretende tomar medidas reimpulsando las actividades económicas con la finalidad de proteger las organizaciones, contrarrestando la creación de otra crisis.

Al suspender las actividades económicas y operativas de las empresas, la cadena de pagos se ha suspendido e interrumpido para las empresas como sus compromisos de asistencia bancaria, el pago de sus planillas, el pago de sus impuestos y servicios a sus proveedores, no solo eso sino también de sus ingresos para aquellas empresas que se dedican a brindar servicios o actividades a créditos (Loyaga Ibañez & Vásquez Espinola, 2021).

Cuentas por cobrar

Según (Taípe, Labajos, & Mendoza, 2020) Las cuentas por cobrar son ocasionadas por las ventas a crédito que se realicen y por lo prestamos que se brinda a los empleados, son debitadas cuando se realiza la acción de cobro; de igual manera, la rotación de cuentas por cobrar la representa el número de veces que se da en el año, también por los días que se realice durante el período, esto será posible con la aplicación del ratio de ventas anuales a crédito entre el saldo actual de las cuentas por cobrar.

Según (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños, 2016) indica que las cuentas por cobrar muestran en toda entidad, la financiación que ofrece para sus clientes la empresa, considerando como garantía solo algún tipo de documento de fe que respalde este compromiso durante un periodo establecido. Es por eso que las cuentas representan los derechos de cobros como visión, con la finalidad de conservar a aquellos clientes potenciales

y que al mismo tiempo serviría como una herramienta de atracción para aquellos que deseen integrarse en el negocio, para así lograr posesionarse en el mercado, es importante recalcar que la morosidad se ve presente en una empresa cuando el cliente no cumple con su pago establecido por cuotas, causando ciertos problemas en el departamento de cobranza.

(Taípe, Labajos, & Mendoza, 2020) nos indica que la liquidez ayuda a medir las cuentas por cobrar mostrando el efectivo disponible con el que cuenta una entidad para cumplir con los compromisos de los proveedores durante el periodo, el ratio de la liquidez se lo mide a través de una división entre el activo corriente y el pasivo corriente, obteniendo como resultado en dólares por deuda; además, el periodo de cobro, es el lapso de tiempo en el que se trata el cliente al realizar el debido pago de la venta de crédito, esto se da por la división entre cuentas por cobrar y las ventas anuales a crédito por 355 días; por otro lado, la gestión de cobranzas, son procedimientos que permiten hacer las cobranzas de manera, eficiente y eficaz, trayendo consigo estrategias que ayudan a que incremente el nivel de cumplimiento en cada cliente.

Según Herz citado por (Carrera Navarrete, 2017) indica que las cuentas por cobrar se derivan de los cobros a terceras personas como productos de las ventas de bienes o servicios que realice la empresa. Al registrar la venta de bienes se debe tener presente que estas conllevan a tener el registro de costo de venta. Del producto de las ventas, se generan cuentas por cobrar en la empresa, si las operaciones se realizan a crédito, la empresa a realizar la gestión de cobro percibe el efectivo, que ayuda a girar al negocio proporcionando rentabilidad.

En definitiva las cuentas por cobrar engloban la totalidad en la empresa de los créditos concedidos de parte de sus clientes, las mismas que se establecen con derechos exigibles, para luego ser convertidos en efectivo.

“Objetivo de las cuentas por cobrar”

Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (Cuadros Rodriguez, Rojas Ayllon, & Vargas Lopez, 2016, pág. 24)

El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores, por ejemplo, se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado. (Cuadros Rodriguez, Rojas Ayllon, & Vargas Lopez, 2016, pág. 24)

“La administración de cuentas por cobrar”

Según Cortijo citado por (Néstor Michael Ávila Anastacio, 2019) “Las empresas adaptan sus políticas crediticias al comportamiento variable que presentan las ventas durante el año, lo que permite mantener un equilibrio en la liquidez”. En atención a lo cual, la administración de cuentas por cobrar, es la planeación, organización, dirección y control de aquellas políticas de crédito que garantizan la existencia de activos disponibles en una entidad. Por lo contrario una mala administración en las cuentas por cobrar, trae consigo efectos negativos en la empresa.

Políticas de crédito

Según Lawrence citado por (Valeriano Tuni, 2017) “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. Es de vital importancia que la empresa disponga de información relevante sobre el crédito, puesto que, para alcanzar que las cuentas por cobrar se manejen de manera eficiente, se necesita de un proceso útil, permitiendo analizar dichas cuentas y a su vez obtener buenos resultados.

Por otro lado manifiesta (Valeriano Tuni, 2017) que son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados”. Un gerente que concede créditos sin tener precauciones al momento de otorgar dichos créditos, trae consigo pésimo desempeño en su función, así como también pérdidas la entidad.

Políticas de cobranza

Según Lawrence citado por (Valeriano Tuni, 2017) indica que las políticas de cobranza "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento".

Levy citado por (Valeriano Tuni, 2017) plantea que se refieren a "los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

Partiendo de estos conceptos, estos autores concluyen que los procedimientos que utilicen en la empresa tendrán mucho que ver con las políticas de cobranzas, ya que estas permitirán el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas ya estén vencidas.

Por otro lado Lawrence citado por (Valeriano Tuni, 2017) va más allá y señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la

incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados.

Es decir que Lawrence se refiere a los métodos que se efectúan en una empresa para cobrar aquellas cuentas vencidas y no pagadas.

