



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DE  
TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR FRANQUICIAS Y SU INCIDENCIA  
EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FARMACIAS KEYLA S.A DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL, EN EL PERIODO DEL 2022**

**AUTOR:**

**VAICILLA GALLO NADIA VANESSA**

**TUTOR:**

**CPA. WASHINGTON ALFREDO CAMACHO VILLOTA**

**BABAHOYO -ECUADOR**

**AÑO 2023**

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a:

A mi familia, en especial a mis padres que a través de sus buenos consejos y apoyo emocional tanto como económico estuvieron ayudándome día a día a cumplir mis objetivos y forjarme como la persona que soy.

A mi hermana que a través de su ejemplo perseverancia y constancia me impulsa a seguir adelante tanto en mi vida personal como profesional.

A mi abuelita que me abrió las puertas de su hogar para que pueda continuar con mis estudios, dándome un techo, comida y lo más importante amor cada día de mi vida universitaria.

A mi tía Fanny que en paz descanse que me cuidaba cuando enfermaba y no tenía ni fuerzas para levantarme de la cama, ella siempre me brindó su cariño y cuidado como si una de sus hijas se tratase.

A mis amigos y a todas las personas que creyeron en mí y me brindaron su apoyo emocional como consejos, sonrisas y ánimos para seguir adelante este logro es para todos nosotros.

Vaicilla Gallo Nadia Vanessa

## **AGRADECIMIENTO**

En agradecimiento especial a mis padres que fueron motor y guía en mi vida; a mis amigos y compañeros que estuvieron apoyándome en todas mis decisiones.

A mi asesore de trabajo de investigación que atreves de su conocimiento supo ser una guía en el desarrollo de mi trabajo

A la empresa Farmacias Keyla S.A. y sus colaboradores por su amabilidad y permitirme realizar mi trabajo de investigación con ellos.

Nadia Vanessa Vaicilla Gallo

### **AUTORIZACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, Nadia Vanessa Vaicilla Gallo, con cedula de identidad : 0202248803, declaro que el contenido expuesto en el presente Trabajo de Integración Curricular: **“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR FRANQUICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FARMACIAS KEYLA S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL PERIODO DEL 2022”**, así como ideas, análisis , conclusiones y recomendaciones es propio de mi autoría, por eso, autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo haga uso de este documento, según las normativas legales.

Babahoyo, 29 de septiembre del 2023

**AUTOR**



---

Nadia Vanessa Vaicilla Gallo

C.I. 0202248803

## Certificación del tutor



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**Babahoyo, 04 de octubre del 2023**

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES  
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación del Sr. **VAICILLA GALLO NADIA VANESSA**, cuyo tema es: **GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR FRANQUICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FARMACIAS KEYLA S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL PERIODO DEL 2022**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [ **6%** ], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad. Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

### Trabajo final... Vaicilla Nadia

**6%**  
Similitudes

**6%**  
Texto entre comillas

**1%**  
Idioma no reconocido

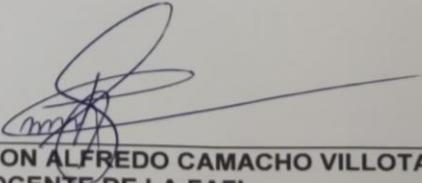
Nombre del documento: Trabajo final... Vaicilla Nadia.docx  
ID del documento: c8668876318f0148a359513f0f08b1cb962dc44  
Tamaño del documento original: 1,77 MB

Depositante: CAMACHO VILLOTA WASHINGTON ALFREDO  
Fecha de depósito: 3/10/2023  
Tipo de carga: Interface  
Fecha de fin de análisis: 3/10/2023

Número de palabras: 15.950  
Número de caracteres: 103.932

Ubicación de las similitudes en el documento:





**CPA. WASHINGTON ALFREDO CAMACHO VILLOTA**  
**DOCENTE DE LA FAFI.**

## **Acta de Calificación del TIC**



## INDICE

RESUMEN.....	vii
ABSTRAC .....	viii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.    Contextualización de la situación problemática .....	3
1.1.1.    Contexto Internacional.....	3
1.1.2.    Contexto Nacional.....	4
1.1.1.    Contexto Local.....	4
1.1.2.    Contexto Local.....	4
1.2.    Planteamiento del problema.....	5
1.2.1.    Delimitación de la Investigación Contenido.....	5
1.3.    Justificación .....	6
1.4.    Objetivos de investigación .....	7
1.4.1.    Objetivo general .....	7
1.4.2.    Objetivos específicos .....	7
1.4.    Hipótesis. ....	7
1.5.    Articulación del tema.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1.    Antecedentes. ....	8

2.2. Bases teóricas .....	9
2.2.1. Cuentas por cobrar .....	9
2.2.2. Gestión de cuentas por cobrar .....	9
2.2.3. Clasificación de cuentas por cobrar .....	10
2.2.4. Venta de crédito .....	12
2.2.5. Políticas de crédito y cobranza.....	12
2.2.6. Franquicias .....	13
2.2.7. Liquidez.....	14
2.2.8. Grado de liquidez .....	15
2.2.9. Medición de liquidez.....	15
2.2.10. Análisis financiero .....	16
2.2.11. Ratios de liquidez.....	16
2.2.12. Riesgo de liquidez .....	17
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Operacionalización de variables.....	19
3.2.1. Definiciones conceptuales de las variables.....	19
3.3. Población y muestra de investigación.....	20
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra.....	21

3.4. Técnicas e instrumentos de medición. ....	21
3.4.1. Técnicas.....	21
3.4.2. Instrumentos.....	22
3.5. Recursos .....	23
3.5.1. Recursos humanos.....	23
3.5.2. Recursos económicos .....	23
3.6. Plan de tabulación de análisis .....	24
3.6.1. Base de datos.....	24
3.6.2. Procesamiento y análisis de datos. ....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
<b>CAPÍTULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN. ....</b>	<b>27</b>
4.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	27
4.1.1. Resultado de la aplicación entrevista .....	27
4.1.1.1. Entrevista 1.....	27
4.1.1.2. Entrevista 2.....	30
4.1.1.3. Entrevista 3.....	32
4.1.1.4. Entrevista 4.....	35
4.1.2. Reporte de Franquicias del 2022.....	38
4.1.3. Aplicación de indicadores de liquidez al estado de situación financiera de la empresa Farmacias Keyla S.A. del periodo 2022 .....	39

4.1.4. Propuesta: Política de Crédito para Franquiciados de Farmacias Keyla.....	41
4.1.1 Análisis e interpretación de datos. ....	43
4.2. Discusión.....	46
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
5.1. Conclusiones. ....	49
5.2. Recomendaciones.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
ANEXOS.....	55

## Índice de tablas

Tabla 1 . <i>Detalle de la muestra</i> .....	21
Tabla 2. <i>Recursos económicos empleados en la investigación</i> .....	23
Tabla 3. <i>Entrevista al propietario</i> .....	27
Tabla 4. <i>Entrevista al contador</i> .....	30
Tabla 5. <i>Entrevista al tesorero</i> .....	33
Tabla 6. <i>Entrevista al administrador</i> . ....	35
Tabla 7. <i>Reporte de Franquicias de Farmacias Keyla del periodo 2022</i> .....	38
Tabla 8. <i>Aplicación del índice de liquidez corriente</i> .....	39
Tabla 9. <i>Aplicación del índice prueba acida</i> .....	39
Tabla 10. <i>Aplicación del índice capital de trabajo</i> . ....	40

## RESUMEN

EL propósito del presente trabajo de investigación es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar franquicias incide en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. de la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2022, esta empresa desde que empezó a ofrecer franquicias a terceros comenzó a presentar problemas en la cuenta: cuentas por cobrar franquicias, debido que no constaba con una gestión de cuentas por cobrar en franquicias hecho que ha generado que esta cuenta no tenga un adecuado retorno generando así que la empresa Farmacias Keyla desarrolle problemas en su liquidez.

Este estudio se inscribe dentro del enfoque de método de investigación mixto, debido que el tipo de investigación utilizada es según su propósito aplica y según su nivel de estudio descriptiva, de esta manera la investigación se fundamentara de los instrumentos de investigación para poder brindar resultados precisos y claros sobre el problema que gira en torno a la empresa Farmacias Keyla.

**Palabras clave:** Gestión de cuentas por cobrar, franquicias, políticas de cobranza, liquidez, estados financieros.

## ABSTRAC

The purpose of this research work is to determine how the management of accounts receivable franchises affects the liquidity of the company Farmacias Keyla S.A. of the city of Guayaquil, in the period 2022, this company since it began to offer franchises to third parties began to present problems in the account: accounts receivable franchises, because it did not have a management of accounts receivable in franchises fact that has generated that this account does not have an adequate return thus generating that the company Farmacias Keyla develops problems in its liquidity.

This study is part of the mixed research method approach, because the type of research used is according to its purpose applies and according to its descriptive level of study, in this way the research will be based on research instruments to provide accurate and clear results on the problem that revolves around the company Keyla Pharmacies.

**Key words:** Accounts receivable management, franchises, collection policies, liquidity, financial statements.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

La gestión de cuentas por cobrar es uno de los motivos por el cual se podría presentar una correcta o incorrecta liquidez dentro de una empresa, puesto que el rubro de cuentas por cobrar es un componente crucial que representan los activos exigibles para obtener beneficios por un bien o servicio, por estas razones algunas empresas comienzan a ofrecer franquicias con el propósito expandirse rápidamente en el mercado y obtener beneficios.

En la empresa Farmacias Keyla dentro de su plan de cuentas existe el rubro de cuentas por cobrar franquicias la cual se enfoca en el cobro de regalías que ofrecen y es en esta cuenta donde surge el problema de investigación.

Con base a esto, el presente trabajo de investigación titulado “Gestión de las cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la Liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A de la ciudad de Guayaquil, en el periodo del 2022”, buscara determinar ¿De qué manera incide la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa?

Este estudio será dirigido a la gestión de cuentas por cobrar franquicias, mediante el análisis de los resultados obtenidos por los instrumentos de investigación con el propósito de entender como esta gestión incide en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla, todo esto con el fin de que la empresa conozca como las actuales políticas que rigen a la cuenta por cobrar franquicias están afectando a la empresa y de esta manera ellos tomen medidas de solución ante dicha problemática.

Esta investigación se desarrolla en base a 5 capítulos, en donde se seguirá una lógica de exposición en la que se expondrá sobre el problema de investigación en el cual se mostrará la problemática en contextos internacionales, nacionales y local, seguido a esto se presentará la justificación donde se mostrar la importancia del tema y con base a esto se reconocerá los objetivos

por el cual se realizará la investigación de esta manera se llegue a plantear la hipótesis que fundamente el estudio.

Por consiguiente, se abordará el Marco teórico en el que se resalta los temas que se relacionan con la investigación, además que se presentaran los antecedentes de trabajos previos de diferentes autores, todo esto con el fin de formar una estructura adecuada para que el investigador se ubique y perciba el tema que se va a tratar. Luego en otro apartado se mostrará la metodología de investigación, en el cual se abordan dos tipos de investigación; la investigación aplicada y la investigación descriptiva con enfoque de investigación mixto. Además, se presentará la operacionalización de variables, población y muestra las técnicas empleadas para recolectar la información requerida para el estudio;

Por otra parte, se presenta los resultados obtenidos de la investigación para realizar sus respectivos análisis e interpretación sobre el estudio, y por último esta las conclusiones y recomendaciones que surgieron de toda la investigación realizada, cada uno de estos apartados tiene el propósito de formar una estructura armoniosa y adecuada en el desarrollo del proyecto.

## **1.1.Contextualización de la situación problemática**

### **1.1.1. Contexto Internacional.**

Las cuentas por cobrar son una parte crucial del activo circulante de una empresa, a nivel mundial, existen normas y estándares contables que rigen la presentación de información financiera, incluyendo la contabilidad de las cuentas por cobrar, cuando una empresa no maneja adecuadamente las subcuentas que surgen de los servicios y ventas de acuerdo con el giro del oficio que se desarrolla, puede surgir problemas en sus formas de cobranza afectando a su liquidez empresarial. (Morales García, K., & Carhuancho Mendoza, I. M., 2020)

En el ámbito Internacional los problemas que surgen en las empresas comercializadoras del Cercado de Lima -Perú, es que no cuentan con adecuadas políticas de crédito para la evaluación del crédito a los clientes, esto ocasiona altos costos comerciales que se reflejan en el Estado de Resultado

Del mismo modo, la facultad de una universidad de la ciudad de Lima, brindó crédito con contratos financieros para el futuro cobro de armadas a los estudiantes, pero no se hizo en el tiempo requerido de la cobranza debido a la ausencia de personal capacitado; además, en el aspecto tributario, las cobranzas dudosas son consideradas como gasto cuando luego de ser vencidas sean probadas con documentos evidenciables y procedimiento judicial que el cliente presenta insolvencia económica para pagarlas. (Labajos, F. A. N., Taipe, I. L. O., & Mendoza, I. , 2020)

En España, según la Ley 15/2010 de morosidad establecieron que los plazos máximos de liquidación en operaciones comerciales de 60 días para empresa privada y 30 para la Administración pública a partir de la entrega de mercaderías o prestaciones de servicios, esto es

debido a que ciertas empresas no cumplen con las políticas de crédito y cobranza, lo que representa pérdidas económicas y falta de liquidez en sus empresas.

