



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU RELACIÓN CON LA
RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA HOTELERA, PERÍODO 2017-2018

ULLOA LOZANO LEIDY STEFANY
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2020



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU RELACIÓN CON LA
RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA HOTELERA, PERÍODO 2017-
2018

ULLOA LOZANO LEIDY STEFANY
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2020



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO TITULACIÓN
ANÁLISIS DE CASOS

RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE
UNA EMPRESA HOTELERA, PERÍODO 2017-2018

ULLOA LOZANO LEIDY STEFANY
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

SOTO GONZALEZ CARLOS OMAR

MACHALA, 01 DE MAYO DE 2020

MACHALA
2020

“Recuperación de cartera y su relación con la rentabilidad de una empresa hotelera de Machala, periodo 2017-2018”

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Técnica de Machala

Trabajo del estudiante

4%

2

Submitted to Escuela Superior Politécnica del Litoral

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.utmachala.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

4

Submitted to Atlantic International University

Trabajo del estudiante

<1%

5

Submitted to Universidad Catolica De Cuenca

Trabajo del estudiante

<1%

6

repositorio.cepal.org

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to UNIACC

Trabajo del estudiante

<1%

8

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, ULLOA LOZANO LEIDY STEFANY, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA HOTELERA, PERÍODO 2017-2018, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

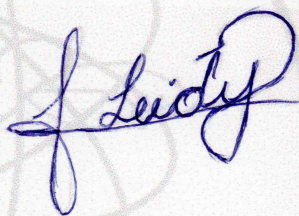
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 01 de mayo de 2020



ULLOA LOZANO LEIDY STEFANY
0706554193

DEDICATORIA

Mi carrera universitaria y el presente trabajo se la dedico a mi Dios por acompañarme a lo largo de mi vida.

A mi familia ya que, por ellos, decidí superarme y convertirme en una profesional para salir adelante juntos.

A mis amigos por apoyarme en los momentos buenos y malos de mi carrera profesional, que supieron acompañarme e impartir conocimientos.

Leidy Stefany Ulloa Lozano

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, quien ha estado a lo largo de mi vida y me ha dado el regalo más hermoso que es la vida, ya que, sin ella, hoy en día no culminaría con mis estudios.

A la Universidad Técnica de Machala, Facultad de Ciencias Empresariales, carrera de Contabilidad y Auditoría por la enseñanza impartida por los docentes.

Al Ing. Carlos Soto Gonzales quien nos apoyó, paciencia que impartió sus conocimientos y experiencias para el desarrollo del trabajo de investigación.

A todos mis amigos y familiares que me apoyaron con conocimientos, experiencia, amabilidad y solidaridad en toda mi carrera universitaria.

Leidy Stefany Ulloa Lozano

RESUMEN

O.V Hotelera Machala S.A es una empresa creada en el año de 1996, bajo el control de la Superintendencia de Compañías en Ecuador, lo cual su principal actividad económica es brindar servicio de alojamiento a las personas extranjeras o ecuatorianas, además brinda servicio de alquiler de salones exclusivos para cualquier evento en particular, venta de alimentación y bebidas, entre otros. La cadena hotelera como tal es considerada como los mejores hoteles a nivel del país. Por lo tanto, el presente trabajo investigativo, tiene como finalidad el estudio de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad, para ello el estudio y análisis financiero se situó en los periodos 2017 y 2018, en donde se evaluará los estados financieros de dichos periodos, que son otorgados por la plataforma web de la Superintendencia de compañías.

Dicho análisis y estudio se procederá con la aplicación de índices financieros de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad para lo cual dicho proceso se llevó a cabo bajo la modalidad de método cuantitativo, ya que se basa al estudio de datos cuantitativos, estadísticos, numéricos, entre otros. Dichos resultados son tabulados y su interpretación se lleva a cabo bajo la modalidad de método cualitativo que se basa del estudio de cualidades y del sujeto de estudio, para ello es aplicar un instrumento de investigación que es la entrevista, quien permite conocer de manera directa al sujeto y objeto de estudio. Sin embargo, el estudio otorgado a lo largo de la carrera permite utilizar el método empírico como base para aplicar aquellas enseñanzas adquiridas en la vida diaria.

Este trabajo investigativo cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo su propósito y finalización, ya que cuenta con el personal adecuado para obtener información y conocimientos financieros, también cuenta con los equipos informáticos necesarios tanto en la Universidad Técnica de Machala como individual, que permite la obtención de bases teóricas de investigaciones científicas, además cuenta con el recurso económico necesario y destinado para la investigación.

Este trabajo además de tener la finalidad de analizar la situación financiera de una empresa, también se centra en los conocimientos otorgados mediante las investigaciones científicas, lo cual este trabajo presenta definiciones sobre los índices financieros y las formulas correspondientes, además de conceptos básicos de estados financieros, administración financiera, gestión de cobranza y créditos, entre otros.

Una vez aplicado los índices financieros, tabulaciones, interpretaciones y estudio de los estados financieros se puede observar bajo los resultados en el capítulo III del presente trabajo, que la empresa hotelera comparando ambos periodos existe un decrecimiento en su índice de liquidez demostrando que su capacidad de pagos a deudas de corto plazo, está disminuyendo. Además, presenta un incremento en el índice de endeudamiento reflejando que su capacidad de financiamiento de terceros o socios debe de disminuir, también demuestra que el índice de actividad de la empresa no es favorable, ya que presenta que el número de veces que se recupera la cartera es bajo por lo que su periodo o días de cobro aumenta, a su vez se relaciona con la rentabilidad ya que el nivel de utilidad ha disminuido de manera porcentual.

Sin embargo, si analizamos de manera individual los periodos, se puede determinar que la empresa mantiene una situación económica estable y que cuenta con la capacidad de pagar deudas a corto plazo, obtener financiamiento y su nivel de rentabilidad estable. Llegando a la conclusión de que la empresa que se encuentra en un análisis financiero poco estable para los próximos periodos, llegando a complicaciones financieras a futuro por lo que se realiza la recomendación de realizar de manera periódica el estudio y análisis a los estados financieros, además de un control riguroso de la cartera de clientes, emplear normativas destinadas a los clientes con la cartera de tiempo y montos más elevados.

Palabras claves: Recuperación de Cartera, Rentabilidad, índices financieros

ABSTRACT

O.V. Hotelera Machala SA is a company created in 1996, under the control of the Superintendence of Companies in Ecuador, what its main economic activity is to provide accommodation service to foreign or Ecuadorian people, also provides room rental service exclusive for any particular event, sale of food and drinks, among others. The hotel chain as such is considered the best hotels in the country. Therefore, the present research work, has as a determination the study of portfolio recovery and its impact on profitability, for this the study and financial analysis was located in the periods 2017 and 2018, where the financial statements of said periods, which are granted by the web platform of the Superintendence of companies.

Said analysis and study will proceed with the application of financial indexes of liquidity, indebtedness, activity and profitability for which said process was carried out under the modality of quantitative method, since it is based on the study of quantitative, statistical, numerical data, among others. These results are tabulated and its interpretation is carried out under the modality of qualitative method that is based on the study of qualities and the subject of study, for this is to apply a research instrument that is the interview, which allows to know directly the subject and object of study. However, the study granted throughout the career allows us to use the empirical method as a basis for applying those lessons learned in daily life.