Dentro del sistema de cobranzas se incorporan mensajes de textos donde se notifique el cobro de la deuda, llamadas telefónicas, facturación, también apoyo de parte de agencias externas para que hagan el cobro respectivo o la respectiva demanda.

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos (créditos), con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños, 2016).

Morosidad

Gonzales citado por (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños, 2016) alude que la mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos. Por otro lado la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez.

Otro autor indica:

Que la morosidad viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños, 2016).

Liquidez

Según Bernstein citado por (Alejandro Lindao & Lino Tumbaco, 2018) establece que “La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras”, por lo general el objetivo principal de la liquidez es la capacidad de pago a corto plazo y la capacidad de convertir en inversiones los activos.

García citado por (Alejandro Lindao & Lino Tumbaco, 2018) menciona que “La liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor”. Es decir la liquidez se considera un activo de mayor impacto puesto que, representa el dinero disponible en caja o en bancos.

La liquidez de una entidad tiene la finalidad de saldar las obligaciones a corto plazo antes de que estas sean vencidas, es decir la liquidez muestra el nivel de solvencia que tiene una empresa permitiendo el pago de deudas a corto plazo, convirtiendo en efectivo aquellos activos y pasivos corrientes.

Ratios financieros

Según Ortega citado por (Campodónico Ushiñahua, 2020, pág. 28) menciona que los ratios son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos. Las empresas se encuentran en constante toma

de decisiones de las que depende su futuro en el mercado. Los ratios financieros son la herramienta clave que les permite realizar un análisis más completo del comportamiento empresarial y de su predicción.

Los ratios económicos se divididos en cuatro grandes bloques:

- Ratio de liquidez: Los ratios que miden la capacidad de la empresa para hacer frente al endeudamiento a corto plazo (Campodónico Ushiñahua, 2020).
- Índices de gestión o actividad: Este ratio está encargado de evaluar la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventarios y activo (Campodónico Ushiñahua, 2020).
- Ratio de solvencia o endeudamiento: El ratio de solvencia es la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago (Campodónico Ushiñahua, 2020).
- Ratio de rentabilidad: Estos ratios sirven para comparar los resultados de la empresa con distintas partidas del balance o de la cuenta de pérdidas y ganancias. Miden el nivel de eficiencia en la utilización de los activos de la empresa en relación a la gestión de sus operaciones (Campodónico Ushiñahua, 2020).

Ratios de liquidez

Para (Valdez Davila, Vela Trigos, & Lorena Soto Rojas, 2020) la ratio de liquidez o razones son un conjunto de indicadores cuya finalidad es diagnosticar si una empresa es capaz de generar liquidez en base a la tesorería, o lo que es lo mismo convertir los activos en liquidez de acuerdo a su ciclo de explotación.

Los ratios de liquidez más importantes que existen son los siguientes:

Liquidez corriente

Según (Valdez Davila, Vela Trigos, & Lorena Soto Rojas, 2020) define que la liquidez corriente nos proporciona una deuda de corto plazo que son cubiertas por el activo

con la finalidad de conversión en dinero que corresponde al vencimiento de las deudas. El activo corriente incluye las cuentas de caja, bancos, valores de negociación, cuentas, letras por cobrar e inventarios. La razón de liquidez es la principal medida de la ratio

Se lo calcula de la siguiente manera:

Índice de solvencia =	$\frac{\textit{Activo a corto plazo}}{\textit{Pasivo a corto plazo}}$
-----------------------	---

Prueba acida

Según (Gómez Pérez, 2018) establece que este nos explica de una manera más detallada la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo, acercándose más a los activos que rápidamente se convierten en dinero.

Su cálculo es el siguiente:

Prueba acida =	$\frac{\textit{Activo corriente} - \textit{existencia}}{\textit{Pasivo corriente}}$
----------------	---

Razón de efectivo

Según (Panta, 2018) indica que es el ratio más riguroso ya que para medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja-Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente, indicándonos el período durante el cual la empresa puede operar con sus activos disponibles sin recurrir a sus flujos de ventas.

Fórmula :

Liquidez absoluta =	$\frac{\textit{Disponible en caja y bancos}}{\textit{Pasivo corriente}}$
---------------------	--

Capital de trabajo neto

Según Espinoza citado por (Mariuska Sarduy González, 2018) el capital de trabajo neto o fondo de maniobra como también es conocido, se calcula del lado del activo, como la diferencia entre el activo y el pasivo circulante existente en un momento determinado. Si dicha diferencia es positiva, existirá una parte del activo circulante financiada con recursos permanentes, entendidos, a su vez, como la suma del patrimonio neto y los recursos ajenos con vencimiento a largo plazo. Desde la vertiente del patrimonio neto y el pasivo, también se puede determinar restando el valor del activo no corriente a la financiación total. Todo esto conduce al estudio de tres elementos fundamentales que se interrelacionan en el análisis del capital de trabajo y que conforman su base conceptual: la política de inversión, la política de financiamiento a corto plazo y la relación liquidez, riesgo y rentabilidad.

Otros autores nos mencionan:

Desde el punto de vista financiero, el capital de trabajo neto es un concepto clave para el equilibrio estructural en cualquier modelo de gestión financiera, ya que, en cuanto al pasivo, es el importe de los recursos propios y de la deuda a largo plazo que financia el activo circulante y, teniendo en cuenta el activo, es la parte convertible en liquidez a corto plazo que quedaría a disposición de la empresa una vez haya satisfecho todos los importes exigibles, también a corto plazo. (Mariuska Sarduy González, 2018).