### **1.1.2. Contexto Nacional**

La política ecuatoriana presenta deficiencias institucionales, como la inestabilidad y la falta de una adecuada aplicación de una gestión de cuentas por cobrar. Por lo tanto, si existe problemas de gestión en dicha cuenta provocan problemas financieros como lo es la Liquidez.

En la ciudad de Guayaquil se llevó a cabo una investigación por Torres (2017) con el objetivo de evaluar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa ADECAR.CIA. LTDA. La investigación se realizó de manera cualitativa descriptiva. La muestra incluyo a toda la población de la empresa relacionada con el problema de investigación. Los métodos utilizados para recopilar información incluyeron observaciones, entrevistas y análisis de informes contables. Los hallazgos indicaron que la mala gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto significativo en la liquidez de una empresa.

Como se puede apreciar en esta investigación ya desarrollada el problema en el que se encontraba la empresa de estudio fue que existían inconsistencias en la gestión de cuentas por cobrar ocasionado que tenga riesgos por el incumplimiento de pagos originado cuentas incobrables, lo cual dio un impacto en la liquidez de la empresa.

#### **1.1.1. Contexto Local**

#### **1.1.2. Contexto Local**

El bienestar financiero de cualquier empresa depende de la gestión de cuentas por cobrar. Por lo tanto, no solo ayuda a mantener una liquidez de efectivo adecuada, sino que también ayuda a reducir los riesgos asociados con impagos o retrasos de los pagos.

La empresa Farmacias Keyla S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en la calle Portete entre calles 29AVA Y 30AVA, dedicada a la comercialización, distribución, promoción y venta al por mayor y menor todo tipo de medicamento para uso humano, fue creada por la pareja de esposos Jiménez García Holger Armando y Vega Núñez Magaly Aracely en el año de 2012 el 08 de agosto, desde su constitución legal ha constado con cuentas por cobrar con el fin de diversificar sus fuentes de ingresos y aprovechar oportunidades de crecimiento, pero al momento de ofrecer franquicias a terceros no constaba con una gestión adecuada para las cuentas por cobrar de franquicia, hecho que podría estar generando problemas de liquidez en la empresa, porque al no tener el cobro adecuado para esta cuenta provoca que haya una deuda en la organización.

Desde que se ha originado este problema la empresa ha recurrido a establecer breves acuerdos con sus franquiciados, pero estos hasta el día de hoy no fundamentan la información requerida para poder ejecutar correctamente el cobro de la cuenta de franquicias.

## **1.2.Planteamiento del problema**

¿De qué manera incide la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa Farmacia Keyla S.A. en el periodo 2022?

### ***1.2.1. Delimitación de la Investigación Contenido.***

**Campo:** Contabilidad y Auditoría.

**Área:** Área Financiera.

**Aspecto:** Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa Farmacia Keyla S.A.

**Espacial:** La investigación se llevará a cabo en la matriz de la empresa Farmacia Keyla en la ciudad de Guayaquil.

**Temporal:** para el desarrollo del estudio el periodo a considerar será el 2022

### **1.3. Justificación**

El motivo por el cual se realizará la investigación sobre la Gestión de las cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A en el periodo 2022, es porque la empresa al momento de ofrecer franquicias a terceros no contaba con una gestión adecuada para las cuentas por cobrar de franquicia, lo cual ha generado una deuda en dicha cuenta ocasionando que la empresa tenga problemas de liquidez.

Actualmente, la empresa Farmacias Keyla consta de 134 establecimientos abiertos según su certificado de Registro Único de Contribuyente y cuenta con 7 franquicias vigentes. En el año 2022 la empresa contaba con 5 franquicias, de las cuales 4 tienen pendiente el pago de cuentas por cobrar franquicias, esto ha generado que esta cuenta tenga el valor \$376.169,05 sin cobrar, desde que se ha originado este problema la empresa ha recurrido a establecer breves acuerdos con terceros, sin embargo, hoy en día esta cuenta aún no tiene retorno.

Dadas las razones, el propósito de la investigación es determinar la relación que tienen la variable de gestión de cuentas por cobrar franquicias y la variable de liquidez según la información del periodo 2022 de la empresa Farmacias Keyla S.A., permitiendo conseguir soluciones a los problemas de la empresa y así poder contribuir y mejorar la productividad e imagen empresarial. Puesto que toda empresa debe reconocer la situación financiera en la que se encuentra, para que esta pueda proporcionar información sobre la disponibilidad de efectivo que tiene y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

## **1.4. Objetivos de investigación**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en el periodo 2022.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Evaluar el proceso de gestión de cuentas por cobrar franquicias de Farmacias Keyla SA, analizando las políticas y procedimientos establecidos para la facturación y cobro a sus franquiciados.
- Analizar el impacto de las cuentas por cobrar franquicias en los estados financieros de Farmacias Keyla SA aplicando los indicadores de liquidez.
- Implementar políticas de crédito que mejoren la liquidez de las cuentas por cobrar franquicia de la empresa Farmacia Keyla S.A

## **1.5.Hipótesis.**

Una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias mejoraría la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022.

## **1.6.Articulación del tema**

En el presente trabajo de investigación titulado “Gestión de las cuentas por cobrar franquicias Y su incidencia en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A de la ciudad de Guayaquil, en el periodo del 2022”, está articulado con el tema de prácticas preprofesionales titulado “Aplicación de procesos contables, financieros, y tributarios en el sector público y privado bajo supervisión docente”.

Esto es debido a que para la elaboración de este trabajo de investigación se necesitan conocimientos adecuados sobre gestión financiera, los cuales se han obtenido a lo largo de la

carrera universitaria de contabilidad y auditoría, así mismo mediante la experiencia y el conocimiento y experiencia obtenida en las practicas preprofesionales en la misma empresa de estudio.

Todo esto ayudará a poder realizar los cálculos y análisis pertinentes sobre la situación de estudio, además que se podrá determinar de qué manera incide la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes.**

La presente investigación se basa en la Gestión de las cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A en el periodo 2022, por lo tanto, para demostrar que la investigación es viable se considera la visión de otros investigadores que han expresado el mismo interés sobre la problemática de investigación como se muestra a continuación:

Según Navarrete (2017) en su investigación estableció como objetivo general analizar la gestión de cuentas por cobrar mediante COSO, al ser el método más utilizado para evaluar el diseño de controles internos en los procesos de gestión de cuentas por cobrar. Concluyendo, que el control interno de la organización es bajo en comparación con el riesgo que incide en su gestión. Es evidente que el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar es crucial para el establecimiento de acciones correctivas que permitan la mitigación de los eventos no deseados.

Según, Carvajal y Mora (2020) en su investigación establecieron como objetivo general analizar de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MASERCLISA S.A ., utilizando métodos de investigación Diseño de Campo de carácter no experimental y la investigación descriptiva para llegar a los resultados, se aplicaron encuestas a

los colaboradores que guardan relación con la gestión de las cuentas por cobrar de esa empresa para llegar a la conclusión de establecer acciones correctivas que permitan mitigar la presencia de riesgos y favorezca a conservar la liquidez de la empresa.

En consecuencia, los antecedentes mencionados hacen referencia a la importancia de llevar a cabo una gestión adecuada de cuentas por cobrar con el fin de reducir los riesgos que pueden afectar la liquidez de la empresa, ya que las cuentas por cobrar representan una parte significativa de los activos de la empresa, ya sea por ventas o prestación de servicios

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Cuentas por cobrar***

En la actualidad, las cuentas por cobrar son un componente crucial para cualquier empresa representan los activos exigibles para obtener beneficios por un bien o servicio., para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo, la gestión de cuentas por cobrar requiere tener técnicas, métodos y políticas de crédito y cobranza, lo que resulta en una liquidez óptima para hacer frente a las obligaciones que tiene la empresa. (Vasquez Guevara, N., 2019)

En si las cuentas por cobrar expresan como saldo deudor en el estado de situación financiera, esta es el resultado de la actividad económica diaria de una empresa, puesto que las cuentas por cobrar son un crédito que se le concede a los clientes.

### ***2.2.2. Gestión de cuentas por cobrar***

Actualmente, la economía está experimentando diferentes tipos de restricciones como corporativo, nacional y global. La preocupación actual de los empresarios es como mantener los niveles de ingresos acordes a las necesidades del negocio, o al menos evitar el deterioro de los indicadores económicos.

Según (Morilla, 2023) el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por el concepto de la venta de un producto o servicio se conoce como gestión de cuentas por cobrar. Entonces se entiende que la gestión de las cuentas por cobrar aprueba a la empresa para tener un correcto control y detalle sobre sus activos corrientes, así mediante el uso de dicha gestión se podrá evadir tener complicaciones futuras como es el caso en la liquidez de la empresa

Las finanzas de una empresa dependen de la gestión de las cuentas por cobrar, lo cual, si la empresa cuenta con la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones actuales, puede obtener líneas de crédito más amplias, realizar compras de contado en caso de ser necesario o expandir sus actividades económicas para seguir creciendo. (Mantilla, J., & Huanca, B., 2020)

Entonces se puede decir que el objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es en primer lugar estimular las ventas y ganar clientes.

### **Elementos importantes en la gestión de cobranzas**

- Definir el tipo de deudor: Empresa o individuos
- Hacer un seguimiento personalizado: situación del cliente, historia de gestiones
- Definir políticas y límites: costos de financiación y relación con clientes.
- Establecer controles, trazabilidad de las gestiones de cobranza y los recursos y equipos
- Utilizar los 4 pilares de la gestión de cobranza: metodología, procesos, sistemas y buena práctica. (Morilla, 2023)

### ***2.2.3. Clasificación de cuentas por cobrar***

Desde el punto de vista de (Cruz Chirino & Cruzado Avila, 2021) exponen que las cuentas cobrar se clasifican en tres tipos: cuentas por cobrar, otras cuentas por cobrar y cuentas incobrables

Las **cuentas por cobrar** son como un préstamo o crédito para un cliente. Este crédito puede ser cobrado a corto o largo plazo.

Las cuentas por cobrar además pueden ser clasificadas por el tiempo en el que serán efectuadas, esto puede ser a corto plazo es decir que su plazo no debe ser mayor a un año y a largo plazo que su disponibilidad sea mayor que un año.

**Otras cuentas por cobrar** son aquellas que representen derechos a terceros por cualquier concepto, como: cuentas del personal, alquileres por cobrar, comisiones, intereses por cobrar entre otros.

Por otro lado, **Cuentas incobrables** son todas las cuentas que representen derechos perdidos de una empresa sobre terceras personas, es decir partidas que no tengan recuperabilidad

Según (CINIF) dentro de la NIF C-3, estas cuentas por cobrar se clasifican en comerciales y otras cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar comerciales son aquellas relacionadas con el negocio de la entidad, por otro lado, las otras cuentas por cobrar o también conocida como deudores diversos son aquellas que no están relacionadas con su actividad, como por ejemplo cuenta por cobrar empleados.

Las cuentas por cobrar comerciales son aquellas que se originan en la actividad económica natural de la empresa, es decir que esta se presenta en sus clientes y perdidas crediticias, que sean referentes a la venta de productos o la prestación de servicios.

Las Otras cuentas por cobrar son aquellas cuentas a cargo de otros deudores, distintas a su actividad comercial, en este caso serian deudores diversos, saldos de impuestos a favor (IVA), IVA acreditable y por acreditar, empleados y retenciones a favor.

#### ***2.2.4. Venta de crédito***

Desde el punto de vista de (Westreicher, 2020) una venta a crédito es una transacción en donde el comprador recibe un bien o servicio y en el futuro paga de forma diferida. Este tipo de ventas se deben establecerse un periodo de tiempo para el pago, en este tipo de operaciones se exigen pago de intereses que es el gasto financiero que puede entenderse como un coste adicional a la venta.

Bajo el mismo contexto del autor uno de los riesgos de la venta a crédito es el incumplimiento al comprador.