This research work has the necessary resources to carry out its purpose and completion, since it has the appropriate staff to obtain information and financial knowledge, it also has the necessary computer equipment at both the Technical University of Machala and individual, which allows Obtaining theoretical bases of scientific research, also has the necessary economic resources for research.

In addition to having the purpose of analyzing the financial situation of a company, this work also focuses on the knowledge granted through scientific research, which this paper presents definitions on the financial indexes and the corresponding formulas, as well as basic concepts

of financial statements, financial administration, collection and credit management, among others.

Once the financial indexes, tabulations, interpretations and study of the financial statements have been applied, it can be observed under the results in Chapter III of this work, that the hotel company comparing both periods there is a decrease in its liquidity index demonstrating that its ability to payments to short-term debts, is decreasing. In addition, it presents an increase in the indebtedness index reflecting that its financing capacity of third parties or partners must decrease, it also shows that the activity rate of the company is not favorable, since it shows that the number of times the debt is recovered The portfolio is low so that its period or days of collection increases, in turn it is related to profitability since the level of profit has decreased in a percentage way.

However, if we analyze the periods individually, it can be determined that the company maintains a stable economic situation and that it has the capacity to pay short-term debts, obtain financing and its stable profitability level. Coming to the conclusion that the company that is in an unstable financial analysis for the coming periods, coming to financial complications in the future so the recommendation is made to periodically carry out the study and analysis of the financial statements, in addition for a rigorous control of the client portfolio, use regulations for clients with the highest time portfolio and amounts.

Keywords: Portfolio Recovery, Profitability, financial indexes

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	8
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	16
CAPITULO 1	17
GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO	17
1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio	17
1.1.1 <i>Tema de investigación</i>	17
1.1.2 <i>Objeto de estudio</i>	17
1.1.3 <i>Contextualización</i>	17
1.2 Hecho de interés	18
1.2.1 <i>Problemática de la investigación</i>	18
1.2.2 <i>Justificación de la investigación</i>	19
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	20
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	20
CAPÍTULO II	21
FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO	21
2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia	21
2.1.1 <i>Antecedentes de la investigación</i>	21
2.1.2 <i>Fundamentación legal</i>	22
2.2 Bases teóricas de la investigación	23
2.2.1 <i>Gestión financiera</i>	23
2.2.2 <i>Administración Financiera</i>	24
2.2.3 <i>Estrategias operacionales</i>	24
2.2.4 <i>Estados financieros</i>	25
2.2.5 <i>Análisis Financiero</i>	25
2.2.6 <i>Indicadores Financieros</i>	25
CAPITULO III	31
PROCESO METODOLÓGICO	31
3.1 Diseño o traducción de la investigación	31

3.1.1 Modalidades básicas de la investigación	31
3.1.2 Metodología de la investigación	32
3.1.3 Análisis de factibilidad de la investigación.....	33
3.2 Proceso de recolección de datos de la investigación	33
3.2.1 Plan de recolección de la información.....	33
3.2.2 Plan de procesamiento y análisis de la información.....	34
3.3 Sistema de categorización en el análisis de datos	39
3.3.1 Aplicación de instrumentos	39
CAPITULO IV	59
RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.1 Descripción y argumentación técnica de resultados	59
4.2 Conclusiones	61
4.3 Recomendaciones	62
BIBLIOGRAFÍA	63

LISTADO DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Índice de liquidez.....	36
Cuadro 2. Índice de Endeudamiento	36
Cuadro 3. Índice de Actividad.....	37
Cuadro 4. Índice de Rentabilidad	38
Cuadro 5. Estado de Situación Financiera 2017.....	39
Cuadro 6. Estado de Resultados Integrales periodo 2017	40
Cuadro 7. Estado de Situación Financiera periodo 2018	41
Cuadro 8. Estado de Resultados Integrales periodo 2018	43
Cuadro 9. Análisis de la razón corriente, periodo 2017 -2018.....	44
Cuadro 10. Análisis de razón rápida, periodo 2017-2018.....	45
Cuadro 11. Análisis de razón de deuda, periodo 2018-2017.....	46
Cuadro 12. Análisis de razón deuda – patrimonio periodo 2017-2018.....	47
Cuadro 13. Análisis de razón de recuperación de cartera, periodo 2017 – 2018	48
Cuadro 14. Análisis de la razón de periodo de cobro, periodo 2018-2017	49
Cuadro 15. Análisis de rotación de activos, periodo 2018-2017.....	50
Cuadro 16. Análisis de margen de utilidad, periodo 2017-2018.....	51
Cuadro 17. Análisis de la razón de utilidad operacional, periodo 2017-2018	53
Cuadro 18. Análisis de Utilidad neta, periodo 2017-2018.....	54
Cuadro 19. Análisis del ROA, periodo 2017-2018	55
Cuadro 20. Análisis de ROE, periodo 2017-2018.....	56
Cuadro 21. Resultados de Índices de Rentabilidad 2017-2018.....	60

LISTADO DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Etapas de las cobranzas	30
Figura 2. Recolección de datos	34
Figura 3. Procesamiento de información	35
Figura 4. Análisis de Razón Corriente 2017-2018	44
Figura 5. Análisis de la prueba ácida 2018-2017	45
Figura 6. Análisis de la razón de deuda 2018-2017.....	46
Figura 7. Análisis de deuda – patrimonio 2017-2018.....	47
Figura 8. Análisis de Recuperación de cartera 2017-2018.....	49
Figura 9. Periodo de cobro 2017-2018	50
Figura 10. Análisis de la razón de rotación de activos 2018-2017	51
Figura 11. Análisis del margen de utilidad 2017-2018.....	52
Figura 12. Análisis de la utilidad operacional 2017-2018.....	53
Figura 13. Análisis de utilidad neta 2017-2018.....	54
Figura 14. Análisis del ROA 2017-2018	55
Figura 15. Análisis del ROE 2017-2018.....	56

INTRODUCCIÓN

O.V Hotelera Machala S.A constituida en 1994 bajo la normativa de la Superintendencia de compañía, es una entidad que tiene como actividad fundamental la prestación de servicio de alojamiento, además de ventas de alimentación, servicio de alquiler, entre otros. La cual es considerado como uno de los mejores hoteles a nivel del país.

El presente trabajo de investigación tiene como fin encontrar la relación que existen entre la recuperación de cartera y la rentabilidad en una empresa hotelera en la Ciudad de Machala durante los periodos 2017-2018, bajo la aplicación y análisis de índices financieros tales como índice de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad, además de investigación científica.

De acuerdo a las variables planteadas, el siguiente trabajo se basa con el tipo de investigación cuantitativa, ya que se realiza el estudio, análisis de datos estadísticos y aplicación de fórmulas. Con respecto a la interpretación de dichos resultados se basa a la modalidad cualitativa, además de a utilización del instrumento de investigación que es la entrevista que permite conocer de manera directa el objeto de estudio

De acuerdo a la investigación el objetivo principal es la relación entre recuperación de cartera y la rentabilidad, por lo que los principales índices que se aplicara la razón de recuperación de la cartera y su periodo de cobro, que mide el tiempo en que recupera sus fondos donde intervienen las ventas a crédito, además interviene el índice de rentabilidad donde se analiza las utilidades en base a las ventas.