Según Domínguez citado por (Mariuska Sarduy González, 2018) indica que el equilibrio económico se logra con la viabilidad que se produce cuando los ingresos del negocio superan los gastos de forma sostenida en el tiempo. Por su parte, el financiero se alcanza con la liquidez que garantiza la capacidad para hacer frente a los compromisos de pago en un plazo determinado, porque el capital de trabajo neto debe facilitar el ciclo que

permite generar la rentabilidad esperada del negocio y gestionar el riesgo de indisponibilidad de recursos para hacer frente a las obligaciones inmediatas de pago, cuyo nivel adecuado constituye una garantía de solvencia y estabilidad en las operaciones.

Cálculo:

Capital de trabajo =	<i>Activo corriente – Pasivo corriente</i>
----------------------	--

MARCO METODOLÓGICO

En la presente investigación elaborada teniendo como objetivo general examinar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021 , la metodología que se utilizó es descriptiva, dado que, contribuye a conocer la información contable de dicha empresa, como también tener en cuenta de que manera influye la toma de decisiones y su importancia en la misma, permitiendo observar las variables de estudio relacionadas con los datos informativos en las decisiones como es la gestión de cuentas por cobrar y su liquidez, con la finalidad de determinar el anexo que tienen entre sí.

El plan o la estrategia a utilizar para obtener la información deseada y alcanzar los objetivos planteados, será el diseño de investigación no experimental transversal, experimental ya que, no tiene la intención de manipular las variables de manera premeditada, es decir se analizará los fenómenos tal y como se presenten, de manera natural sin alterar las variables a estudiar y transversal, porque se lo realizará una sola vez como herramienta para la recolección de información, con la finalidad de efectuar lo expresado.

Para esto se manipulo al personal que labora en la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta, como población de estudio, buscando información mediante técnicas de información como la encuesta que se realizó, ayudando a conocer si realizaban o no la debida gestión de cuentas por cobrar, a través de un análisis en cuanto al comportamiento de las debidas cuentas, así como también evaluar el conocimiento de un manejo óptimo de acuerdo a las políticas de crédito y cobranzas, identificando las políticas más importantes, evitando una crisis . Al mismo tiempo se completó la investigación a través de libros contables, páginas web, folletos entre otras, para la recolección de información y llegar a una conclusión.

RESULTADOS

Resultado 1

Análisis de resultado 1

Tabla 1

Demostración del análisis del efecto de la gestión de cuentas por cobrar involucrando al ratio de actividad.

Gestión de cuentas por cobrar	2020		2021	
	Rot. de Cta. por cobrar	P. P. de cobro	Rot. de Cta. por cobrar	P. P. de cobro
Efecto Ratio de actividad	3,35	107,47	2,57	139,83

En la tabla 1 se muestran los resultados en relación a los ratios de actividad como es: la rotación de cuentas por cobrar y el plazo de promedio de cobro.

En donde se observa el número de veces, es decir la velocidad y de días, ósea el tiempo que ellos pueden cobrar el valor que adeudan sus clientes con respecto a sus ventas.

Análisis de resultado 2

Tabla 2

Efectos del ratio de liquidez en: la liquidez corriente, prueba ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto.

Gestión de cuentas por cobrar		
Año	2020	2021
Liquidez corriente	0,66	0,55
Prueba acida	0,41	0,43
Razón de efectivo	0,02	0,02
Capital de trabajo neto sobre los activos	-0,16	-0,24

En la tabla 2 se muestra los resultados de los ratios de liquidez como son: la liquidez corriente, prueba ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto.

Donde se mide la disponibilidad inmediata del efectivo en la entidad desde el año 2020 y 2021, con el fin de cubrir las deudas a corto plazo que se presenten en dicha empresa.

Resultado 2

Análisis de resultado 2

Evaluación del manejo óptimo de las políticas de crédito y cobranza que se utilizaron en las cuentas por cobrar a causa del factor Pandemia mediante la encuesta previa dirigida al personal que labora en la empresa.

A partir de dicha encuesta, se evidencia que:

El personal de la empresa no está llevando actualmente un manejo óptimo de las políticas de crédito y cobranzas, debido a que aún desconocen de aquellas políticas, para poder ejercerlas, trayendo como consecuencia un mal desempeño laboral.

Tampoco conocen las nuevas normativas y procesos que se utilizan en el área de créditos y cobro por motivo del factor Pandemia.

El personal encargado de realizar las funciones de facturación y cobro, no está ejerciendo correctamente sus funciones puesto que, en la actualidad existen facturas vencidas por parte de los clientes y que se ha hecho caso omiso puesto que, aún se sigue otorgando créditos donde los trabajadores se ven obligados a improvisar en ciertos escenarios.
--

Y por último, los encuestados no están de acuerdo con que aún se mantenga la política de crédito de gracia a base de la Pandemia, ya que, ahora las personas se están recuperando económicamente para poder cumplir normalmente su obligaciones de pago.
--

Resultado 3

Análisis de resultado 3

Identificación de las políticas de crédito y cobranzas más importantes de la empresa para un aumento de patrimonio evitando un riesgo de una crisis.