#### ***2.2.5. Políticas de crédito y cobranza.***

Son aquellas mediadas que la empresa debería cobrar sus ventas, para cualquier empresa lo mejor es cobrar al contado, pero, actualmente la dinámica del mercado establece que se puede establecer aplazamientos de los pagos. Dentro de las políticas de crédito siempre se debe incluir los días de diferimiento de pago, política de crédito, política de cobro y políticas de descuento. (Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & C, 2020)

Cuando se realizan operaciones de crédito, la alta dirección establece e implementa las políticas de crédito, que también se conocen como políticas de cobranzas, que son las normas que las empresas fortalecen para recuperar el crédito otorgado.

Según lo establecido en **la NIIF 9 Instrumentos Financieros** una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para las cuentas por cobrar comerciales activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de NIIF15 (Ingresos procedentes de contratos con clientes) y que no contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la entidad.

Si la empresa tiene una parte financiera importante, su política contable determinara la corrección de valor por perdidas y una importación igual a las perdidas crediticias anticipadas durante el tiempo de la vida del activo. Bajo este concepto establecido por la NIFF 9 todas las cuentas por cobrar comerciales seguirán esa política.

Una entidad puede elegir de forma independiente su política contable para cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar por arrendamientos y cuentas por cobrar de activos de contratos.

Según la investigación realizada por Chiriani & Chung (2020) se entiende que las reglas que establece la alta dirección de la organización cuando las operaciones se realizan a crédito se conocen como políticas de crédito, mientras que las reglas que establecen las empresas para recuperar el crédito otorgado se conocen como políticas de cobro.

#### ***2.2.6. Franquicias***

Las franquicias se rigen bajo la NIC 38 Activos Intangibles, en esta norma establece los criterios de reconocimiento, la medición, la presentación y la revelación de los activos intangibles. Según la NIC 38 (2018) explica que un activo intangible como tal es un activo que no tiene apariencia física, pero son identificables, que controla y espera que genere beneficios económicos futuros.

De acuerdo con Diario la hora (2022) en el Ecuador el modelo de negocio de una franquicia se basa en dos pilares: el derecho de quien compra a usar la marca y el respaldo comercial para vender u ofrecer una variedad de bienes y servicios. Esto quiere decir que la marca y el conocimiento deben existir para que se trate de un negocio rentable.

Sin importar el tipo de negocio una franquicia posee los siguientes elementos:

- Franquiciante quien es el dueño de la entidad o la marca comercial

- Franquiciado es persona o entidad que tendrá la franquicia para el desarrollo de la empresa
- Modelo de negocio claro, donde se deben resaltar los objetivos, productos o servicios a comercializar.
- Acuerdos en el que se establece las responsabilidades por ambas partes, también definir sus porcentajes, utilidades y demás lineamientos

Las franquicias tienen ventajas y desventajas, pero en general se considera una opción de ganar-ganar, porque que ambas partes comparten el riesgo de ingresar a un mercado nuevo, y ambos se retroalimentan, el franquiciante brinda información sobre el mercado local cómo hacer bien las cosas en el negocio, y el franquiciado brinda información sobre el mercado local donde él se encuentra. (Aguirre Bravo, L. B, 2022)

Para poder franquiciar un negocio, es necesario completar un proceso completo de evaluación económica, financiera, operativa y estratégica de la empresa. Este proceso será fundamental para la creación de los guías de franquicia.

### ***2.2.7. Liquidez***

De acuerdo con (Herrera Vásquez, 2020). La liquidez financiera, se refiere a la capacidad de un activo para convertirse en dinero sin perder su valor, además es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Empleando las palabras de los autores; Freire & otros (2016) mencionan que la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento se conoce como liquidez (pág. 157) .

Bajo a este contexto, la especialista Baena Nuria en (2008) señala que cuando un activo es líquido, existen de manera continua precios y volúmenes significativos de oferta y demanda de

manera constante, lo que permite a los inversores comprar y vender una cantidad significativa de ese activo de inmediato (pág. 11)

### ***2.2.8. Grado de liquidez***

Citando a (Sevilla Arias, 2020) el grado de liquidez es la velocidad con la que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo, es decir un activo más líquido puede venderse más rápido y con menos riesgo de perder.

En otras palabras, la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo se conoce como grado de liquidez las ratios de liquidez, también conocidos como indicadores de liquidez, se utilizan para calcular el grado de liquidez. Mientras mayor sea el resultado, será más capaz de para pagar sus deudas la empresa.

### ***2.2.9. Medición de liquidez***

Según la investigación de (Cruz Chirino & Cruzado Avila, 2021) establecen que; la medición de la liquidez es crucial para obtener una perspectiva completa de la liquidez, debido a que es mejor anticiparse a cualquier falta de efectivo. La realización de previsiones bajo hipótesis contempladas como herramientas de gestión y control de liquidez es la mejor herramienta. Pero existen métodos alternativos para medir la liquidez. (pág. 39)

Desde esta perspectiva una de las formas para medir la liquidez de la empresa es el flujo de efectivo, el cual mide la capacidad de la empresa para generar el efectivo que le permite cumplir con sus obligaciones, para sus proyectos de inversión y expansión.

Otra forma es mediante la aplicación de las ratios de liquidez que miden los puntos distintos dentro de la liquidez según los activos que se poseen, además estos indicadores tienen la capacidad de que las empresas cumplan sus obligaciones financieras a corto plazo, dando como

resultado una mejor comprensión del estado en que se encuentra la empresa en el mercado financiero (Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C, 2021)

### ***2.2.10. Análisis financiero***

De acuerdo con Paredes, Chicaiza & Ronquillo (2019) señala que es un proceso que se centra en analizar la situación financiera de una entidad en un momento dado, que puede ser presente o pasado, también analiza los resultados de dichas operaciones para determinar si se están cumpliendo con los objetivos, permitiendo identificar las fortalezas y corregir debilidades de la empresa en el que se realizó el análisis

Bajo el mismo contexto del autor enfatiza que el análisis financiero ayuda a recolectar, interpretar y comparar los estados financieros en periodos distintos, esto se lleva a cabo de diferentes maneras como cálculos de porcentajes, tasa, indicadores financieros.

### ***2.2.11. Ratios de liquidez***

Algunos especialistas financieros han establecido que el ratio de liquidez indica la relación que existe entre las cuentas del activo corrientes y pasivo corriente, el cual se expresa en un número de veces, pero se puede expresar también de diferentes formas

Según a Atoche Becerra, D. C., & Carreño Velásquez, B. L (2021) Los indicadores de liquidez se utilizan para estimar la estabilidad financiera de una organización y evaluar su capacidad para pagar sus deudas a tiempo, con el fin de determinar el grado de liquidez del activo y pasivo corriente. (pág. 8)

Teniendo en cuenta a (Requiza Condor, 2020) los ratios a de liquidez a considerar son: liquidez corriente, prueba ácida y capital de trabajo

a) Liquidez corriente

Este índice indica cual es aquella proporción de las obligaciones corrientes que son asumidas por el activo corriente (pág. 31), su fórmula a emplear es la siguiente:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

b) Prueba ácida

Ayuda a tener un análisis más exigente ya que para hallar este índice no se considera inventarios, debido que es y un activo menos líquido, con este indicador podemos ver si la empresa será capaz de pagar sus obligaciones solo con un activo corriente líquido en su totalidad (pág. 31), su fórmula es la siguiente:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

c) Capital de trabajo

Este índice nos da la relación que existe entre los pasivos corrientes y los activos corrientes, además nos indica si la empresa puede asumir sus obligaciones operativas para el funcionamiento de sus procesos (pág. 32), su fórmula a aplicar es la siguiente:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

### **2.2.12. Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez es cuando una empresa tiene dificultades para cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo porque no puede convertir sus activos en liquidez sin perder dinero. (González-Duany, A., 2021)

Una buena gestión del riesgo de liquidez implica tener suficiente efectivo en caja, tener acceso a créditos financieros o tener la capacidad de liquidar activos.

## **CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA.**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

#### **3.1.1 Investigación aplicada**

La metodología de investigación es la forma en que se recopilan datos para resolver un problema de investigación, gracias a esto se interpretan los datos y se llega a dar conclusiones sobre el tema.

En el presente trabajo de investigación se utilizó dos tipos de investigación que ayudaron a cumplir los objetivos y enfoques que se requerían para el desarrollo del tema, por tales motivos se empleó el tipo de investigación aplicada según su propósito y la investigación descriptiva según su nivel de estudio, de esta manera se pudo elaborar una investigación eficaz mediante la comprobación de la hipótesis.

En esta investigación aplicada, su principal objetivo se basa en resolver problemas concretos, por lo cual este tipo de investigación ayudo a centrarse en soluciones y practicas viables que puedan implementarse en determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar franquicias incide en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla. S.A. en el periodo 2022, además que mediante la investigación aplicada se puedo diagnosticar los efectos que genera la falta de políticas de cuentas por cobrar para franquicias en la empresa.

#### **3.1.2. Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación reúne la información que pueda ser cuantificable. Se utilizo el tipo de investigación descriptiva con el propósito de recopilar información detallada sobre las variables a estudiar, para así poder brindar una descripción objetiva y sistemática sobre la gestión de las cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A.

### 3.1.3. Método de investigación

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo utilizando los siguientes métodos de investigación:

- **Inductivo:** permite desarrollar análisis sobre la información obtenida a partir de lo particular a lo general, es decir que se desarrollara teorías en base de observaciones y datos específicos, por lo general este método sirve para formular hipótesis que expliquen los patrones observados.
- **Deductivo:** concederá evidenciar o comprobar si la hipótesis será verdadera, ya que este método permite evaluar y describir el objeto de estudio, porque explicará las relaciones causales entre los conceptos y las variables de la gestión de cuentas por cobrar franquicias y la incidencia de la liquidez en la empresa Farmacia Keyla S.A. en el periodo 2022

## 3.2. Operacionalización de variables.

### 3.2.1. Definiciones conceptuales de las variables.

**Variable independiente:** Gestión de las cuentas por cobrar franquicias

**Definición conceptual:** Según (Morilla, 2023) “La Gestión de cuentas por cobrar es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por el concepto de la venta a crédito de un producto o servicio”, entonces la gestión de cuentas por cobrar franquicias es el proceso de administrar y cobrar las deudas que los franquiciados tienen con el franquiciador por el uso de su marca, productos y servicios

**Definición operacional:** Se refiere al conjunto de procesos y acciones realizadas por Farmacias Keyla SA para administrar las cuentas por cobrar relacionadas con sus franquicias.

**Instrumentos:** Observación directa y entrevista

### *Dimensiones de Gestión de cuentas por cobrar*

- Primera dimensión: Liquidez
- Segunda dimensión: Política de cobranza
- Tercera dimensión: ventas a crédito

**Variable dependiente:** Liquidez de la empresa

**Definición conceptual:** De acuerdo con (Herrera Vásquez, 2020). La liquidez, se refiere a la capacidad de un activo para convertirse en dinero sin perder su valor, además es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**Definición operacional:** Se puede medir mediante indicadores financieros como la liquidez corriente, prueba acida y capital de trabajo.

**Instrumento:** Observación directa y entrevista

### *Dimensiones de liquidez.*

- Primera dimensión: capital de trabajo
- Segunda dimensión: Análisis financiero
- Tercera dimensión: Inversión

## **3.3. Población y muestra de investigación.**

### **3.3.1. Población**

La población en que se basó el proyecto es de los colaboradores de la empresa Farmacias Keyla que tienen relación a las variables de estudio, el cual el número total de colaboradores es de 4 personas.

### 3.3.2. Muestra.

Se realizó el muestreo al total de personas que laboran en la empresa Farmacias Keyla, en función de su población finita la muestra para este estudio es la misma cantidad de 4 colaboradores.

Los cuales se describen a continuación:

Tabla 1 . *Detalle de la muestra*

<b>Detalle</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Gerente	1	25%
Administrador	1	25%
Contador	1	25%
Tesorero	1	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de medición.

### 3.4.1. Técnicas

Como técnicas de recolección de información que ayudaron a la investigación, se establecieron las siguientes: entrevista y observación directa, las cuales serán empleadas en relación con la muestra seleccionada para este estudio.

- La entrevista es una técnica de recopilación de información, que se basa en la conversación, según su propósito esta información se vuelve científica; esta entrevista se realizó al personal de la empresa Farmacias Keyla S.A. que se

involucra con el funcionamiento de la Gestión de cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa desde la perspectiva de cada uno de sus cargos.