CAPITULO 1

GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio

1.1.1 Tema de investigación.

“Recuperación de cartera y su relación con la rentabilidad de una empresa hotelera de Machala, periodo 2017-2018”

1.1.2 Objeto de estudio

El presente trabajo investigativo se direcciona en el estudio y análisis de los rubros por cobrar emitidas a los clientes de la hotelera en el periodo 2017-2018, con el propósito de determinar la relación que tiene la recuperación de cartera con la rentabilidad, de esta manera poder evaluar el nivel de liquidez, su posición de endeudamiento de la entidad, para que influya en la toma de decisiones de los directivos de la hotelera.

1.1.3 Contextualización

Monsalve y Hernández (2015) que citan a Carvajal mencionan que, el turismo en la actualidad ha logrado consagrarse como una de las actividades con mejor crecimiento en el mundo, pues la tecnología ha desempeñado un papel esencial en este comercio, debido a que, ha permitido la eliminación de barreras entre los viajeros. De esta manera, se confirma que el turismo forma un papel fundamental para el desarrollo y crecimiento económico a nivel mundial (García, 2019).

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, en el año 2018 se registraron 1.400 millones de visitantes en todo el mundo, lo que se ve reflejado en un crecimiento de 6%, comparado con el periodo anterior que fue del 3.7%, esta cifra lo han logrado dos años antes de lo previsto (Organización Mundial de Turismo, 2019).

Hoy en día el sector hotelero se considera un punto esencial tanto para el país y en la ciudad que reside, pues su infraestructura, capacidad y servicio permite que el país y ciudad se posicionen en un destino turístico a nivel internacional, además fomenta un crecimiento en ciertos ámbitos (Monsalve & Hernández, 2015).

- Económico: Genera ingresos tanto para el sector comercial, productivo y de servicio pues el deseo de adquirir obsequios, recuerdos y obtener servicios, lo que se refleja en un incremento económico, lo que permite la rotación del efectivo en un país y en la ciudad que reside dicho hotel.
- Cultural – turístico: El sector hotelero, al dar un buen servicio, permite que el país y la ciudad de a conocer sus tradiciones y costumbres, de esta manera personas nacionales e internacionales se vean atraídas por el destino turístico.

Hotel Oro Verde es una sociedad, constituida en el año de 1981 en la ciudad de Guayaquil, siendo el primer hotel de lujo en el Ecuador, luego de 13 años, se constituye en el año de 1994 Hotel Oro Verde Machala siendo su principal actividad económica de brindar servicio de hospedaje de calidad a personalidades ya sean dentro o fuera de la ciudad, siendo el primer hotel de lujo que tiene la provincia de El Oro (Hotel Oro Verde Machala, 2019).

1.2 Hecho de interés

1.2.1 Problemática de la investigación

Las cuentas por cobrar son de gran importancia en cualquier actividad económica, ya que permite a los clientes mantener una confianza tanto en la forma de pago como en la empresa, de esta manera asegurar mayor demanda del bien o servicio a ofrecer, a pesar de que dicha cuenta sea una herramienta útil y necesaria, dependerá de un control exhaustivo y de estrategias para que la recuperación de aquel efectivo sea eficiente, pero ¿Cuál es la relación que tiene la recuperación de cartera, con la rentabilidad de la empresa hotelera?

Hotel Oro Verde Machala S.A es una hotelera con mayor volumen de ventas de servicios que genera en la ciudad, por lo que las cuentas por cobrar toman un papel fundamental tanto para la captación de clientes como un beneficio en la liquidez de la empresa, sin embargo, un inadecuado uso y control, podría causar que la rotación de la cuenta contable o recuperación de cartera sea ineficiente y tardía.

Es por ello que la persona a cargo, debe tener los conocimientos necesarios y manejar estrategias ah aplicar, de lo contrario esa rotación tardía ocasionaría que la empresa con el

tiempo genere una iliquidez, por lo que la situación económica se verá afectada de manera negativa.

La administración tanto negativa o positiva de la recuperación del efectivo, afecta directamente en la liquidez, por lo que si su manejo se ve afectada esta causaría que la entidad corra el riesgo de no contar con los recursos económicos y necesarios para cubrir con los costos y gastos que genera.

Sin recursos económicos, todo ente se ve en la facultad de adquirir nuevo financiamiento para cubrir con la demanda que esta requiera, es por ello que se ve en la obligación de incurrir con deudas financieras, que por lo general son aquellos préstamos que son otorgados por las entidades bancarias, esto ocasiona que la entidad incremente su nivel de endeudamiento, es decir aumente sus cuentas por pagar.

El rendimiento financiero de un ente económico, está relacionada entre los recursos que utiliza para invertir y los resultados (beneficios económicos) que obtiene al finalizar un determinado periodo, sin embargo, si esa inversión no genera suficiente efectivo, por lo contrario, genera más deuda, se demostraría que la empresa mantiene un nivel de rendimiento financiero inestable, es decir un decrecimiento en su actividad.

Un rendimiento financiero es aquel resumen contable que refleja los ingresos y gastos de una empresa, por lo tanto, si ese rendimiento es negativo o de nivel bajo, esto reflejaría que la rentabilidad de la empresa ha disminuido.

1.2.2 Justificación de la investigación

Este trabajo investigativo nace de la necesidad de analizar aquellas actividades financieras que realiza la hotelera, y que se relacione con el rubro de las cuentas por cobrar, de esta manera dar un tratamiento adecuado, y obtener un recaudo eficiente del efectivo (Bastidas & Castillo, 2017).

El análisis se realizará mediante la información financiera de la hotelera lo cual dicha información será otorgada mediante la plataforma web del órgano controlador, en Ecuador es la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros (SUPERCIAS), la cual son los Estados Financieros de los periodos 2017 y 2018, presentados anualmente y que son confirmados en las declaraciones que realiza al Servicio de Rentas Internas.

El estudio y análisis de este caso permite comprender la importancia que tiene las cuentas por cobrar en el activo circulante de un negocio, además obtener conocimientos básicos de los indicadores financieros, su concepto, aplicación y su utilidad para el análisis de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad de la empresa.

El instrumento de investigación en el siguiente trabajo de titulación es la entrevista que será aplicada al personal encargado de los créditos que otorga a los clientes, lo que contará con un máximo de 7 preguntas, de esta manera ayudará a un mejor estudio del caso, ya que nos permitirá conocer de manera directa el papel fundamental y manejo de la cartera de un negocio.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la recuperación de la cartera, mediante la aplicación de índices financieros e investigación científica para determinar la relación en la rentabilidad de una empresa hotelera de Machala en el periodo 2017 y 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar los índices financieros; razón de liquidez, razón de endeudamiento, razón de actividad y razón de utilidad, que analicen el rendimiento de la empresa.
- Interpretación de bases teóricas a través de la investigación científica.
- Evaluar el tiempo de recuperación de la cartera de clientes, mediante la aplicación de herramientas financieras.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia

2.1.1 Antecedentes de la investigación

El trabajo de tesis presentado por Álvarez, Garay y Goicochea (2017) denominado el seguimiento de la cartera de clientes y su afectación en la información financiera de la COOPAC durante enero a junio del año 2015, tuvo la finalidad de determinar la importancia de las estrategias, control, personal capacitado y sistema informático utilizado en la administración de la cartera de clientes, que permita mantener una eficiencia en la recuperación del efectivo.