Políticas de crédito y cobranza de mayor importancia 2020	Políticas de crédito y cobranza de mayor importancia 2021
Todos los clientes con 15 días de mora serán contactados a través del correo electrónico	Todos los clientes con 15 días de mora serán contactados a través del correo electrónico
Las solicitudes de crédito y de cobranza se actualizarán cada 4 meses con su previa revisión	Las solicitudes de crédito y de cobranza se actualizarán cada 4 meses con su previa revisión
Plazo del pago de deuda 60 días durante 12 meses	Plazo del pago de una deuda 60 días durante 12 meses, más 180 días de gracia

A través de una comparación de políticas de crédito y cobranzas de los años 2020 y 2021, se identificó que:

Las políticas que permiten un aumento de patrimonio y a su vez evitar una crisis financiera son las del tiempo que el cliente debe ser contactado como es la política de Todos los clientes con 15 días de mora serán contactados a través del correo electrónico, otra es la política de Las solicitudes de crédito y de cobranza que se actualizarán cada 4 meses con su previa revisión y por último la política referente al plazo de una deuda a 60 días durante 12 meses, solo una de estas políticas cambio con respecto a la crisis sanitaria que pasó el Ecuador, como fue la política del Plazo del pago de una deuda 60 días durante 12 meses, más 180 días de gracia.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se obtuvieron los debidos resultados:

Para la rotación de cuentas por cobrar se calculó las ventas netas divididas para las cuentas por cobrar para que me dé como resultado las veces que se cobra al año.

En el año 2021:	En el año 2020:
$\frac{15450,00}{6001,00} = 2,57$	$\frac{16980,00}{5069,21} = 3,35$

Para el promedio de plazo de cobro se calculó los 360 días que se labora en la empresa dividido por el resultado de la rotación de cuentas por cobrar.

En el año 2021:	En el año 2020:
$\frac{360}{2,57} = 139,83$	$\frac{360}{3,35} = 107,47$

En la rotación de cuentas por cobrar se analiza que: en el año 2021 la velocidad que utilizó la empresa para cobrar sus ventas fue de 2 veces anuales, mientras que en el año 2020 fue de 3 veces al año. En el plazo promedio de cobro se observa que: en el año 2021 los días que tuvieron que esperar para obtener dicho cobro fue de 139 días, a diferencia del año 2020 que se esperó 107 días.

En conclusión, claramente se puede observar que en el año 2021 con respecto al año 2020 la empresa fue menos eficiente cobrando sus cuentas, ya que el cobro lo realiza menos veces en el año, pero le toma más días en recuperar el dinero invertido. Una de las causas por la cual la empresa fue menos eficiente recuperando sus cuentas en el 2021 fue por el incremento de cuentas por cobrar y una disminución de ventas.

Donde las ventas fueron bajas debido al factor Pandemia de coronavirus “COVID 19”, por lo que, el Gerente optó en dar a los clientes 3 meses de gracia para que se igualen

,sin mencionar el tiempo que ya tenían establecido para cumplir sus pagos, pero aun así del 100% de clientes que tenían una deuda, solo al 3% se le quito los electrodomésticos por falta de pago, de manera que, queda evidenciado que existe una mala gestión en las cuentas por cobrar y que por lo tanto la empresa no es eficiente en sus cobros, pagos, inventarios y activos.

En el ratio de liquidez se analiza, que al determinar la liquidez corriente se obtiene el 0,55 en el año 2021, de la capacidad en la que se encuentra la empresa para poder cubrir una deuda de corto plazo, lo que significa que la empresa no está en posición de cubrir alguna deuda, porque no cuenta con los medios necesarios, ni mucho menos en capacidad de cubrir con las cuentas incobrables manifestadas en el estado de situación financiera.

En la prueba ácida sucede lo mismo, al analizar este indicador se encuentra un valor de 0,43 en el año 2021, lo que indica que es algo negativo para la empresa, porque es demasiado bajo, por lo tanto la empresa no está apta para enfrentar problemas en cuanto a deudas a corto plazo, sin contar con las existencias, para efectuar el pago de pasivos.

En la razón de efectivo, se determina un valor de 0,02 en ambos años, lo que significa que la empresa no está en condiciones de utilizar el efectivo y su equivalentes para solventar una deuda de corto plazo , porque la empresa tendrá problemas en cuanto a no poder suplir todas las necesidades que disponga y se verá obligada a vender sus activos para poder cumplir con dicha deuda.

En el capital de trabajo neto sobre los activos en al año 2021 cambio, puesto que, se calculó un $-0,24$, es decir se encuentra por debajo del valor razonable 1, por lo tanto, la empresa no cumple con los recursos disponibles que quedan después de haber liquidado obligaciones a corto plazo para seguir la operación de la empresa.

Es por eso que se llega a la conclusión, que si no existe un manejo adecuado en las políticas de créditos, no se alcanzara un nivel razonable en las cuentas por cobrar en lo que

respecta a la rotación de cuentas por cobrar. En relación de la liquidez, si el dinero que se ha invertido no se hace efectivo, la empresa tendrá problemas en cuanto a no poder suplir todas las necesidades que disponga.

Por otra parte, se realizó en la parroquia Ricaurte cantón Urdaneta, una encuesta dirigida al personal que labora en la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021, con la finalidad de obtener datos informativos a través de esta técnica de información para poder evaluar el manejo de las políticas de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar a causa del factor Pandemia, haciéndoles conocer la importancia de la utilización óptima de estas políticas en la actualidad. A partir de esta encuesta se evidenció la falta de conocimiento de parte de los empleados, debido a que aún desconocen de aquellas políticas, para poder ejercerlas, trayendo como consecuencia un mal desempeño laboral.