- La observación directa, sirve como una herramienta fundamental para obtener información precisa y detallada sobre cómo se lleva a cabo el proceso de cobro a los franquiciados y cómo esto impacta en la liquidez de la empresa. Esta técnica implica el examen físico y visual de los documentos relacionados con las cuentas por cobrar franquicias, como facturas, estados de cuenta, contratos y registros contables.

### ***3.4.2. Instrumentos***

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron: la Guía de observación y cuestionario

- La Guía de observación es una herramienta que permite realizar un listado sobre los indicadores que orientan al trabajo de investigación, esta guía nos ayudara a tener una recolección de datos e información sistemática y organizada sobre la gestión de cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla.
- Un cuestionario es un instrumento de medición que se utilizan para la recopilación de datos en una investigación cuantitativa. Esta presenta una lista de preguntas que serán respondidas por la muestra seleccionada de la investigación. El cuestionario para la investigación contendrá una serie de preguntas que serán basadas en la variable independiente de gestión de cuentas por cobrar franquicias y la variable dependiente la liquidez de la empresa Farmacias Keyla.

### 3.5. Recursos

#### 3.5.1. Recursos humanos.

En el presente trabajo de investigación el recurso humano a considerar son las personas que tuvieron relación directa con el proyecto, ya que fueron un factor clave para el cumplimiento y elaboración del mismo, a continuación, se detalla a dicho personal:

- Estudiante investigador
- Docente tutor
- Personal de la empresa Farmacias Keyla.
- Director del departamento de titulación

#### 3.5.2. Recursos económicos

Los recursos económicos de la investigación fueron necesarios para saber cuánto es el coste que se tuvo en la realización del proyecto.

A continuación, se detallan los gastos asociados al proyecto:

**Tabla 2.** *Recursos económicos empleados en la investigación*

<b>GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR FRANQUICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FARMACIAS KEYLA S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL PERIODO DEL 2022</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>
<b>Internet</b>	Mes	3	\$ 20	\$60
<b>Viáticos</b>	Horas	10	\$5	\$50
<b>Computadora</b>	Unidad	1	\$400	\$400
<b>Impresora</b>	Unidad	1	\$450	\$450
<b>Resma de hoja A4</b>	Unidad	1	\$5	\$5

---

<b>Total</b>	<b>\$965</b>
--------------	--------------

---

Nota. Elaboración propia.

### **3.6. Plan de tabulación de análisis**

La tabulación de información es muy importante porque esta permite realizar una tabla con los resultados obtenidos de la recopilación de información que se obtuvo para el desarrollo del estudio, es por eso que mediante el plan de tabulación de análisis se quiere conocer la relación que tienen las variables de estudio. Por tales motivos se presenta la siguiente tabulación y análisis de datos a ejecutados:

- Primero se realizó una compilación de datos de manera cuantitativa y cualitativa, lo cual permitió;
- Analizar cada uno de los datos para poder seleccionar la información que tuvo más impacto en las variables de estudio, así de esta manera se ejecutó;
- Elaboración de tablas mediante medios de ofimática como lo son Microsoft Word y Excel, con el fin de estructurar y organizar los datos obtenidos para tener una presentación más didáctica y legible de los resultados obtenidos de la investigación.

#### ***3.6.1. Base de datos***

Con la ayuda de las técnicas de recopilación de información establecidas realizadas en la empresa Farmacias Keyla S.A. en la ciudad de Guayaquil, se obtuvo información cuantitativa y de igual manera información cualitativa que permitió el desarrollo de la investigación de la gestión de cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa.

En relación a los datos obtenidos se procede a analizar las variables y la relación que estas tuvieron para la formulación de la hipótesis que tiene el proyecto y así de esta se validara o refutara si la hipótesis bajo la comprobación de modelo lógico.

Para la organización y sistematización de los datos se utilizó el medio informático de Microsoft Excel, el cual es un programa que permite realizar cálculos y operaciones para el beneficio de la investigación.

### ***3.6.2. Procesamiento y análisis de datos.***

En el presente trabajo de investigación una vez ya definida las técnicas como lo son la entrevista y la observación directa mediante el uso de los instrumentos como la guía de observación y el cuestionario con esto se pudo realizar una recopilación de datos estructurada para proceder a un análisis concreto sobre la gestión de cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa.

A continuación, se presentan los procesos utilizados para el desarrollo del análisis de datos:

- Revisión y selección de los datos relevantes sobre las variables de estudio conseguidos de las técnicas e instrumentos de medición.
- Tabulación de los datos de manera didáctica y legible para los lectores, atreves herramientas ofimáticas de Microsoft Word y Excel.
- Análisis de datos, constituye el procesamiento de datos para convertirse en información de utilidad para la investigación.
- Interpretación de la información se realizó con la finalidad de emitir conclusiones sobre el objeto de estudio, y así de esta manera darle sentido a la investigación mediante el contraste de los resultados obtenidos.
- Verificación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Los aspectos éticos que se encuentra presentes en este proyecto son confidencialidad y la privacidad de datos sensibles, en los que se demuestre que se puede llevar a cabo la investigación a base de respeto y confianza logrando brindar una investigación que muestre beneficios antes que riesgos.

A través del consentimiento por parte de la empresa Farmacias Keyla se demostrará el nivel de educación y formación que ha tenido el investigador al tratar información relevante de la organización y de la misma manera dentro de la organización los valores a resaltar éticos y morales son el respeto, confianza y compromiso, los cuales se demuestran en el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

### 4.1. Resultados obtenidos de la investigación.

En este capítulo se analizan los resultados obtenidos a través de la observación y las entrevistas realizadas a cada uno de las personas seleccionadas en la muestra de la empresa Farmacias Keyla S.A., con el único objetivo de conocer y evaluar la perspectiva que tienen con referencia a la incidencia que tiene la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa de estudio.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se realizará la evaluación del proceso de la gestión de cuentas por cobrar franquicias, analizando las políticas y procedimientos establecidos para la facturación y cobro a sus franquiciados y también se aplicará los indicadores de liquidez en el estado de situación de la empresa para reconocer el impacto que se genera en relación a su situación financiera, con base a esto se podrá corroborar si la hipótesis general es verdadera.

#### *4.1.1. Resultado de la aplicación entrevista*

##### *4.1.1.1. Entrevista 1*

#### Guía de Cuestionario de Entrevista

#### **Información de contacto:**

- **Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A.
- **Carga en la Empresa:** Propietario
- **Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

**Tabla 3.** *Entrevista al propietario.*

Pregunta	Respuesta
----------	-----------

---

1. ¿Considera usted que la gestión de cuentas por cobrar franquicias está incidiendo en la liquidez de la empresa farmacias Keyla? Considero que la gestión de cuentas por cobrar franquicias puede estar teniendo un impacto significativo en la liquidez de nuestra empresa.

---

2. ¿Se han identificado desafíos o problemas recurriendo en el proceso de gestión de cuentas por cobrar? ¿Qué medidas se han tomado para enfrentarlos? Se han identificado problemas como retrasos en los pagos por parte de los franquiciados, falta de seguimiento a las cuentas, políticas de cobro no definidas, para enfrentar estos problemas por el momento se realiza una evaluación continua de la situación.

---

3. ¿Estableciendo nuevas políticas y procedimientos para la facturación y el cobro a los franquiciados mejorarían la gestión de cuentas por cobrar franquicias de la empresa? El establecer nuevas políticas y procedimientos ante esa situación si mejoraría la situación de la gestión de cuentas por cobrar franquicias, puesto que procedimientos claros y efectivos podrán garantizar una salud financiera y la liquidez de Farmacias Keyla.

---

4. ¿Ha habido situaciones en las que atrasos en los pagos de los franquiciados hayan afectado la liquidez de Farmacias Keyla? ¿Cómo se han abordado estas situaciones? Si, ha habido situaciones y estos atrasos ocasionan que la capacidad para gestionar las operaciones y cumplir nuestras obligaciones financieras sean afectadas, como se ha abordan estas situaciones a través de negociación de plazos.

---

---

5. ¿Estima que comunicando los términos y condiciones de pago a los franquiciados mejoraría la venta a crédito?	Considero que comunicar de manera clara los términos y condiciones de pago a los franquiciados definitivamente podría mejorar el crédito, ya que esto es un aspecto importante para establecer relaciones solidas con nuestros franquiciados.
6. En términos de comunicación, ¿cómo se ha ido abordando la interacción con los franquiciados en relación con los pagos pendientes?	La comunicación con nuestros franquiciados en relación con los pagos pendientes es una comunicación personalizada, ya que adoptamos la comunicación a las circunstancias individuales de cada franquiciado.
7. ¿Considera que implementando alguna estrategia para manejar la relación entre cuentas por cobrar franquicias y liquidez de la empresa mejoraría la inversión de la empresa?	Si considero que la implementación de alguna estrategia en relación a las cuentas por cobrar franquicias si podría tener un impacto positivo en la liquidez de la empresa, ya que si se tiene una gestión adecuada de cuentas por cobrar se tendrá un flujo de efectivo saludable y esto influiría en la capacidad de invertir y crecer de manera sostenible.
8. ¿Cuál es la importancia ir generando una buena gestión de cuentas por	Es importante por la reducción del riesgo de morosidad, una buena gestión de cuentas por cobrar franquicias implica establecer políticas

---

cobrar para la liquidez y la salud financiera de la empresa?	de crédito claras y evaluar la situación de los clientes.
9. ¿Qué medidas o prácticas se han implementado para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa farmacias Keyla han surgido de análisis financieros realizados?	Como el propietario de Farmacias Keyla puedo resaltar que con todas las áreas pertinentes se está trabajando en mejoras sobre el tema.
10. ¿Desarrollando estrategias de mejora en la liquidez de la empresa estas ayudarían en el futuro de inversiones para Farmacias Keyla?	Si, desarrollando estrategias para mejorar la liquidez de Farmacias Keyla garantizaría el futuro de nuevas inversiones.
Nota. Elaboración propia.	

#### 4.1.1.2. Entrevista 2

##### Guía de Cuestionario de Entrevista

###### Información de contacto:

- **Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A.
- **Carga en la Empresa:** Contador
- **Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

**Tabla 4. Entrevista al contador.**

Pregunta	Respuesta
----------	-----------

1. ¿Podría destacar de manera concreta la importancia de desarrollar una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias para la liquidez de la empresa?	Es importante porque ayudaría a tener: -Flujo de efectivo constante -Reducción del riesgo de incumplimiento -Optimización del capital de trabajo
2. ¿La gestión de cuentas por cobrar en las franquicias está afectando a la liquidez de la empresa en su capacidad de pago?	Si enfrentamos demoras en la cuenta por cobrar franquicias, esto afecta en cierta medida a la disponibilidad de efectivo de la empresa.
3. ¿Cuáles son las políticas o procedimientos que están realizando para la gestión de cuentas por cobrar franquicias?	Actualmente se está trabajando en la creación de políticas para la gestión de cuentas por cobrar franquicias.
4. ¿Cómo es la interacción con los franquiciados en relación con los pagos pendientes y los términos de cobro?	La interacción sobre los pagos pendientes que se tiene con los franquiciados es una comunicación personalizada, en donde dependiendo la situación de cada franquiciado se establece los términos de cobro, es decir que se tiene una flexibilidad de negociación.
5. ¿Podría describir cómo va llevando a cabo el proceso de facturación y cobro a los franquiciados?	Se ha llevado el registro mediante el sistema contable de la empresa y el cobro de los franquiciados se recibe mediante depósitos de sus ventas.
6. ¿Qué medidas se han implementado para ir manejando atrasos en los pagos de los	Se está llevando un seguimiento proactivo de los pagos pendientes, para formular medidas de solución ante este problema

---

franquiciados y cómo esto afecta la liquidez de Farmacias Keyla?	
--	--

---

7. ¿Qué indicadores financieros o métricos consideran importantes para evaluar relación de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa?	Liquidez corriente y prueba acida
---	-----------------------------------

---

8. ¿Implementando mejoras en los procedimientos de gestión de cuentas por cobrar desde el área contable se optimizaría la liquidez de la empresa para generar análisis financieros?	Por supuesto que si mejoraría la liquidez de la empresa, porque se tuviera un cobro más eficiente para el rubro de cuenta por cobrar franquicias
---	--

---

9. ¿Considerando que la empresa presente una liquidez saludable, podría considerar inversiones estratégicas largo plazo?	Si la empresa tiene una liquidez saludable si es conveniente considerar inversiones a largo plazo.
--	--

---

10. ¿Qué recomendaciones tiene para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias y así ir generando una liquidez saludable en Farmacias Keyla?	<p>-Establecer políticas de crédito claras y bien definidas para todos los franquiciados desde el inicio comercial</p> <p>-Considerar establecer políticas que incentiven el pago puntual, como descuentos por pago pronto.</p>
---	---

---

Nota. Elaboración propia.