De acuerdo con, Paredes y Villafuerte (2017) en su investigación titulada “Diseño estratégico para la recuperación de cartera de la compañía ALZAMY 2016”, planteó como objetivo estudiar la implementación de estrategias en la recuperación de cartera, en donde concluyo que es primordial establecer políticas de cobranzas para la eficiencia de la misma, además determina los criterios de decisión para la evaluación de un proyecto y su definición en cuanto políticas de cobro.

En el trabajo de investigación realizado por Piedra (2018) denominada Indicadores de rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones de una empresa industrial durante el 2015-2016, con la finalidad de definir los indicadores de liquidez y endeudamiento, para determinar el rendimiento de la misma. Por su parte, en la investigación de Córdova (2015) con el título, el control interno contable de las cuentas por cobrar y su aporte en la razonabilidad en los estados financieros, permitió establecer las definiciones acerca de los rubros anteriormente mencionados y la importancia de un control interno de los mismos.

Según Fuentes (2016) en su investigación titulada “La cartera vencida y su incidencia en el estado de resultados, se planteó analizar la cartera vencida de la empresa comercial Fuentes S.A, lo que determino que dicha entidad no maneja un control adecuado de su cobranza, por lo que a futuro no podrá obtener beneficios económicos, además nos define cartera vencida y la aplicación de rotación de cartera.

2.1.2 Fundamentación legal

El presente trabajo a realizar, se sustentará con las siguientes normativas como bases legales, las mismas que se encuentran en listadas de acuerdo a su orden jerárquico:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)
- Reglamento para la aplicación de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (RLORTI)
- Normas Internacionales de Contabilidad 9: Instrumentos financieros
- Reglamento del Sistema de Titulación de la Universidad Técnica de Machala

En función a ello, de la Carta Magna, se toma a consideración el Capítulo V, sección primera, en el cual se encuentra el art. 283 que mencionan al Sistema económico, donde señalan que este sistema es de carácter social que permitirá reconocer la relación existente entre la sociedad, estado y el mercado. Asimismo, integrará las diferentes formas de organización económica del país (Asamblea Nacional, 2008).

De la Ley de Compañía, se considera la sección 1, el art. 1 que hace referencia al contrato de compañías, el cual menciona que es el documento mediante el cual los interesados unen sus capitales o fusionan sus entes, el mismo que se realizará a través de las disposiciones establecidas en la normativa correspondiente (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017).

Por otra parte, de la Ley de Régimen Tributario Interno se utilizará el Capítulo VI en el que está inmerso el Art. 19 que indican a los obligados a llevar contabilidad y detalla que se verán en la obligación de llevar contabilidad y declarar los impuestos correspondientes una vez generado los resultados de las entidades bajo su responsabilidad; al igual que lo estarán las personas naturales que al primero de enero sus ingresos percibidos sean superiores a la base establecida por el ente encargado para el pago del impuesto (Servicios de Rentas Internas, 2004)

A su vez, en su artículo 21 esta normativa hace énfasis a los estados financieros mencionando que contendrán información que le sirva de base a las entidades para las respectivas

declaraciones de tributos y asimismo servirán para la presentación en la SUPERCIAS (Servicios de Rentas Internas, 2004).

Del Reglamento para la aplicación de Ley de Régimen Tributario Interno, se considera el Capítulo V, Sección 1, alude al artículo 43 que señala a los Estados Financieros que son utilizados en el análisis de crédito, señalando que los entes del sector financiero y las entidades del estado requerirán cuando sea necesario la situación financiera de la persona natural o sociedad que utilizaron con fines tributarios; en el caso de las instituciones financieras solo observaran el balance general y el estado de resultados además de la declaración del Impuesto a la Rentas (Servicio de Rentas Internas, 2018).

En cuanto a la NIC 9 denominada Instrumentos Financieros, en su capítulo I, tiene como objetivo determinar los principios que regulan la información de carácter financiero sobre los activos, de manera que sea relevante para los interesados de los estados financieros para el análisis de la evaluación de importes, calendarios e incertidumbres en el ente (IASB, 2014).

Por último, del Reglamento del sistema de Titulación de la Universidad Técnica de Machala, Sección III, en su artículo 22 denominado trabajo de titulación, señala que es un documento que contendrá apartados del proceso de investigación sobre un tema seleccionado con la finalidad de dar un resultado que permita aclarar a las exigencias específicas del país y la región (Universidad Técnica de Machala, 2015).

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión financiera

Murillo y Reyes (2018) que citan a Alpízar (2013) mencionan que, la gestión financiera es aquel conjunto de acciones y procesos que se relacionan entre sí, lo cual permite asegurar y distribuir de manera eficiente los recursos económicos y materiales de la empresa, con el propósito de lograr un desarrollo adecuado para la misma; entre las acciones a realizar se encuentran: analizar, planificar, desarrollar estrategias, implementar controles internos, comunicar, ordenar, entre otras actividades que permitan administrar un negocio ya sea este una gran empresa o que formen parte de las pequeñas o medianas empresas.

2.2.2 Administración Financiera

Hoy en día el efectivo en una empresa juega un papel muy fundamental, es por ello que administrarlo de manera eficaz podría traer beneficios económicos a futuro; pero ¿Qué es administración?

Para Sánchez (2016) la administración es una herramienta esencial que permite para conducir una empresa, puesto que permite organizar, prever, coordinar, controlar y evaluar los recursos económicos obtenidos por la actividad económica que realizan. Según Martínez citado por (Ramón, 2016) la innovación de los procesos productivos de un hotel, es un papel fundamental y necesario para subsistir en el mercado; es por ello que mantener una eficiencia en la administración del efectivo o financiera, permitirá que logre aquellas estrategias de innovación y mejorar su rentabilidad, es decir, la administración financiera es el conjunto de actividades a realizar con el fin de obtener mayor rentabilidad a través del control de los ingresos y gastos que genera una entidad.

2.2.3 Estrategias operacionales

Para Espino y Gil (2017) que citan a Skinner (1969) mencionan que el área encargada de las operaciones es fundamental como las otras áreas para conseguir los objetivos planteados por lo que se recomienda realizar estrategias operacionales con el fin de llevar un control y cumplir con los objetivos propuestos, pero ¿Qué son las estrategias operacionales?.

Las estrategias operacionales en el sector hotelero son aquellas que estudian los procesos tomados para la prestación de los servicios y que genera ventajas competitivas sostenibles (Espino & Gil, 2017) y tiene como elementos básicos a:

- **Prioridades competitivas:** Conjunto de capacidades en relación con la fabricación y la prestación de servicio, para hacer frente a nuevos mercados (Espino & Gil, 2017).
- **Resultado Organizativo:** Son aquellos obtenidos por la formación y organización de los empleados, en el área de operaciones; es decir lo que se obtiene por parte de la mano de obra.