También se logró identificar las políticas de crédito y de cobranza más importantes que utiliza la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021 y que se evidencia, basándose en el criterio de los trabajadores, fueron las ya mencionadas en los resultados con anterioridad y que la única política que debe ser abolida es la política de crédito de gracia a base de la Pandemia, ya que, en la actualidad las personas están aptas para cumplir sus obligaciones de pago, las demás deben seguir tal y como las estableció el encargado de potenciar dichas políticas para aumentar el patrimonio, evitando una crisis.

CONCLUSIONES

Por medio de este caso de estudio, de la gestión de cuentas por cobrar, se llega a la conclusión que la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021, es necesaria, porque permite identificar las falencias en cuanto a las cuentas por cobrar y que por ende ocasiona en la empresa pérdidas.

Por otra parte, en los ratios de actividad se concluye que la empresa tiene más cuentas por cobrar que ventas realizadas en efectivo, es decir, la empresa fue menos eficiente cobrando sus cuentas, lo que significa que se demorara más tiempo recuperando lo invertido, también se concluye que enfrenta problemas de financiamiento, porque se muestra en el estado de situación financiera que la empresa tuvo más pasivos que activos, lo que indica que el nivel de liquidez es sumamente bajo, para que la empresa pueda cubrir con las deudas a corto plazo, como las cuentas por pagar a proveedores.

En cuanto al manejo óptimo que lleva la empresa sobre las políticas de crédito y cobranzas a causa del factor Pandemia de coronavirus “COVID 19”, se concluye que la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021, al no conocer estas políticas incluidas las normas y procedimientos de cobro , tendrán como resultado un mal desempeño laboral, así como también, un mal funcionamiento de facturación y cobro que afectará directamente a la empresa, debido a que seguirán otorgando créditos de manera improvisada.

Respecto a la identificación de las políticas de crédito y cobranzas más importantes de la empresa “Artefacta” Distrito Urdaneta en el periodo 2021 , presentadas en el año 2020 y el 2021, se concluye que de todas estas políticas existe una que no está logrando un efecto esperado, por lo cual, no permitirá que la empresa sea eficiente al garantizar un nivel de rentabilidad y por ende tenga problemas como el riesgo de una crisis financiera.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda realizar una debida gestión en la cuentas por cobrar por medio de un análisis financiero para lograr entender la dependencia en cuanto a los fondos de liquidez y su categoría, para así estar preparados al momento de enfrentar problemas de financiamiento.

Con respecto a los ratios de actividad, se recomienda efectuar un estudio de la cartera de la empresa para comprender la situación financiera actual por la que está cursando, con la finalidad de emplear políticas de cobro óptimas con base legales, exclusivamente en las cuentas por cobrar que en la actualidad se encuentran vencidas con más de 180 días propagando un alto porcentaje en las cuentas incobrables. Por otro lado en relación a la liquidez, se recomienda analizar los activos y pasivos de la empresa, a través de un control financiero, con el fin de controlar los flujos del departamento de tesorería, llevando un registro, controlando la correcta realización de compras, así como también supervisar las facturas vencidas que existe con los proveedores.

En consideración al manejo de las políticas de crédito y cobranzas a causa del factor Pandemia de coronavirus “COVID 19”, se recomienda a los trabajadores de la empresa que se capaciten a través de plataformas, cursos, charlas, normas, para conocer de manera puntualizada aquellas políticas, permitiendo actualizarse y a su vez tener un mayor desempeño laboral.

Así mismo, al identificar las principales políticas de cobro y de cobranza que favorecen el desenvolvimiento de la empresa, se recomienda al autor encargado de potenciar dichas políticas, hacer un respectivo sondeo, aboliendo aquellas políticas que no están siendo aceptadas por parte de los accionistas de la empresa y que tampoco no están permitiendo un rendimiento adecuado en el patrimonio de la misma, puesto que eso ha traído consigo un retraso en obtener el dinero en efectivo de parte de muchos clientes.