#### **4.1.1.3. Entrevista 3**

Guía de Cuestionario de Entrevista

**Información de contacto:**

- **Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A.
- **Carga en la Empresa:** Tesorera
- **Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

**Tabla 5. Entrevista al tesorero.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Puede describir de manera específica cómo está influyendo la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa?	A corto plazo en forma negativa.
2. ¿Desde su función como tesorero en relación con la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias existe inconvenientes en capacidad de pago?	Si, los franquiciados se atrasan en realizar sus pagos.
3. ¿Cuáles están siendo las políticas de cobranza vigentes para los franquiciados?	A los franquiciados se les envía el valor pertinente por cancelar para que pueda abonar a la deuda
4. ¿Podría describir cómo se está manejando el proceso de facturación y cobro a los franquiciados desde la perspectiva de la tesorería?	No existe una política o proceso de seguimiento a los franquiciados.

- 
5. ¿Qué estrategias están siendo implementadas para la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias? Ninguna.
- 
6. ¿Cómo se están estableciendo y comunicando los términos y condiciones de pago a los franquiciados desde la tesorería? Solo se procede al ingreso de los abonos que realizan los franquiciados en tesorería no tenemos comunicación directa con ellos tesorería?
- 
7. ¿Qué medidas se toman para mantener un equilibrio entre la generación de ingresos y la gestión de cuentas por cobrar en función de la liquidez de la empresa? Ninguna.
- 
8. ¿Existe colaboración o coordinación entre la tesorería y otros departamentos para asegurar una gestión eficiente de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez? El área de tesorería esta siempre dispuesta para ayudar a los demás departamentos.
- 
9. ¿Se ofrecen opciones de financiamiento o acuerdos de pago a los franquiciados con dificultades financieras? Si.
- 
10. ¿Qué recomendaciones está proporcionando para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias y así? Se está corrigiendo controles a seguir para los franquiciados.
-

---

estar generando una liquidez saludable en

Farmacias Keyla?

---

Nota. Elaboración propia.

#### 4.1.1.4. Entrevista 4

##### Guía de Cuestionario de Entrevista

###### Información de contacto:

- **Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A.
- **Carga en la Empresa:** Administrador
- **Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

**Tabla 6.** *Entrevista al administrador.*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Puede mencionar ejemplos cómo la gestión de cuentas por cobrar franquicias está influyendo en la liquidez de la empresa?	-La de cuentas por cobrar franquicias influye en la liquidez de la empresa, ya que esta ocasiona consecuencias negativas - Solvencia de pagos. -Cuentas por cobrar que pasan a ser incobrables.
2. ¿Cuál está siendo su papel y responsabilidad como administrador en relación con la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias de Farmacias Keyla?	Mi papel como administrador ha sido el levantar información de como se han venido manejando los casos anteriormente para mejoras, en base a esto ha decidido realizar la firma de un contrato con franquicias, políticas

---

---

	de cobro, compromiso de pago y revisión de cuentas.
3. ¿Sabe usted qué políticas de cobro que se están implementando actualmente para la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias?	Actualmente no tenemos políticas de cobro para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en franquicias. Cabe recalcar que estamos trabajando en la creación de las mismas
4. ¿Cómo se están estableciendo y comunicando los términos y condiciones de pago a los franquiciados desde la administración?	Los términos y condiciones de pago se están estableciendo en base a la negociación que se realizaran al inicio de la creación de franquicias de las cuales actualmente deben cambiar para evitar inconvenientes por falta de liquidez, falta de pago o cuentas incobrables.
5. ¿Están ocurriendo situaciones en las que atrasos en los pagos de los franquiciados están afectando directamente la liquidez de Farmacias Keyla? ¿Cómo se están abordando estas situaciones desde la administración?	Con los actuales franquiciados se está tomando la decisión de bloquear el despacho de mercadería en caso de no existir pagos o en caso de que haya un retraso en el pago.
6. ¿Qué medidas se toman para garantizar que las políticas de cobro sean consistentes y justas para todos los franquiciados?	Lo primero es revisar como se encuentra actualmente la relación comercial con el franquiciado sus posibilidades de pago sus ventas diarias y mensuales para que de esta manera podamos llegar a un punto de

---

	equilibrio en el que no se vea afectada la compañía ni tampoco el franquiciado, es decir ganar y ganar.
7. ¿Cuál está siendo la interacción de la administración con los franquiciados en relación con los pagos pendientes y los términos de cobro a los franquiciados?	Ya hemos realizado un acercamiento con, los franquiciados para conocer cuáles son los motivos por la falta de pago, en base a aquello hemos cumplido nuestras responsabilidades como franquiciante logrando así mejorar nuestra relación con ellos.
8. ¿Está existiendo colaboración o coordinación entre la administración y otros departamentos para asegurar una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias y su impacto en la liquidez?	Estamos mejorando la comunicación entre las áreas involucradas para conocer de qué manera nos afecta el incremento de las cuentas por cobrar franquicias y el impacto en la liquidez, para de esta manera tomar acciones y correctivos en lo que a cada área le compete.
9. ¿Considera usted que siguiendo los pagos de los franquiciados desde el área administrativa generara que la empresa tenga posibilidades de inversión?	Considero que los pagos sean a tiempo y la cuenta por cobrar no incremente, tranquilamente podemos invertir el dinero en una nueva sucursal Keyla, o lo que la gerencia crea conveniente generar dinero.
10. ¿Qué recomendaciones está proporcionando para mejorar la gestión de cuentas por cobrar franquicias y así estar	-Bloquear apertura de nuevos franquiciados. -Realizar ventas solo al contado y disminuir los días de crédito

generando una liquidez saludable en -Creación y firma de compromiso de pagos

Farmacias Keyla?

-Establecer políticas de cobro.

Nota. Elaboración propia.

#### 4.1.2. Reporte de Franquicias del 2022

**Tabla 7. Reporte de Franquicias de Farmacias Keyla del periodo 2022**

Detalle	Debe	Haber	SALDO DEUDOR AL 31/12/2022
<b>Franquicia "Ahorros"</b>	\$ <b>681.538,05</b>	\$ <b>499.734,28</b>	\$ <b>181.803,77</b>
Saldo deudor 2021	\$ 117.529,11		
Ventas	\$ 564.008,94		
Devoluciones		\$ 15.964,23	
Deposito		\$ 483.770,05	
<b>Franquicia "Jardines"</b>	\$ <b>520.417,37</b>	\$ <b>520.417,37</b>	\$ -
Saldo deudor 2021	\$ 12.628,09		
Ventas	\$ 507.789,28		
Devoluciones		\$ 11.231,40	
Deposito		\$ 509.185,97	
<b>Franquicia "Jullisa"</b>	\$ <b>30.952,52</b>	\$ <b>2.339,98</b>	\$ <b>28.612,54</b>
Saldo deudor 2021	\$ 30.952,52		
Ventas			
Devoluciones		\$ 139,98	
Deposito		\$ 2.200,00	
<b>Franquicia "Santa Mónica"</b>	\$ <b>234.770,12</b>	\$ <b>191.817,01</b>	\$ <b>42.953,11</b>
Saldo deudor 2021	\$ 58.198,03		
Ventas	\$ 176.572,09		
Devoluciones		\$ 7.039,30	
Deposito		184777,71	
<b>Franquicia "Victoria "</b>	\$ <b>385.047,47</b>	\$ <b>262.247,84</b>	\$ <b>122.799,63</b>
Saldo deudor 2021	\$ 159.497,31		
Ventas	\$ 225.550,16		
Devoluciones		\$ 23.772,78	
Deposito		\$ 238.475,06	
<b>Total general</b>	\$ <b>1.852.725,53</b>	\$ <b>1.476.556,48</b>	\$ <b>376.169,05</b>

Nota. **Fuente:** Adaptada del Registros de las cuentas por cobrar franquicias de Farmacias Keyla

S.A. (2022)

La empresa Farmacias Keyla en el periodo 2022 contaba con 5 franquicias activas, de las cuales 4 de ellas tiene saldo deudor con respecto al pago por franquicias, la suma total de esta deuda es de \$376.16,05.

**4.1.3. Aplicación de indicadores de liquidez al estado de situación financiera de la empresa Farmacias Keyla S.A. del periodo 2022**

**Tabla 8.** Aplicación del índice de liquidez corriente

ACTIVO CORRIENTE	\$15.628.495,86
PASIVO CORRIENTE	\$12.323.963,83
LIQUIDEZ CORRIENTE	\$ 1.27

Nota. **Fuente:** Adaptada del EEFF de Farmacias Keyla S.A. (2022)

La empresa Farmacias Keyla S.A. para el año 2022 tiene una liquidez corriente de \$1.27, generalmente este resultado se considera saludable porque indica que la empresa Farmacias Keyla tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo, sin embargo, para que los valores de la liquidez corriente sean óptimos considerando su actividad comercial el resultado se debe encontrar entre 1.5 y 2.

Entonces dentro de este margen se entiende que la empresa Farmacias Keyla S.A. no dispone de una liquidez optima, por lo cual la empresa debe aumentar su activo corriente y disminuir su pasivo corriente, para que pueda considerar tener un fondo de maniobra para poder enfrentarse a las deudas de corto plazo.

**Tabla 9.** Aplicación del índice prueba acida

ACTIVO CORRIENTE	\$15.628.495,86
INVENTARIOS	\$13.008.972,39
PASIVO CORRIENTE	\$12.323.963,83
PRUEBA ACIDA	\$ 0,21

Nota. **Fuente:** Adaptada del EEFF de Farmacias Keyla S.A. (2022)

La prueba ácida es el indicador que muestra los activos líquidos disponibles para cubrir sus obligaciones a corto plazo, excluyendo al inventario, porque la empresa no debe estar dependiendo a la venta del mismo. En el caso de la empresa Farmacias Keyla en el periodo 2022 el resultado de la aplicación de la prueba ácida fue de \$0.21, esto indica que por cada \$1 de pasivos corrientes la empresa tiene \$0.21 en activos líquidos para pagar sus obligaciones a corto plazo.

Este resultado nos indica que la empresa presenta una razón de liquidez relativamente baja, demostrando que la empresa no tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras inmediatas, ya que sus activos más líquidos no tienen la capacidad de convertirse en efectivo en un tiempo aceptable para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Entonces, bajo al resultado tan bajo de prueba ácida de liquidez indica que la empresa Farmacias Keyla S.A. tiene un claro riesgo de liquidez, lo cual generaría que la empresa tenga que recurrir a otros financiamientos adicionales como la venta sus activos en casos de que la situación en la que se encuentra siga empeorando.

**Tabla 10.** *Aplicación del índice capital de trabajo.*

ACTIVO CORRIENTE	\$15.628.495,86
PASIVO CORRIENTE	\$12.323.963,83
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 3.304.532,03

Nota. **Fuente:** Adaptada del EEFF de Farmacias Keyla S.A. (2022)

En la empresa Farmacias Keyla S.A. se aplicó el índice de capital de trabajo, del cual se obtuvo el valor de \$ 3.304.532,03 por la diferencia del activo corriente y el pasivo corriente del periodo 2022. El resultado es positivo en términos de liquidez, puesto que el valor obtenido indica que la empresa tiene un buen margen de activos líquidos que cubren sus pasivos corrientes.

Sin embargo, debido a la actividad comercial de la empresa y teniendo en cuenta que el índice de capital de trabajo no proporciona una imagen completa sobre la situación financiera que posee, que el resultado sea positivo podría no ser suficiente el considerar que la empresa tenga una

buena situación financiera bajo el índice de liquidez de capital de trabajo, puesto que se debe tener en cuenta la calidad de los activos corrientes, es decir que todos los activos corrientes que posee la empresa no son proporcionalmente líquidos a la actividad comercial de la organización.

#### ***4.1.4. Propuesta: Política de Crédito para Franquiciados de Farmacias Keyla***

**Objetivo:** Establecer pautas claras y consistentes para la otorgación de crédito a los franquiciados, asegurando una gestión eficiente de cuentas por cobrar y minimizando el riesgo crediticio.

##### **1. Evaluación de Crédito:**

- a. Antes de otorgar crédito a un nuevo franquiciado, se llevará a cabo una evaluación exhaustiva de su solvencia financiera, historial crediticio y capacidad para cumplir con las obligaciones financieras.
- b. Se requerirá a los franquiciados proporcionar información financiera actualizada, como declaraciones de impuestos.