2.2.4 Estados financieros

Los estados financieros son aquellos documentos contables donde se plasma la distribución de los recursos económicos, tangibles, humanos y tecnológicos; es decir muestran la situación de la empresa y el resultado obtenido de aquella distribución al final de cada periodo. A esta definición se complementa con lo expresado por Vásquez, Correa e Hincapié (2015) donde señala que estos documentos evidencian los resultados cuantitativos de un periodo parcial o total y a su vez, la aplicación de los recursos utilizados en un negocio. Sin embargo, solo presentan una visión sinóptica de la situación financiera; es decir que la información dada resulta insuficiente para tomar decisiones preventivas o correctivas, para ellos es necesario aplicar herramientas financieras que permita un análisis más exacto (Ollague, Ramón, Soto, & Novillo, 2017).

2.2.5 Análisis Financiero

Según Oliveros (2015) que cita Ortega (2002) manifiesta que, el análisis financiero se basa en la adquisición de medidas cuantitativas para la toma de decisiones, aplicando instrumentos y técnicas matemáticas de ahí la importancia de la información contable dado que, brinda los estados financieros de la empresa que luego permitirá aplicar cálculos matemáticos y obtener resultados, para la toma de decisiones más óptimas, entre los resultantes a obtener se encuentran:

- Porcentajes de partidas con mayor importancia.
- Conocer y calcular las variaciones de los resultados obtenidos en los periodos contables.
- Relacionar las partidas entre los estados financieros.

2.2.6 Indicadores Financieros

De acuerdo con Ollague et al. (2017) Los indicadores financieros son aquellas técnicas y herramientas que permiten medir la utilización de los recursos que tiene una empresa. La aplicación de estos índices en los estados financieros permite conocer a la empresa su situación actual para cumplir con sus obligaciones, sean estas a corto o largo plazo, acceder a créditos financieros, invertir o que terceras personas puedan invertir en su organización,

innovar sus recursos, implementar estrategias, entre otros (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016).

Para Ollague et al. (2017) estos índices relacionan los datos numéricos de las cuentas o grupos de cuentas del estado de situación financiera y el estado de resultado, siendo así que, existen 4 grupos de razones financieras que permiten un análisis más exacto y completo, los cuales son liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad.

Ratio de Liquidez

Es el resultado obtenido de la división entre el activo corriente y el pasivo corriente de la empresa, lo que indica el nivel de capacidad para convertir el activo en medio de pago líquido; es decir la capacidad de pagar sus deudas. El producto de este indicador se considera adecuado si el cociente se encuentra entre **1.50** y **2**, lo que refleja que la empresa está en condiciones para convertir sus activos en dinero y a su vez cancelar sus obligaciones. Si el resultado es **1**, demuestra que están iguales tanto sus activos corrientes como pasivos corrientes, por lo que refleja que la empresa tiene la capacidad solo de hacer frente a recuperar su inversión, por lo tanto, si el cociente es **>1** (menor a 1) se considera que la empresa no está en condiciones de cumplir con sus obligaciones (Rico, 2015). Existen 2 tipos de índices de liquidez, las cuales son:

Razón de liquidez Corriente

Es aquel que mide el activo corriente con el pasivo corriente, cuyo resultado muestra su condición de pagar deudas a corto plazo, en otras palabras, un tiempo menor a un año. Su fórmula es la siguiente:

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corrient}} = \text{Razón de liquidez Corriente}$$

Razón Rápida

También conocido como prueba ácida, que muestra la capacidad de cumplir con las deudas a corto plazo con aquellos activos más líquidos, ya que no se considera las existencias. Se considera que el resultado óptimo es de **0,7** a **1**, ya que menor a dicho resulta refleja que no cuenta con la capacidad pagos inmediatos, en cambio mayor a ese resultado demuestra que mantiene exceso de liquidez, es decir activos ociosos (Rico, 2015). Su fórmula es la siguiente:

$$\frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Circulante}} = \text{Razón Rápida}$$

Índices de endeudamiento

Los indicadores de endeudamiento tienen el objetivo de establecer el nivel y la forma en la que interviene el financiamiento dentro de una empresa. Esta definición se complementa con lo manifestado por Restrepo y Sepúlveda (2016) que citan a Ortiz (2003) los que señalan que este tipo de ratios logran indicar el nivel y la forma en que los acreedores participan en la institución. En conformidad a lo anterior, López y Sierra (2019) alegan que, este indicador permite la comparación entre el total de pasivos con el total de activos, otorgando con ello un porcentaje de los recursos que la entidad posee y que están financiados por terceros. La fórmula de cálculo para este indicador corresponde a:

$$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}} = \text{Indicador de Endeudamiento}$$

Indicadores de Actividad

Los indicadores de actividad por lo general, son llamados de rotación, dado que, se emplean para medir la eficiencia que tiene el ente en el uso de sus activos y así identificar a aquellos que no son tan productivos para la entidad y buscar la manera de conllevarlos al logro de los objetivos financieros del organismo. Para Molina, Oña, Tipán y Topa (2018) que citan a Álvarez y Morocho (2013) indican que, las razones de actividad son las encargadas de medir que tan rápido las cuentas participantes se convierten en entradas o salidas de dinero, ejemplo de ello son los productos que la entidad tiene disponible para la venta.

En función a ello, Granda, Álvarez, Samaniego y Valencia (2019) mencionan que los ratios de rotación comprenden la eficiencia de una entidad en usar sus activos y la capacidad de recuperar los valores empleados en ellos asimismo, estos índices manifiestan cuan eficiente es la administración de una entidad con respecto al uso y recuperación de los recursos; entre estos indicadores se encuentran la: rotación de inventarios, de proveedores, de cartera, de activos totales y el ciclo de efectivo. La fórmula general de cálculo de este indicador es la siguiente:

$$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}} = \text{Rotación de cuentas por cobrar}$$

Indicadores de Rentabilidad

Rentabilidad es aquella que refleja la capacidad que tiene de generar beneficios en relación a lo que ejerce la actividad de una empresa (Jara, Sánchez, Bucaram, & García, 2018). De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se puede decir que la rentabilidad muestra de manera proporcional la utilidad que genera un activo en un tiempo determinado pues su indicador mide de manera porcentual la eficiencia que genera las operaciones, actividades e inversiones (López & Sierra, 2019).

Para lo cual existen 2 indicadores principales que son la Rentabilidad sobre activos (ROA) que permite determinar la relación que hay entre tamaño de la empresa con los resultados finales, se obtiene a través de la división entre utilidad del ejercicio y el total de activos, mientras que el Rendimiento sobre Patrimonio (ROE) es aquel que relaciona la inversión de los dueños con el resultado final y se obtiene a través de la división entre la utilidad del ejercicio con el total de patrimonio. (López & Sierra, 2019)

$$ROA = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Activo}}$$

$$ROE = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

Rendimiento de ventas

Según Vila, Kuster y Escamila (2015) es la capacidad de generar un incremento en las ventas por parte de los vendedores, a través de sus estrategias y planificaciones logrando la venta de productos o servicio con mayor margen de utilidad, así establecer contratos rentables a corto o largo plazo y el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, Vila et al. (2015) mencionan que una planificación oportuna y adaptada a los cambios, permite a la empresa obtener mejores resultados cuantitativos y cualitativos, de esta manera lograr un rendimiento de ventas de nivel alto. Dicha planificación va de la mano con la eficiencia y eficacia de ventas por parte del vendedor, ya que se puede evaluar su volumen de ventas en un tiempo determinado.