REFERENCIAS

- Condori Luján, J. J. (2017). *Guía de gestión empresarial*. La Paz: CEE.
- Aguirre Sajami, C. R., & Barona Meza, C. M. (26 de Septiembre de 2021). *Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez corriente, en la pandemia COVID-19 en Nuevo Tiempo 2020*. Obtenido de Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez corriente, en la pandemia COVID-19 en Nuevo Tiempo 2020:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4857/Claudia_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alejandro Lindao, M. F., & Lino Tumbaco, J. A. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A., cantón La Libertad, año 2017*. Obtenido de Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A., cantón La Libertad, año 2017:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4529/1/UPSE-TCA-2018-0009.pdf>
- Campodónico Ushiñahua, S. S. (2020). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. Obtenido de Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018:
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%3%ad%20Siulen%20Campod%3%b3nico%20Ushi%3%b1ahua%20%26%20Herson%20Willian%20Ar%3%a9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrera Navarrete, S. I. (Julio de 2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Obtenido de Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Cuadros Rodriguez, R. B., Rojas Ayllon, C., & Vargas Lopez, H. (1 de Noviembre de 2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa APPLE GLASS PERUANA S.A.C. 2015*. Obtenido de Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa APPLE GLASS PERUANA S.A.C. 2015:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/127/Heidi%20Vargas%20L.Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez Pérez, D. (20 de Agosto de 2018). *Evaluación de la situación financiera, según ratios de liquidez y gestión, en la I.E.P. "EL FARO", Distrito Alto de la Alianza, 2017*. Obtenido de Evaluación de la situación financiera, según ratios de liquidez y gestión, en la I.E.P. "EL FARO", Distrito Alto de la Alianza, 2017:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1511/Dagny_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Gonzales Pisco, E., & Sanabria Bolaños, S. W. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. Obtenido de Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López–Altamirano, D. A., Solórzano-Solórzano, S. E., Burgos-Salazar, S. P., & Mejía-Condolo, M. F. (10 de Septiembre de 2020). *La economía de las empresas del Ecuador en el contexto de la pandemia*. Obtenido de La economía de las empresas del Ecuador en el contexto de la pandemia: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7659353.pdf>.
- Loyaga Ibañez, L. M., & Vásquez Espinola, J. B. (27 de Diciembre de 2021). *Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020*. Obtenido de Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020.: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8706/1/REP_LISBETH.LOYAGA_JASMIRA.V%c3%81SQUEZ_POLITICAS.DE.COBRANZA.pdf
- Mariuska Sarduy González, C. P. (Diciembre de 2018). *La gestión del capital de trabajo en el sector turístico*. Obtenido de La gestión del capital de trabajo en el sector turístico: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin24218.pdf>
- Néstor Michael Avila Anastacio, R. F. (Abril de 2019). "Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa". *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 10. Obtenido de "Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Panta, G. C. (2018). *Informe especial ratios financieros*. Obtenido de Informe especial ratios financieros: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56452746/1_lectura_ratios_1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1647740066&Signature=gZG28Qa5vrQgEpvKp-K2CACaAVpzBhn6Jwf4nDpMoB-UObqHQaRMica2gf7rAkifHNX1HKbf37COL-owSlmtNRusdDydfys3s0dwkflig~e2K13rSXRf6aaVvYvIPpWLZzDOe8S4j
- Taipe, I. L., Labajos, F. A., & Mendoza, I. M. (2020). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018*. Lima: Indexada LatindexISSN2602-8093 . Obtenido de Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018.
- Valdez Davila, L., Vela Trigoso, J. P., & Lorena Soto Rojas, R. (20 de Diciembre de 2020). *Análisis de ratios de liquidez en las empresas*. Obtenido de Análisis de ratios de liquidez en las empresas: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4025/Luis_Jerlly_Rosmith_trabajo_bachiller-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valeriano Tuni, D. (14 de Junio de 2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. Ayaviri, periodo 2014-*

2015. Obtenido de Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. Ayaviri, periodo 2014-2015: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4636/Valeriano_Tuni_Domingo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016*. Obtenido de Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016: http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF

ANEXOS

Anexo 1: Estado de situación financiera

ARTEFACTA		
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA		
DICIEMBRE 31, 2020 y 2021		
(Expresados en dólares de E.U.A)		
AÑO	2020	2021
ACTIVOS		
Activo corriente		
Efectivo y equivalentes de efectivo	225,94	340,00
Cuentas por cobrar	5.069,21	6.001,00
Otras cuentas por cobrar	44,26	200,00
Inventarios	3.475,41	2.000,00
Pagos anticipados	409,13	501,00
Total activo corriente	9.223,95	9.042,00
Activo no corriente		
Propiedad, mobiliario y equipo, neto	28.151,03	29.000,00
(Depreciación Acumulada PPE)	-6.778,85	-7.000,00
Activos intangibles, neto	0,63	0,63
Otros activos	152,02	190,00
Total activo no corriente	21.524,83	22.190,63
TOTAL ACTIVOS	30.748,78	31.232,63
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS		
Pasivo corriente		
Cuentas por pagar a proveedores	8.221,07	9.300,00
Cuentas por pagar al estado	158,70	189,90
Beneficios a empleados	4.800,00	5.940,00
Otras cuentas por pagar	369,26	380,56
Pasivo financiero corriente	500,00	600,00
Total pasivo corriente	14.049,03	16.410,46
Pasivo no corriente		
Obligaciones financieras	9.970,00	9.999,00
Ingreso diferido	6.063,00	5.000,00
Otras provisiones	6.004,00	7.843,00

Obligaciones por beneficios a los empleados	1.254,00	7.784,00
Pasivo por arrendamiento	481,00	6.499,00
Total pasivo no corriente	23.772,00	37.125,00
TOTAL PASIVOS	37.821,03	53.535,46
PATRIMONIO		
Capital social	7.535,00	7.535,00
Aportes para futuras capitalizaciones	7.004,00	7.004,00
Reserva legal y facultativa	1.436,28	1.397,40
Resultados acumulados	1.384,00	1.104,00
Total patrimonio	17.359,28	17.040,40
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	55.180,31	70.575,86

Anexo 2: Ratios de actividad

Ratios de actividad				
A DICIEMBRE	Año 2020	Resultado	Año 2021	Resultado
Rotación de Cuentas por cobrar:				
Ventas Netas	16.980	3,35	15.450,00	2,57
Cuentas por cobrar	5.069		6.001,00	
Plazo promedio de cobro: 360	360	107,47	360	139,83
Rotación de Cuentas por cobrar	3,35		2,57	

Anexo 3: Ratios de liquidez

A DICIEMBRE	Año 2020	Resultado	Año 2021	Resultado
Ratio de liquidez:				
Activo corriente	9.224	0,66	9.042	0,55
Pasivo corriente	14.049		16.410	
Prueba acida:				
Activo corriente - Existencias	5.749	0,41	7.042	0,43
Pasivo corriente	14.049		16.410	
Razón de efectivo:				
Caja + Bancos	226	0,02	340	0,02
Pasivo corriente	14.049		16.410	
Capital de trabajo neto sobre los activos:				
Activo corriente - Pasivo corriente	-4.825	-0,16	-7.368	-0,24
Activo total	30.748,78		31.233	

Anexo 4: Encuesta

Encuesta para el caso de estudio, encaminada al personal que labora en la empresa

“Artefacta” Distrito Urdaneta.