##### **2. Límites de Crédito:**

- a. Se establecerán límites de crédito individuales para cada franquiciado en función de su capacidad financiera y el historial crediticio.
- b. Los límites de crédito se revisarán periódicamente y se ajustarán según sea necesario.

##### **3. Términos y Condiciones de Pago:**

- a. Los términos de pago estándar serán de 30 días a partir de la fecha de la factura.
- b. Se fomentará el pago puntual mediante descuentos por pronto pago u otros incentivos.

##### **4. Facturación:**

- a. Se emitirá facturas claras y detalladas para todas las transacciones, estas deberán incluir la información completa sobre productos, precios, fecha de vencimiento y detalle de contacto para consultas y aclaraciones.

**5. Requisito de Garantía:**

- a. Si la mercadería expira y aun se tiene en stock en la franquicia dicha mercadería puede ser devuelta a la bodega de la matriz.

**6. Gestión de Cobranza:**

- a. Se implementará un proceso de seguimiento proactivo de cuentas por cobrar para identificar y abordar atrasos en los pagos.
- b. Se enviarán recordatorios de pago de manera regular, incluyendo notificaciones por correo electrónico o llamadas telefónicas.
- c. En caso de atrasos significativos, se aplicarán políticas de intereses por pagos atrasado y se considerarán acciones legales si es necesario.

**7. Política de Incobrables:**

- a. Se mantendrá un porcentaje mínimo de cuentas incobrables como parte del presupuesto y se establecerán procedimientos claros para la gestión de cuentas incobrables.

**8. Revisión Continua:**

- a. Las políticas de crédito se revisarán y actualizarán periódicamente para garantizar que sigan siendo efectivas y estén alineadas con los objetivos de la empresa.

**9. Capacitación y Asesoramiento:**

- a. Se proporcionará capacitación y asesoramiento financiero a los franquiciados que puedan necesitarlo para administrar mejor sus finanzas y cumplir con sus obligaciones.

#### **4.1.1 Análisis e interpretación de datos.**

##### **- Análisis general de las entrevistas**

Según la información cualitativa recolectada del personal de la empresa Farmacias Keyla S.A en relación a la muestra seleccionada, ellos reconocen que existen problemas en su rubro de cuentas por cobrar franquicias, este hecho demuestra que no están llevando una correcta gestión sobre dicha cuenta. Los problemas que más se han mencionado sobre esta cuenta ha sido retrasos de pagos, al no tener políticas de cobro definidas estos hechos ocasionan que no tengan una disponibilidad de efectivo ante sus obligaciones a corto plazo.

Hasta el momento Farmacias Keyla ha abordado estas situaciones mediante negociaciones, ya que la empresa considera la situación o circunstancias en las que se encuentran sus franquiciados en términos de pagos, para esto ellos utilizan como técnica de interacción y la comunicación personalizada con los franquiciados.

Por otra parte, los procesos de facturación y cobro que presenta son a través del sistema contable que la empresa posee y la forma en cómo se realizan los cobros son por depósitos de las ventas que tuvieron las franquicias, es importante mencionar que cuando existe un valor pendiente a cancelar a los franquiciados se les envía un mensaje sobre cuánto es el valor que tienen en su deuda.

Los colaboradores de la empresa aceptan que definiendo políticas de crédito o cobro para los franquiciados se podría mejorar la gestión de cuentas por cobrar franquicias y así de esta manera podrían solucionar el riesgo de morosidad ante este rubro.

También se ha dejado en claro que ya se está comenzando a evaluar la situación de la cuenta por cobrar franquicias para desarrollar estrategias que mejoren la gestión de este rubro y así la liquidez de la empresa, de esta manera la organización pretende considerar tener inversiones a

largo plazo, ya que si Farmacias Keyla pose una óptima liquidez tendrían más posibilidades de inversión.

- **Análisis del reporte de franquicias de Farmacias Keyla del periodo 2022.**

La forma en que la empresa mostro sus registros de franquicias del periodo 2022 fue con el detalle de saldo deudor del periodo anterior del estudio, ventas, devoluciones y deposito cada una de las franquicias están detalladas por un nombre específico.

En el debe se registra el saldo deudor que tiene esa franquicia a la empresa, también se registra las ventas, este rubro corresponde a lo que Farmacias Keyla les ha vendido de mercadería a esa franquicia, es decir medicamentos y otros insumos que les ofrece la empresa.

En el Haber se anota las devoluciones, la descripción de este rubro se da cuando parte de la mercadería vendida ha sido caducada y la franquicia no la ha podido vender al público, en el caso de que exista saldo deudor en esa franquicia el valor de los insumos que sean devueltos a la matriz, hará que se reduzca la deuda que tiene por esa devolución. Por otra parte, los depósitos corresponden al valor de las ventas que se ha realizado en esa franquicia y son depositados valga la redundancia en la cuenta de la empresa matriz.

De esta manera la diferencia que se obtiene en el debe y el haber como todo libro diario es el valor de la deuda que tiene cada una de las franquicias que estuvieron en funcionamiento en el periodo 2022 es de \$376.169,05.

- **Análisis de la aplicación de los índices de liquidez**

Ya realizada la debida recolección de datos, se procede a convertirla en información pertinente para determinar el impacto de la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A.

En el periodo 2022 la empresa ha tenido un valor de \$1.27 de liquidez corriente debido a la diferencia que se obtuvo de sus activos con pasivos en ese periodo, según las referencias bibliográfica el margen en el que una empresa comercializadora debe tener de liquidez corriente es de \$1.5 a 2, bajo a este concepto se entiende que la empresa de estudio no está considerada estar en una óptima liquidez;

Por otra parte, \$0.21 ha sido el resultado de la prueba ácida realizada mostrando que en definitiva bajo todos los conceptos que se relacionen con liquidez se entiende que es baja ocasionando que la empresa en ese periodo haya tenido problemas para pagar sus deudas a corto plazo, porque su dinero no se convierte en efectivo en el tiempo adecuado;

En cambio, mediante la aplicación del capital de trabajo en el periodo 2022 para Farmacias Keyla, se consiguió un valor positivo en términos de liquidez, esto es debido que los \$ 3.304.532,03 tiene la capacidad de pagar sus pasivos corrientes, pero de igual manera que la liquidez corriente debido a la actividad comercial de Farmacias Keyla el resultado obtenido bajo este índice no indica que la calidad de los activos corrientes sea la adecuada.

Porque, relacionado los 3 indicadores que se aplicaron para este estudio, por parte de liquidez corriente tanto como capital de trabajo si existiera una buena liquidez financiera, pero esto se refuta por el resultado de la prueba acida el cual demuestra que los activos corrientes no están siendo de todos líquidos.

### **Verificación de hipótesis**

#### **Modelo lógico**

**Ho:** Una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias no influiría en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022.

**H1:** Una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias mejoraría la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022.

Se rechaza la hipótesis nula( $H_0$ ) y acepta la hipótesis de investigación planteada que establece que: Una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias mejoraría la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022, porque se pudo evidenciar que la mala gestión de cuentas por cobrar franquicias si está afectando a la capacidad de tener efectivo para cumplir sus obligaciones a corto plazo, lo cual en términos financieros se relaciona con problemas de liquidez dentro de la empresa, todo esto es de acuerdo a los resultados y análisis obtenidos en la investigación.

#### **4.2. Discusión**

Con el propósito de identificar los hallazgos obtenidos en el presente proyecto de gestión de cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en el periodo 2022, su principal objetivo es **determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa en el periodo 2022**. Por lo cual mediante los objetivos específicos se formulará las respectivas conclusiones, es por eso que se menciona a continuación:

- **Evaluar el proceso de gestión de cuentas por cobrar franquicias de Farmacias Keyla SA, analizando las políticas y procedimientos establecidos para la facturación y cobro a sus franquiciados.**

Mediante el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la entrevista y el reporte de las franquicias de año 2022 se valora que los procesos de gestión de cuentas por cobrar franquicias presenta inconsistencias en su capacidad de cobro, debido que sus formas de comunicación de cobro están siendo muy flexibles y esto genera que no exista un cantidad de

días establecidos para el cobro de franquicias, esto ocasiona que la empresa se vea afectada en disponibilidad de efectivo en corto plazo, puesto el resultado de la deuda que tenga cada franquicia sigue aumentando.

Esta claro que la empresa gracias a contar con un sistema contable propio, ellos tienen un pequeño seguimiento sobre la deuda que se registra en su sistema y de esta manera pueden presentar los valores sobre la deuda que se generan en cada una de las franquicias, no obstante, el origen de todos los inconvenientes que la empresa ha tenido es por el hecho de no tener establecido un contrato adecuado con las políticas de crédito y cobranzas para sus franquiciados.

- **Analizar el impacto de las cuentas por cobrar franquicias en los estados financieros de Farmacias Keyla SA aplicando los indicadores de liquidez.**

El impacto de la actual gestión de cuentas por cobrar franquicias ha afectado a la empresa en términos financieros como lo es la liquidez, la aplicación de los indicadores de liquidez ha demostrado que Farmacias Keyla S.A. en relación a su actividad comercial y los resultados de los ratios confirman que sí, la organización si se está viendo afectada por ese rubro, esto se confirma con el resultado de la prueba ácida el cual muestra un valor menos que 1, lo cual explica que por cada deuda a pagar de \$1 la empresa no tendrá el efectivo necesario para pagar a corto plazo.

Esto orillaría a la empresa a recurrir financiamiento externo, sobre este escenario, es importante que la empresa considere medidas para aumentar sus activos líquidos, como la revisión o creación dado el caso de políticas de crédito y bajo el estudio realizado se considera la cobranza de las cuentas por cobrar franquicias.

- **Implementar políticas de crédito que mejoren la liquidez de las cuentas por cobrar franquicia de la empresa Farmacia Keyla S.A**

Para la empresa de estudio es crucial que considere medidas para mejorar su liquidez, es por eso que las políticas de crédito diseñadas son para equilibrar la necesidad financiera de la empresa tanto como de los franquiciados. Estas políticas de crédito están diseñadas para garantizar una gestión eficiente de las cuentas por cobrar franquicias, por eso están divididas en 9 apartados, con el objetivo de establecer pautas claras y consistentes para los nuevos y actuales franquiciados.

Primero está la evaluación de crédito, la cual se enfoca en realizar una valoración de crédito antes de dar la aprobación del crédito, en este apartado se considerará la solvencia y capacidad de pago que tenga el franquiciado, por otra parte, se establecen límites de crédito individuales basados en la capacidad financiera que tenga los franquiciados, también considerando toda la información recaudada por la entrevista se establece los términos y condiciones de pago, donde el punto más importante a destacar es los días estándares de pago, que en este caso será 30 días.

Para tener un adecuado cobro sobre esta cuenta se expresa el detalle de cada factura a emitir y los requisitos de garantía que tendrán los franquiciados, sin embargo, dados los problemas de cobranza que existen se generó un apartado referente a como se va realizar la gestión de cobranza a los franquiciados, en el que se recalca el seguimiento proactivo a las cuenta y recordatorio de pagos a los franquiciados, como último punto es la capacitación y asesoramiento, con el fin que los franquiciados que lo requieran puedan mejorar sus obligaciones de pago y así también ayudar en sus finanzas.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones.

Tras el análisis pertinente sobre la gestión de cuentas por cobrar franquicias y su incidencia en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en el periodo 2022, se concluye que la gestión de cuentas por cobrar franquicias si están teniendo un impacto significativo en la liquidez de la empresa, ya que la incapacidad de convertir sus cuentas por cobrar en efectivo en corto plazo ha generado que exista una presión constante sobre los recursos financieros disponibles.

Al cumplimiento de evaluar los procesos de gestión de cuentas por cobrar franquicias, teniendo en cuenta la evidencia obtenida tras el estudio realizado, se concluye que la empresa Farmacias Keyla S.A. no presenta una gestión de cuentas por cobrar franquicias adecuada, ya que alrededor de esta cuenta surgen problemas con respecto al cobro, estos repercuten en situaciones como retrasos de pago por parte de los franquiciados y que la empresa no tenga disponibilidad de efectivo a tiempo;

Como consecuencia de lo expuesto mediante la aplicación de los indicadores de liquidez se puede reafirmar que una mala gestión de cuentas por cobrar franquicias si esta afectando a liquidez de la empresa, puesto que resaltando el resultado de la prueba acida que fue de \$0.21, lo cual en términos financieros eso es negativo, la empresa podría tener dificultades para pagar deudas a corto plazo, por ejemplo: prestamos, salarios y cuentas por pagar. Esto puede llevar a que Farmacias Keyla tenga una mala imagen y reputación financiera.