Gestión de Créditos

Se puede definir al crédito como una forma de venta, en donde el consumidor no cuenta con los recursos para obtener el bien o servicio al contado, pues al brindarle un crédito se fomenta el consumo y estimula la economía, aunque su adquisición puede generar ingresos, también puede generar el aumento de cuentas por cobrar e incluso correr el riesgo de obtener cuentas incobrables. El periodo de crédito depende del requerimiento de las empresas y de las condiciones de pago del cliente, aunque por lo general el periodo puede ser de 90 a 120 días y se cuenta a partir de la elaboración de la factura. Es por ello que la gestión de créditos juega un papel importante para la obtención de beneficios económicos a futuro (Izar & Ynzuzua, 2017).

En la actualidad la información financiera de la empresa es un punto clave y fundamental que permite el análisis, planificación y elaboración de estrategias en los diferentes departamentos, uno de ellos el departamento de ventas ya que le permite elaborar normativas de ventas, formas de pago, la identificación y gestión de las cuentas incobrables, además determinar acciones para la recuperación de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, entre otros (Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018).

Según Ludovic et al. (2018) que citan a Nava y Marbelis (2009) mencionan que la administración de los créditos necesita de información que permita asegurar la viabilidad económica y financiera, para lo cual debe de disponer métodos adecuados que permitan generar los mecanismos de dirección y corrección pues su finalidad es la recuperación de cuentas por cobrar.

Gestión de Cobranza

Según Mera y Ordoñez (2017) que citan a Ordoñez (2016) la cartera de crédito “es la recaudación de documentos que soportan las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona, la cartera da el pleno derecho de hacer valer compromisos convenidos en un texto” (pág. 4).

Por lo tanto, aplicar gestión de cobranzas permite que dichos compromisos lleguen a cumplirse, ya que es el conjunto de acciones y estrategias coordinadas que son aplicada en el momento oportuno, con el fin de recuperar los fondos de aquellos créditos. Sin embargo, es

importante que el personal a cargo de la cartera de crédito, esté en constante comunicación con los clientes ofreciéndole soluciones optimas y registrando dicho seguimiento para un mejor control de la misma (Mera & Ordoñez, 2017). Para un mejor control, las cobranzas deben ser planificadas y anticipadas, por lo que su ejecución deber ser de manera ordenada, así evitará el riesgo de obtener cuentas incobrables.

Figura 1. Etapas de las cobranzas



Fuente: (Mera & Ordoñez, 2017)

CAPITULO III

PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Diseño o traducción de la investigación

3.1.1 Modalidades básicas de la investigación

Hoy en día la investigación científica es un punto clave para el conocimiento tanto para el investigador como para el lector, ya que permite conocer definiciones, teorías, bases, inquietudes, entre otros. Es por ello que existen 3 tipos de investigación que se puede realizar, las cuales son:

Modalidad Cualitativa: También conocido como interpretativo, es aquella que estudia el comportamiento del sujeto a investigar partiendo de lo específico a general, por lo cual no hay hipótesis ni medición de variables (Corona, 2016). Los investigadores cualitativos se caracterizan por comprender a las personas, dentro del marco de referencias, apartan sus creencias y todos los escenarios son objetos de estudio (Cadena, y otros, 2017).

Modalidad Cuantitativa: conocido como positivista, es aquella que realiza la medición de las variables, basándose en objetivos bien definidos y delimitados, una vez obtenidos los datos y resultados, se aplican métodos estadísticos, para lo cual se utilizan hipótesis (Corona, 2016). Este método permite eliminar la selección al azar, lo que permite cuantificar la relevancia de un fenómeno (Cadena, y otros, 2017).

Modalidad Combinada o Sociocrítico: es aquella que combina los instrumentos de recolección de datos tanto interpretativos como positivista, y se puede utilizar tratamientos estadísticos, lo cual sus resultados pueden acogerse a los objetivos propuestos en la investigación (Corona, 2016).

Luego de conocer las modalidades existentes para una investigación, nuestro trabajo de titulación de acuerdo a las variables propuestas, las modalidades a las que se basa es la cuantitativa, ya que nuestro estudio se basa en el análisis de estados financieros, datos numéricos, aplicación de fórmulas, ratios financieras, entre otros por lo cual sus resultados se acoplan a los objetivos propuestos.

3.1.2 Metodología de la investigación

Según Pulido (2015) que menciona a Habermas (1996) interpreta que la metodología son normas del proceso de investigación que cumple una obligatoriedad para los investigadores, es decir son métodos utilizados para mejorar el desarrollo de dicha investigación.

Método exploratorio: estudia fenómenos u objetos desconocidos, para lo cual, para familiarizarse, se informa sobre sus características, conceptos, entre otros con el fin de encontrar futuras características específicas (Díaz & Calzadilla, 2016).

Método Descriptivo: describe las características específicas del fenómeno a estudiar, se puede utilizar el método cualitativo o cuantitativo de acuerdo a lo que se requiera investigar del fenómeno u objeto (Díaz & Calzadilla, 2016).

Método empírico: utiliza su conocimiento obtenido por la práctica diaria para descubrir o acumular datos y hechos que permiten verificar hipótesis, dar respuestas o argumentos (Rodríguez & Pérez, 2017).

Método racional: sistematiza y analiza los resultados obtenidos por el método empírico, lo cual se obtienen conclusiones de los resultados del problema científico (Rodríguez & Pérez, 2017). Dentro del método racional podemos encontrar:

- **Método analítico-sintético:** descompone un todo en partes o cualidades del fenómeno de manera más explícita (Rodríguez & Pérez, 2017).
- **Método inductivo-deductivo:** estudia fenómenos individuales sus similitudes a un conocimiento universal y deductivo estudia lo universal a casos particulares (Rodríguez & Pérez, 2017).

De acuerdo a la metodología expuesta, el presente trabajo investigativo utiliza el método empírico e inductivo. Empírico se basa en las experiencias y conocimientos diarios otorgados por la Universidad Técnica de Machala lo cual permite aplicar esta metodología e Inductivo se basa de lo particular a lo universal, pues el fenómeno a estudiar es la recuperación de cartera de un hotel.

3.1.3 Análisis de factibilidad de la investigación

El presente trabajo de titulación es factible su desarrollo ya que cuenta con los recursos necesarios y eficientes, con el fin de cumplir con el objetivo planteado para la investigación y realizar el análisis de la recuperación de cartera y que efecto hay la rentabilidad de un hotelería, periodo 2017-2018.

Esta investigación se cuenta con el investigador en este caso el estudiante egresado, docentes y empleadores dispuesto a compartir sus conocimientos y experiencias ya que son los encargados de dar guías y pautas para el desarrollo del mismo, a su vez cuenta con el efectivo o dinero que fue destinado para la investigación, lo cual puede ser útil para viajes y viáticos.

Se puede mencionar que hoy en día el acceso a las páginas web oficiales tales como la Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas, entre otros, es muy factibles y de manera inmediata lo que permite el manejo y descarga de la información a requerir (estados financieros), además el acceso a los ordenadores y a la biblioteca central de la Universidad Técnica de Machala de manera gratuita, que nos permitirá a la búsqueda de información necesaria para la culminación del presente trabajo investigativo.