Encuesta

1. ¿Cree usted, que el personal de la empresa actualmente lleva un manejo óptimo de las políticas de crédito y cobranzas de las cuentas por cobrar?

Tabla 3.1 Políticas de crédito y cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo		0%
De acuerdo	3	38%
Indiferente		0%
En desacuerdo		0%
Muy en desacuerdo	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

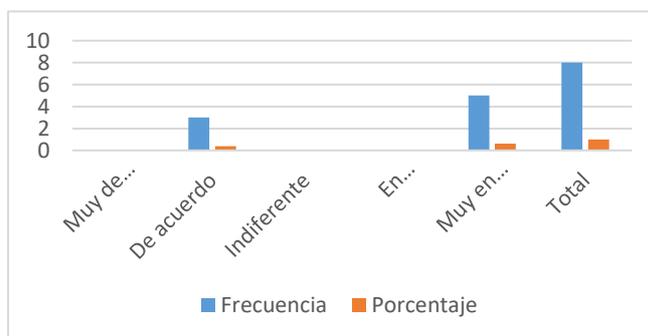


Figura 3.1 Políticas de crédito y cobranzas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis:

Aquí podemos observar que es poco el porcentaje de trabajadores que están de acuerdo en la forma de cómo la empresa lleva el manejo óptimo de las políticas de crédito mientras que el resto de personas en su mayoría no están de acuerdo con las políticas de crédito planteadas

2. ¿Conoce usted las normativas y procesos a seguir que se utilizan en el área de créditos y cobros, después del factor Pandemia?

Tabla 3.2 Normativas y Procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo		0%
De acuerdo	3	38%
Indiferente		0%
En desacuerdo		0%
Muy en desacuerdo	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

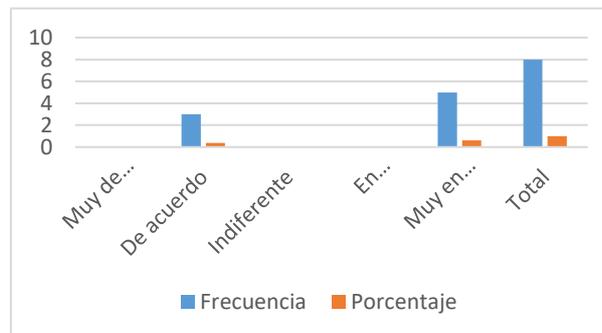


Figura 3.2 Normativas y Procesos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis:

En esta pregunta nos da como un resultado visible que en un gran porcentaje de la gente no conoce sobre las normativas y procesos a seguir después del factor Pandemia por lo que una minoría de la población si tiene conocimiento sobre las normativas y proceso después del factor Pandemia

3. ¿Qué tan familiarizado se encuentra en relación al factor Pandemia, con respecto a las políticas de crédito y cobranza determinadas por el gerente?

Tabla 3.3 Políticas de Crédito y Cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo		0%
De acuerdo	2	25%
Indiferente	3	38%
En desacuerdo	3	38%
Muy en desacuerdo		0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

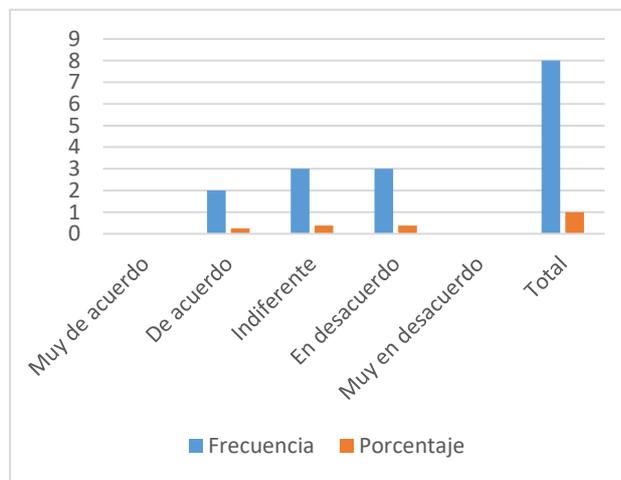


Figura 3.3 Políticas de Crédito y Cobranza

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis:

Aquí nos deja como resultado de esta pregunta el siguiente análisis , se observa como poca cantidad de personas tienen conocimiento y familiarización respecto a las políticas de crédito entonces nos da a entender que una gran cantidad de personas no conocen ni saben sobre el tema hablado.