Finalmente, sobre la implementación de las políticas de crédito, fueron diseñadas mediante la interpretación de los resultados de la misma empresa, en donde se resalta, que la creación de dichas políticas ayudará a tener una mejor gestión sobre la cuenta por cobrar franquicias, estas pueden mejorar la liquidez de la empresa al garantizar una disponibilidad de efectivo.

## 5.2. Recomendaciones

Con base a las conclusiones ya mencionadas se establecen las siguientes recomendaciones:

- La empresa enfrenta problemas en su gestión de cuentas por cobrar franquicias, por eso se aconseja que, mediante una revisión exhaustiva de los procesos de gestión, como la facturación, seguimiento de pagos, comunicación con los franquiciados y políticas de crédito y cobranza, se pueda establecer un sistema de seguimiento y evaluación continuo que ayuden a tener ajustes en tiempo real sobre la gestión de las cuentas por cobrar franquicias.
- Se recomienda a Farmacias Keyla realizar una planificación financiera sólida para garantizar que la empresa pueda cumplir sus obligaciones a corto plazo sin poner en riesgo su estabilidad financiera, para esto deberá establecer monitoreos continuos para medir la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar franquicias y realizar un seguimiento constante a los indicadores de liquidez.
- Se sugiere que la empresa Farmacias Keyla S.A. debe implementar políticas de crédito para sus franquiciados, estas deben detallar la evaluación de crédito, límite de crédito, términos y condiciones de pago, facturación, requisitos de garantía, gestión de cobranzas, políticas de incobrables, revisión continua, capacitación y asesoramiento a los franquiciados. Porque las políticas de crédito son esenciales para la una salud financiera y una gestión eficaz de una empresa, por eso el implementar estas políticas ayudara a la empresa Farmacias Keyla a equilibrar la necesidad de ventas a crédito y mantener una liquidez adecuada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguirre Bravo, L. B. (Junio de 2022). Las franquicias como una oportunidad de emprendimiento o expansión. (Tesis para el Titulo de Licenciado en Administracion y Gestion de empresas). Universidad Peruana de las Americas, Lima.
2. Atoche Becerra, D. C., & Carreño Velásquez, B. L. (2021). El ratio de liquidez en la empresa Alicorp SAA, período 2016-2020. (Tesis para obtener el titulo de Contador Publico). Universidad Cesar Vallejo, Callao.
3. Carrera Navarrete, S. I. (2017). Análisis de la Gestión de Cuenta por Cobrar en la Empresa Induplasma S.A. (Análisis de Caso Previa a la obtencion del titulo de Ingenieria en Contabilidad y Auditoria). Univerdiad Politécnica Salesiana del Ecuador, Guayaquil.
4. Carvajal Olmedo, R. K., & Mora Quijije, O. J. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez la empresa Maserclisa S.A. (Tesis para el titulo de Contador Publico Autorizado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
5. Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera. Revista Científica de la UCSA, 7(1), 23-30.
6. CINIF. (21 de Diciembre de 2021). Norma de Información Financiera C-3. Ciudad de Mexico: CINIF. Obtenido de D. R. CINIF.
7. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2018). NIC 38 Activos intangibles. Obtenido de

de

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%2038%20-%20Activos%20Intangibles.pdf>

8. Cruz Chirino, M., & Cruzado Avila, S. (2021). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Polygraph Quality Control E.I.R.L., distrito de Santiago de Surco, año 2018. (Tesis para optar por el título de contador publico). Universidad Peruana de las Américas, Lima.
9. Diario la hora. (12 de Septiembre de 2022). ¿ En qué consiste y qué opciones hay en Ecuador para invertir en franquicias? Diario la hora. Recuperado el 6 de Julio de 2023, de Diario La Hora Ecuador: <https://www.lahora.com.ec/pais/en-que-consiste-opciones-ecuador-invertir-franquicias/>
10. Freire, A. G. H., Gonzaga, V. A. B., Freire, A. H. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24(46), 153-162.
11. González-Duany, A. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1).
12. Herrera Vásquez, T. J. (2020). Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la institucion educativa girasoles school en el distrito de Jose Leonardo Ortiz, el año 2017.
13. Labajos, F. A. N., Taipe, I. L. O., & Mendoza, I. . (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima. *Espíritu emprendedor TES*, 4(1), 13-27.
14. Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 23(4), 259-263.

15. Morales García, K., & Carhuancho Mendoza, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu Emprendedor TES*. Obtenido de <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
16. Morilla, G. (27 de Abril de 2023). Gestion de Cuentas Por Cobrar. Obtenido de Debitia: <https://debitia.com.ar/gestion-de-cuentas-por-cobrar-debitia/>
17. Paredes Venegas, C. A. (2019). Análisis financiero en las empresas del sector servicios en Ecuador entre los años 2016-2017. *Revista de investigación sigma*, 6(02), 80-95.
18. Requiz Condor, E. M. (2020). Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa MAC S.A.C. periodo 2015-2018. (Tesis para optar por el título de Administracion y Finanzas). Universidad Continental, Huancayo.
19. Sevilla Arias, A. (1 de Marzo de 2020). Liquidez. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
20. Torres, J. (2017). Las cuentas por cobrar y su. Tesis de titulación. Universidad Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil.
21. Tovar, N. B. (2008). La liquidez en los mercados financieros: repercusiones de la crisis crediticia. Comisión Nacional del Mercado de Valores.
22. Valdez Davila, L., Vela Trigoso, J. P., & Lorena S. (20 de Diciembre de 2020). Análisis de ratios de liquidez en las empresas. Obtenido de Repositorio.upeu.edu.pe/.
23. Vasquez Guevara, N. (01 de Diciembre de 2019). Importancia de la gestión de cuentas por cobrar. Universidad Peruana Union. Obtenido de repositorio.upeu.edu.pe.

24. Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de futuro*, 25(2), 0-0.
25. Westreicher, G. (1 de Agosto de 2020). Venta a crédito. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html>

## ANEXOS

## - Carta de Autorización Farmacias Keyla S.A.



FARMACIAS KEYLA S.A. FARMAKEYLA  
RUC: 0992775629001

Guayaquil 20 de septiembre del 2023

## AUTORIZACIÓN

En calidad de contador de la empresa Farmacias Keyla S.A. con RUC: 0992775629001, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, OTORGO LA AUTORIZACIÓN a la señorita NADIA VANESSA VAICILLA GALLO con C.I. 0202248803 egresada de la carrera para la licenciatura de Contabilidad y Auditoría para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Estado de situación financiera del año 2022
- Registros de las cuentas por cobrar franquicias del periodo 2022
- Plan de cuentas de las cuentas por cobrar franquicias del periodo 2022

Con la finalidad de que pueda desarrollar su proyecto de integración curricular titulado "GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR FRANQUICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FARMACIAS KEYLA S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL PERIODO DEL 2022"

Atentamente,

CPA. GARDENIA MORAN ESCOBAR  
CONTADOR



ADMINISTRACIÓN  
RUC # 0992775629001

- Certificado del Registro Único de contribuyente de la Empresa Farmacias Keyla.

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes	
<b>Razón Social</b> FARMACIAS KEYLA S.A FARMAKEYLA		<b>Número RUC</b> 0992775629001	
<b>Representante legal</b> - JIMENEZ GARCIA HOLGER ARMANDO			
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> GENERAL		
<b>Fecha de registro</b> 14/09/2012	<b>Fecha de actualización</b> 28/06/2023	<b>Inicio de actividades</b> 08/08/2012	
<b>Fecha de constitución</b> 08/08/2012	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra	
<b>Jurisdicción</b> ZONA B / GUAYAS / GUAYAQUIL		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI	
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> SI	
<b>Domicilio tributario</b> <b>Ubicación geográfica</b> <b>Provincia:</b> GUAYAS <b>Cantón:</b> GUAYAQUIL <b>Parroquia:</b> FEBRES CORDERO <b>Dirección</b> <b>Calle:</b> PORTETE <b>Número:</b> 5615-B <b>Intersección:</b> 29 AVA Y 30 AVA <b>Referencia:</b> A DOS CASA DEL BANCO DE GUAYAQUIL			
<b>Medios de contacto</b> <b>Email:</b> farmakeyla_admin@hotmail.com <b>Celular:</b> 0981574458 <b>Teléfono de referencia:</b> 042467790			
<b>Actividades económicas</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- G46482201 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.</li> <li>- G46599401 - VENTA AL POR MAYOR DE EQUIPO MÉDICO, INCLUIDO PARTES Y PIEZAS Y MATERIALES CONEXOS.</li> <li>- G46691301 - VENTA AL POR MAYOR DE SUSTANCIAS ADHESIVAS.</li> <li>- G46900001 - VENTA AL POR MAYOR DE DIVERSOS PRODUCTOS SIN ESPECIALIZACIÓN.</li> <li>- G46900002 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.</li> <li>- G47720101 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.</li> <li>- G47720201 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS NATURISTAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.</li> <li>- H52100003 - ACTIVIDADES DE ALMACENAMIENTO Y DEPÓSITO PARA TODO TIPO DE PRODUCTOS: ALMACENES PARA MERCANCIAS DIVERSAS, ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS EN ZONAS FRANCAS.</li> <li>- M74901801 - PROMOCIONES COMERCIALES.</li> </ul>			
1/2			
<a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>			

<b>Razón Social</b>	<b>Número RUC</b>
FARMACIAS KEYLA S.A FARMAKEYLA	0992775629001

### Establecimientos

<b>Abiertos</b>	<b>Cerrados</b>
134	2

### Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACIÓN DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1687961204011800  
 Fecha y hora de emisión: 28 de junio de 2023 09:06  
 Dirección IP: 10.1.2.140

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. HAC-DIGERCOC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 602 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Autor(a):**

VAICILLA GALLO NADIA VANESSA

**TÍTULO**

GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR -FRANQUICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FARMACIAS KEYLA S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL PERIODO DEL 2022

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿De qué manera incide la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A.?	<b>GENERAL:</b> Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar -franquicias en la liquidez en la empresa Farmacias Keyla S.A.	6. La correcta aplicación de la gestión de cuentas por cobrar franquicias mejoraría la liquidez de la empresa Farmacias Keyla S.A. en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2022	Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar franquicias	<i>Liquidez</i>	<b>Tipo de investigación. -</b>  Enfoque Mixto  <b>Diseño de investigación. –</b>  Investigación aplicada y descriptiva
	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>1.</b> Evaluar el proceso de gestión de cuentas por cobrar franquicias de Farmacias Keyla SA, analizando las políticas y procedimientos establecidos para la facturación y cobro a sus franquiciados. <b>2.</b> Analizar el impacto de las cuentas por cobrar franquicias en los estados financieros de Farmacias Keyla SA aplicando los indicadores de liquidez. <b>3.</b> Implementar políticas de crédito que mejoren la liquidez de las cuentas por cobrar franquicia de la empresa Farmacia Keyla S.A			Ventas a crédito	
			Dependiente: Liquidez de la empresa.	Capital de trabajo  Análisis Financiero  Inversión	

---

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**


---

**Autor(a):**

VAICILLA GALLO NADIA VANESSA

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem / Instrumento</b>
<b>Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar franquicias</b>	“La Gestión de cuentas por cobrar es el proceso formal mediante el cual se tramitará el cobro de una cuenta por el concepto de la venta de un producto o servicio”. (Morilla, 2023)	Se refiere al conjunto de procesos y acciones realizadas por Farmacias Keyla SA para administrar las cuentas por cobrar relacionadas con sus franquicias.	<i>Liquidez</i>  <i>Políticas de Cobranza</i>  <i>Ventas a crédito</i>	Capacidad de pago  Plazo de cobro  Riesgos de clientes	Observación directa y entrevista
<b>Dependiente: Liquidez de la empresa.</b>	De acuerdo con (Herrera Vásquez, 2020). La liquidez, se refiere a la capacidad de un activo para convertirse en dinero sin perder su valor, además es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	Se puede medir mediante indicadores financieros como la liquidez corriente, prueba acida y capital de trabajo	<i>Capital de trabajo</i>  <i>Análisis Financiero</i>  <i>Inversión</i>	Activos circulantes  Estados financieros  Capital de trabajo	Observación directa y entrevista

**Información de contacto:**

**Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A.

**Carga en la Empresa:** Propietario

**Entrevistado:** Ing. Holger Jiménez

**Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

Variables	Dimensiones	Indicadores	#	Ítems
<b>Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar franquicias</b>	<i>Liquidez</i>	Capacidad de pago	1	¿Considera usted que la gestión de cuentas por cobrar franquicias está incidiendo en la liquidez de la empresa farmacias Keyla?
			2	¿Se han identificado desafíos o problemas recurriendo en el proceso de gestión de cuentas por cobrar? ¿Qué medidas se han tomado para enfrentarlos?
	<i>Políticas de Cobranza</i>	Plazo de cobro	3	¿Estableciendo nuevas políticas y procedimientos para la facturación y el cobro a los franquiciados mejorarían la gestión de cuentas por cobrar franquicias de la empresa?
			4	¿Ha habido situaciones en las que atrasos en los pagos de los franquiciados hayan afectado la liquidez de Farmacias Keyla? ¿Cómo se han abordado estas situaciones?
	<i>Ventas a crédito</i>	Riesgos de clientes	5	¿Estima que comunicando los términos y condiciones de pago a los franquiciados mejoraría la venta a crédito?
			6	En términos de comunicación, ¿cómo se ha ido abordando la interacción con los franquiciados en relación con los pagos pendientes?
<b>Dependiente: Liquidez de la empresa.</b>	<i>Capital de trabajo</i>	Activos circulantes	7	¿Considera que implementando alguna estrategia para manejar la relación entre cuentas por cobrar y liquidez de la empresa mejoraría la inversión de la empresa?
	<i>Análisis Financiero</i>	Estados financieros	8	¿Cuál es la importancia ir generando una buena gestión de cuentas por cobrar para la liquidez y la salud financiera de la empresa?
			9	¿Qué medidas o prácticas se han implementado para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa farmacias Keyla han surgido de análisis financieros realizados?
<i>Inversión</i>	Capital de trabajo	10	¿Desarrollando estrategias de mejora en la liquidez de la empresa estas ayudarían en el futuro de inversiones para Farmacias Keyla?	