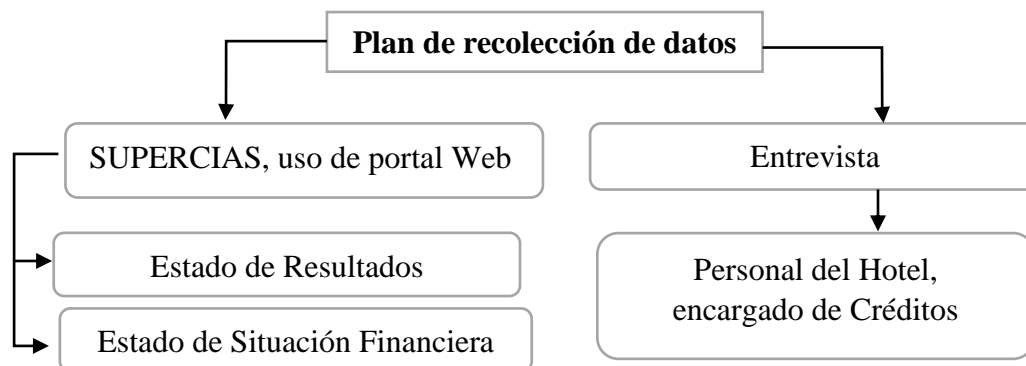
3.2 Proceso de recolección de datos de la investigación

3.2.1 Plan de recolección de la información

De acuerdo con Mena (2019) que cita a Pérez, Tuesca y Navarro (2009) menciona que la recolección de información permite indagar y obtener conocimientos acerca del problema a investigar, mediante técnicas y estrategias aplicadas, para ello es necesario elaborar un plan para la pesquisa y para el procesamiento de dichos datos obtenidos.

Con el fin de cumplir el objetivo propuesto en este trabajo investigativo, se procederá con la recolección de información, para ello cabe mencionar al ente regulador de las compañías en Ecuador llamado Superintendencia de Compañías Valores y Seguro, quien permitirá a través de su plataforma web obtener los documentos financieros de la compañía a estudiar y a su vez se aplicará un instrumento de investigación que es la entrevista al personal encargado de la Cartera de la empresa, lo cual detallare gráficamente el plan de recolección de datos.

Figura 2. Recolección de datos



Elaborado por: Leidy Ulloa

Para solidar la investigación propuesta y con mayor relevancia se fomenta la utilización de la entrevista, pues es una técnica y herramienta de investigación cuantitativa que permite obtener información directa del sujeto de estudio, mediante la interacción cara a cara con el investigador, mediante preguntas explícitas que refleja el convivir diario, en este caso del empleador de la empresa. Este instrumento investigativo se caracteriza por realizar preguntas al sujeto, lo cual pueden ser estructuradas aquellas que son planificadas con anterioridad, ya definida su estructura; a diferencia de las preguntas semiestructuradas aquellas que se formulan de acuerdo a las contestaciones de los entrevistados, tienen flexibilidad (Troncoso & Amaya, 2017).

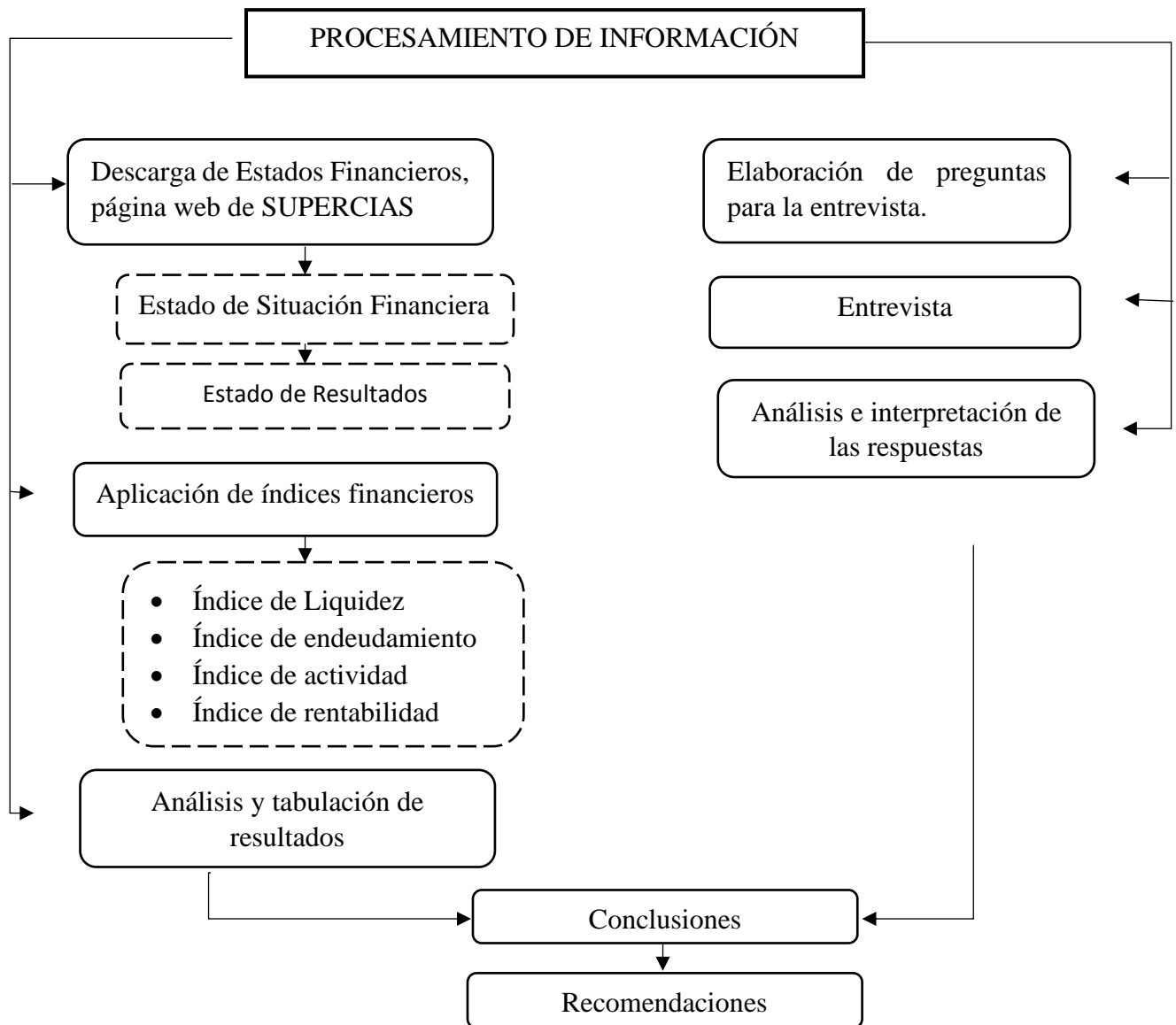
3.2.2 Plan de procesamiento y análisis de la información

Considerando lo expuesto en el punto anterior, es necesario y fundamental que la información obtenida sea procesada y analizada correctamente; es decir que la información sea expuesta de manera ordenada y coherente, para una mejor comprensión por parte del lector. Luego de la recolección de datos, se procede a elaborar un plan de procesamiento de la información que se detallará a continuación:

- Descargar los estados financieros de la compañía mediante el portal web SUPERCIAS.
- Entrevista al personal encargado de los Créditos que otorga la empresa como al Contador de la misma.
- Análisis de las contestaciones expuestas por los entrevistados.