- 4. ¿Cree usted, que el personal encargado de ejercer las funciones de facturación y de cobro, realizan una correcta aplicación en dichas funciones?**

Tabla 3.4 Funciones de facturación y pago

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo		0%
De acuerdo	2	25%
Indiferente	1	13%
En desacuerdo	5	63%
Muy en desacuerdo		0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

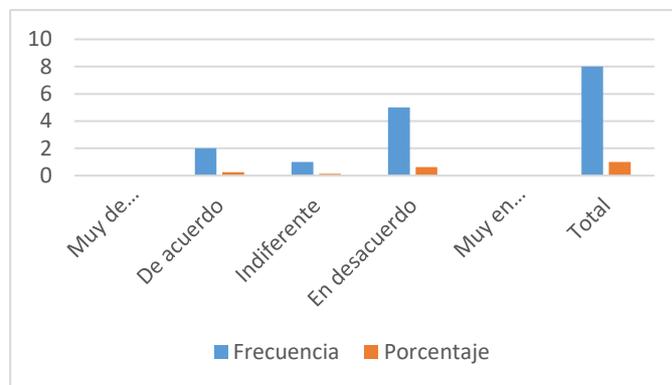


Figura 3.4 Funciones de facturación y pago

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis:

En esta pregunta, se observa que una cantidad máxima de personas aseguran que no se están realizando de manera óptima las funciones de facturación, entonces nos da a entender que una mínima cantidad de personas aseguran que si saben sobre el tema hablado

- 5. En su opinión, por motivo de la enfermedad del coronavirus. ¿Se encuentra usted de acuerdo en mantener la política de crédito de 180 días de gracia en el cobro que se implantó en el año 2019?**

Tabla 3.5 Política de cobro

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo		0%
De acuerdo		0%
Indiferente		0%
En desacuerdo		0%
Muy en desacuerdo	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

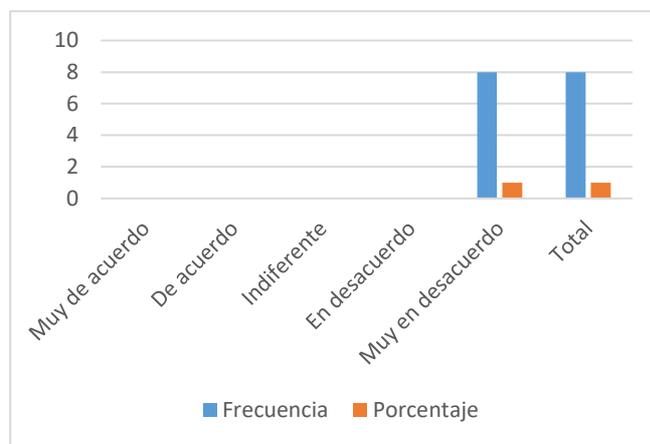


Figura 3.5 Política de cobro

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis:

En esta pregunta, se observa que todos los trabajadores no están de acuerdo con esta política.

- 6. ¿Considera usted importante las herramientas utilizadas, para llevar un control óptimo de los créditos que otorga la empresa?**

Tabla 3.6 Control de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	88%
De acuerdo	1	13%
Indiferente		0%
En desacuerdo		0%
Muy en desacuerdo		0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

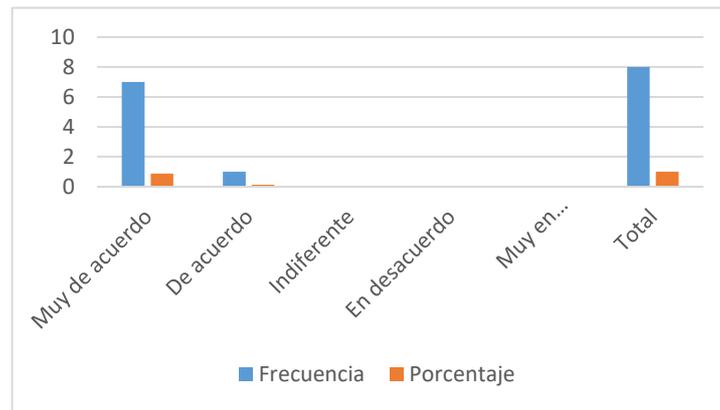


Figura 3.6 Control de créditos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis:

En esta pregunta, se observa todos los trabajadores en su gran mayoría consideran importante el control de crédito con herramientas direccionadas por la empresa mientras que el restante no lo consideran importante

Anexo 5: Políticas de crédito y cobranza más importantes de la empresa

“Artefacta” Distrito Urdaneta

Políticas de crédito y cobranza de mayor importancia 2020	Políticas de crédito y cobranza de mayor importancia 2021
Todos los clientes con 15 días de mora serán contactados a través del correo electrónico	Todos los clientes con 15 días de mora serán contactados a través del correo electrónico
Las solicitudes de crédito y de cobranza se actualizarán cada 4 meses con su previa revisión	Las solicitudes de crédito y de cobranza se actualizarán cada 4 meses con su previa revisión
Plazo del pago de deuda 60 días durante 12 meses	Plazo del pago de una deuda 60 días durante 12 meses, más 180 días de gracia

Anexo 6: Carta de aceptación por parte de la empresa “Artefacta” Distrito

Urdaneta



CERTIFICA

Que la Srta. **Vasti Abigail Castillo Cedeño**, con C.I 0940289895, estudiante de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, inscrita en el Proceso de Titulación para obtener el título de Lcda. en Contabilidad y Auditoría, tiene el permiso requerido para desarrollar el estudio de caso con el tema **“GESTION DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA “ATEFACTA” DISTRITO URDANETA EN EL PERIODO 2021”**.

El estudiante indicado, ha demostrado responsabilidad, eficiencia, y aptitud para el trabajo, con una honestidad y ética profesional, por lo que se informa por parte de nuestra institución la aprobación satisfactoria.

Ricaurte, 22 de marzo del 2022.

TIENDA RICAURTE

Marcos Aguilar

SUB GERENTE DE LA EMPRESA ARTEFACTA