## Guía de Cuestionario de Entrevista

**Información de contacto:**
**Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A.

**Carga en la Empresa:** Contador

**Entrevistado:** Cpa. Gardenia Vega.

**Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

Variables	Dimensiones	Indicadores	#	Ítems
<b>Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar franquicias</b>	<i>Liquidez</i>	Capacidad de pago	1	¿Podría destacar de manera concreta la importancia de desarrollar una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias para la liquidez de la empresa?
			2	¿La gestión de cuentas por cobrar en las franquicias está afectando a la liquidez de la empresa en su capacidad de pago?
	<i>Políticas de Cobranza</i>	Plazo de cobro	3	¿Cuáles son las políticas o procedimientos que están realizando para la gestión de cuentas por cobrar franquicias?
			4	¿Cómo es la interacción con los franquiciados en relación con los pagos pendientes y los términos de cobro?
	<i>Ventas a crédito</i>	Riesgos de clientes	5	¿Podría describir cómo va llevando a cabo el proceso de facturación y cobro a los franquiciados?
			6	¿Qué medidas se han implementado para ir manejando atrasos en los pagos de los franquiciados y cómo esto afecta la liquidez de Farmacias Keyla?
<b>Dependiente: Liquidez de la empresa.</b>	<i>Capital de trabajo</i>	Activos circulantes	7	¿Qué indicadores financieros o métricos consideran importantes para evaluar relación de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa?
			8	¿Implementando mejoras en los procedimientos de gestión de cuentas por cobrar desde el área contable se optimizaría la liquidez de la empresa para generar análisis financieros?
	<i>Análisis Financiero</i>	Estados financieros	9	¿Considerando que la empresa presente una liquidez saludable, podría considerar inversiones estratégicas largo plazo?
			10	¿Qué recomendaciones tiene para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias y así ir generando una liquidez saludable en Farmacias Keyla?
	<i>Inversión</i>	Capital de trabajo		

**Información de contacto:**

**Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A.

**Carga en la Empresa:** Tesorero

**Entrevistado:** Cpa. Mirian Reyes.

**Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

Variables	Dimensiones	Indicadores	#	Ítems
<b>Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar franquicias</b>	<i>Liquidez</i>	Capacidad de pago	1	¿Puede describir de manera específica cómo está influyendo la gestión de cuentas por cobrar franquicias en la liquidez de la empresa?
			2	¿Desde su función como tesorero en relación con la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias existe inconvenientes en capacidad de pago?
	<i>Políticas de Cobranza</i>	Plazo de cobro	3	¿Cuáles están siendo las políticas de cobranza vigentes para los franquiciados?
			4	¿Podría describir cómo se está manejando el proceso de facturación y cobro a los franquiciados desde la perspectiva de la tesorería?
			5	¿Qué estrategias están siendo implementadas para la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias?
			6	¿Cómo se están estableciendo y comunicando los términos y condiciones de pago a los franquiciados desde la tesorería?
<i>Ventas a crédito</i>	Riesgos de clientes	7	¿Qué medidas se toman para mantener un equilibrio entre la generación de ingresos y la gestión de cuentas por cobrar en función de la liquidez de la empresa?	
		8	¿Existe colaboración o coordinación entre la tesorería y otros departamentos para asegurar una gestión eficiente de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez?	
		9	¿Se ofrecen opciones de financiamiento o acuerdos de pago a los franquiciados con dificultades financieras?	
		10	¿Qué recomendaciones está proporcionando para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias y así estar generando una liquidez saludable en Farmacias Keyla?	

## Guía de Cuestionario de Entrevista

**Información de contacto:**
**Sujeto de estudio:** Empresa Farmacias Keyla S.A. **Carga en la Empresa:** Administrador

**Entrevistado:** Lic. Juan Barragán.

**Fecha de la Entrevista:** 20/09/2023

Variables	Dimensiones	Indicadores	#	Ítems
<b>Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar franquicias</b>	<i>Liquidez</i>	Capacidad de pago	1	¿Puede mencionar ejemplos cómo la gestión de cuentas por cobrar franquicias está influyendo en la liquidez de la empresa?
			2	¿Cuál está siendo su papel y responsabilidad como administrador en relación con la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias de Farmacias Keyla?
	<i>Políticas de Cobranza</i>	Plazo de cobro	3	¿Sabe usted qué políticas de cobro que se están implementando actualmente para la gestión de cuentas por cobrar en las franquicias?
			4	¿Cómo se están estableciendo y comunicando los términos y condiciones de pago a los franquiciados desde la administración?
	<i>Ventas a crédito</i>	Riesgos de clientes	5	¿Están ocurriendo situaciones en las que atrasos en los pagos de los franquiciados están afectando directamente la liquidez de Farmacias Keyla? ¿Cómo se están abordando estas situaciones desde la administración?
			6	¿Qué medidas se toman para garantizar que las políticas de cobro sean consistentes y justas para todos los franquiciados?
<b>Dependiente: Liquidez de la empresa.</b>	<i>Capital de trabajo</i>	Activos circulantes	7	¿Cuál está siendo la interacción de la administración con los franquiciados en relación con los pagos pendientes y los términos de cobro a los franquiciados?
			8	¿Está existiendo colaboración o coordinación entre la administración y otros departamentos para asegurar una adecuada gestión de cuentas por cobrar franquicias y su impacto en la liquidez?
	<i>Análisis Financiero</i>	Estados financieros	9	¿Considera usted que siguiendo los pagos de los franquiciados desde el área administrativa generara que la empresa tenga posibilidades de inversión?
			10	¿Qué recomendaciones está proporcionando para mejorar la gestión de cuentas por cobrar franquicias y así estar generando una liquidez saludable en Farmacias Keyla?

- Cuentas por cobrar franquicias de la empresa farmacias Keyla.



<b>RAZÓN SOCIAL</b>	FARMACIAS KEYLA S.A. FARMAKEYLA
DIRECCIÓN	PORTETE Y ENTRE CALLES 29AVA Y 30AVA No. 5615 B
RUC	0992775629001
AÑO	2022

<b>Código</b>	<b>Cuentas</b>	<b>SALDO AL 31/12/2022</b>
110.05	Cuentas por cobrar- Franquicias	
110.05.01	Cuentas por cobrar- Franquiciados	
110.05.01.01	CXC Franquiciado Farmacia ahorro	<b>\$181.803,77</b>
110.05.01.02	CXC Franquiciado Farmacia Jardines	-
110.05.01.03	CXC Franquiciado Farmacia Jullisa	<b>\$28.612,54</b>
110.05.01.04	CXC Franquiciado Farmacia Sta, Elena	
110.05.01.05	CXC Franquiciado Farmacia Monte Sinaí	
110.05.01.06	CXC Franquiciado Farmacia Victoria	<b>\$122.799,63</b>
110.05.01.07	CXC Franquiciado Santa Mónica	<b>\$42.953,11</b>
110.05.01.08	CXC Franquiciado Quevedo 3-Milena	
	<b>Total</b>	<b>\$376.169,05</b>

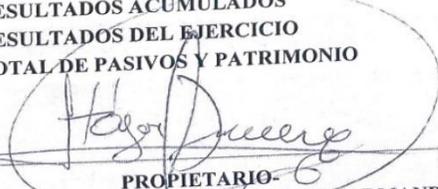
## - Estado de situación financiera del año 2022



RAZÓN SOCIAL	FARMACIAS KEYLA S.A. FARMAKEYLA
DIRECCIÓN	PORTETE Y ENTRE CALLES 29AVA Y 30AVA No. 5615 B
EXPEDIENTE	149368
RUC	0992775629001
AÑO	2022
FORMULARIO	SCV.NIIF.149368.2022.1

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

CUENTA	CÓDIGO	VALOR (En USD\$)
ACTIVO	1	\$17.965.266,53
ACTIVO CORRIENTE	101	\$15.628.495,86
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	10101	\$989.484,00
DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN INTERESES CXC	101020502	\$1.082.390,61
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR RELACIONADOS	1010206	\$330.413,60
PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	1010207	\$-192.696,65
INVENTARIOS	10103	\$13.008.972,39
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	10104	\$192.089,92
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	10105	\$217.841,99
ACTIVOS NO CORRIENTES	102	\$2.336.770,67
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	10201	\$1.948.744,68
TERRENOS	1020101	\$176.378,90
EDIFICIOS	1020102	\$473.621,10
CONSTRUCCIONES EN CURSO	1020103	\$1.191.229,57
MUEBLES Y ENSERES	1020105	\$61.711,30
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	1020108	\$90.963,16
VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	1020109	\$377.925,81
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1020112	\$-423.085,26
PASIVO	2	\$12.638.723,36
PASIVO CORRIENTE	201	\$12.323.963,33
LOCALES	2010301	\$9.663.885,26
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	20104	\$186.811,10
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	20107	\$1.825.373,35
CUENTAS POR PAGAR A RELACIONADAS	20108	\$647.893,62
PASIVO NO CORRIENTE	202	\$314.759,53
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	20202	\$76.795,52
PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	20207	\$237.964,01
PATRIMONIO NETO	3	\$5.326.543,17
PATRIMONIO NETO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	30	\$5.326.543,17
CAPITAL	301	\$50.000,00
RESERVAS	304	\$41.003,95
OTROS RESULTADOS INTEGRALES	305	\$-34.483,56
RESULTADOS ACUMULADOS	306	\$4.036.767,07
RESULTADOS DEL EJERCICIO	307	\$1.233.255,71
TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO		\$ 17.965.266,53

  
 PROPIETARIO  
 JIMENEZ GARCIA HOLGER ARMANDO



ADMINISTRACIÓN  
 RUC # 0992775629001

  
 CONTADOR  
 MORAN ESCOBAR GARDENIA ANALIA

**Guía de Observación: Gestión de Cuentas por Cobrar en Franquicias y su Incidencia en la Liquidez de Farmacias Keyla S.A. de la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2022.**

**Fecha de Observación:** 20/09/2023

**Observador:** Nadia Vanessa Vaicilla Gallo

**Ubicación:** Oficina matriz de la empresa en Guayaquil

#	Aspectos a Evaluar	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	¿Están actualizando los procedimientos de facturación y registro contables de cuentas por cobrar franquicias?			
2	¿Se está llevando un registro detallado de las cuentas por cobrar franquicias?			
3	¿La empresa está empleando políticas de crédito y cobranza para la gestión en las cuentas por cobrar franquicias?			
4	¿Se está realizando una verificación de seguimiento adecuada de los pagos pendientes?			
5	¿Se están empleando avisos de cobro a los franquiciados morosos?			
6	¿Se están llevando registros actualizados de los montos pendientes de cobro a los franquiciados?			
7	¿Se están implementando políticas para incentivar el pago puntual para las cuentas por cobrar franquicias?			
8	¿Se están utilizando los indicadores de liquidez para conocer la situación financiera de la empresa periodos atrás?			
9	¿La empresa está considerando que la gestión de cuentas por cobrar franquicias incide en la liquidez de la misma?			
10	¿Se está disponiendo de un plan de acción en caso de problemas graves de liquidez relacionados con las cuentas por cobrar franquicias?			