- Revisión y clasificación de la información que otorga los estados financieros de la empresa.
- Aplicación de los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad, con su respectivo análisis comparativo de los resultados.
- Aplicación de tablas estadísticas de los resultados obtenidos por los índices financieros para mejor comprensión.
- Finalizando con la elaboración de conclusiones y recomendaciones, en relación al objetivo propuesto en este trabajo investigativo.

Figura 3. Procesamiento de información



Elaborado por: Leidy Ulloa

Indicadores Financieros

El siguiente trabajo aplicará los siguientes índices financiero: liquidez para medir la habilidad de cumplir con las obligaciones corrientes; índice de endeudamiento con el fin de conocer el nivel de endeudarse por parte de la empresa; índice de actividad aquella que refleja la administración de los recursos al igual que su recuperación y por último el índice de rentabilidad que evalúa las utilidades en relación a sus ventas, inversiones y activos.

Cuadro 1. Índices de liquidez

Ratio de liquidez	Si el resultado es mayor a 1, mayor su capacidad de cubrir su deudas a corto plazo	$\frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$
Prueba Ácida	Si el resultado es mayor a 0.70, mayor su capacidad cubrir sus deudas sin contar con el inventario.	$\frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Inventario}}{\textit{Pasivo Corriente}}$

Fuente: (Lawrence & Chad, 2012)

Cuadro 2. Índice de Endeudamiento

Razón de deuda	Alto el resultado, mayor la inversión de terceros para generar utilidades. Lo ideal hasta 50%	$\frac{\textit{Total Pasivo}}{\textit{Total Activo}} =$
Razón deuda- Patrimonio	Mide la capacidad que tiene para adquirir más deuda, mayor grado menor capacidad. Lo ideal hasta máximo de 4	$\frac{\textit{Total Pasivo}}{\textit{Total Patrimonio}} =$

Fuente: (Lawrence & Chad, 2012)

Cuadro 3. Índice de Actividad

<p>Razón de recuperación de cartera</p>	<p>Mide la veces que se recupera la cartera, mayor número de veces, mayor eficiencia.</p>	$\frac{\textit{Ventas a crédito}}{\textit{Cuentas por cobrar promedio}}$
<p>Razón de Periodo Promedio de cobro</p>	<p>Mide el periodo en el que tarda por cobras sus cuentas a crédito. Resultado en días por lo que menor plazo, mayor eficiencia.</p>	$\frac{365}{\textit{Razón Recuperacion de cartera}}$
<p>Rotación de Activos Totales</p>	<p>Utilización del activo para generar ventas, mayor rotación mayor eficiencia, su resultado es las veces de rotación lo ideal > 1</p>	$\frac{\textit{Ventas Totales}}{\textit{Total Activos}}$

Fuente: (Lawrence & Chad, 2012)

Cuadro 4. Índice de Rentabilidad

Razón de Margen de Utilidad Bruta	Mide el porcentual de cada dólar de ventas después de los pagos de bienes, mayor resultado mejor el margen de utilidad	$\frac{\textit{Utilidad Bruta}}{\textit{Ventas}}$
Razón de Margen de Utilidad Operacional	Mide el porcentual de cada dólar de ventas menos costos y gastos sin impuestos, resultado mayor mejor margen.	$\frac{\textit{Utilidad Operacional}}{\textit{Ventas Totales}}$
Razón de Margen de Utilidad Neta	Mide el porcentual de cada dólar de ventas menos costos y gasto incluyendo impuestos, lo ideal su resultado sea mayor.	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Ventas}}$
Rendimiento sobre inversión en Activos	Mide la eficiencia de generar utilidades con la administración de los activos, mayor el resultado mejor para la empresa.	$\frac{\textit{Utilidad del Ejercicio}}{\textit{Activo}}$
Rendimiento sobre inversión en Patrimonio	Mide el rendimiento ganado sobre la inversión de los accionista, mayor resultado, más ganan los accionistas,	$\frac{\textit{Utilidad del Ejercicio}}{\textit{Patrimonio}}$

Fuente: (Lawrence & Chad, 2012) tomado del libro de Gitman.

3.3 Sistema de categorización en el análisis de datos

3.3.1 Aplicación de instrumentos

Estados Financieros

Cuadro 5. Estado de Situación Financiera 2017

EMPRESA "XYZ" S.A				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2017				
EXPRESADO EN DÓLARES				
ACTIVO				9.682.479,33
ACTIVO CORRIENTE			1.162.602,04	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DEL EFFECTIVO		906.839,25		
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		186.222,58		
CUENTAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	48.577,38			
CUENTAS Y DOCUMENTO NO RELACIONADOS	142.924,83			
(-) DETERIODO ACUM. CUENTAS POR COBRAR	9.274,00			
OTRA CUENTAS Y DOCUYMENTOS POR COBRAR	3.994,37			
INVENTARIO		57.050,51		
INVENTARIO DE MATERIA PRIMA	39.557,64			
INV. SUMINISTROS Y MATERIALES	17.492,87			
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO		12.489,70		
ACTIVO NO CORRIENTE			8.519.877,29	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		7.411.941,57		
TERRENOS	1.607.731,68			
EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES	6.405.953,94			
MAQUINARIA Y EQUIPO	705.897,16			
CONSTRUCCIONES EN CURSO	20.582,74			
MUEBLES Y ENSERES	565.006,62			
EQUIPO DE COMPUTO	96.377,18			
VEHICULOS	49.573,21			
OTRAS PROPIEDADES	223.838,20			
(-) DEPREC. ACUM PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	2.263.019,16			
ACTIVOS INTANGIBLES		5.529,30		
MARCA Y PATENTES	91.720,01			
(-) AMORTIZACION ACUM. ACTIVOS INTANGIBLES	86.190,71			
INVERSIONES NO CORRIENTES		2.175,88		
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS		1.070.000,00		
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTE		30.230,54		
PASIVO				1.562.754,80
PASIVO CORRIENTE			426.268,87	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		72.420,68		
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		67.661,40		

IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR		88.391,18		
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS		166.455,20		
PARTICIPACIÓN A LOS TRABAJADORES	62.393,77			
OBLIGACIÓN AL IEES	7.784,85			
OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS	96.276,58			
INGRESOS DIFERIDOS		31.340,41		
PASIVO NO CORRIENTE			1.136.485,93	
RESERVA IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO		874.094,69		
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS		262.391,24		
JUBILACION PATRONAL	206.863,14			
DESAHUCIO	55.528,10			
PATRIMONIO				8.119.724,53
CAPITAL SUSCRITO		1.071.671,32		
RESERVA LEGAL		265.215,11		
RESERVA DE CAPITAL		2.058.877,43		
RESULTADOS ACUM BAJO NIFF		4.357.441,24		
UTILIDAD DEL EJERCICIO		265.173,54		
GANANCIAS Y PÉRDIDAS ACTUARIALES		101.345,89		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				9.682.479,33

Fuente: (Superintendencia de Compañía, 2019)

Cuadro 6. Estado de Resultados Integrales periodo 2017

EMPRESA "XYZ" S.A ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES 2017 EXPRESADO EN DÓLARES			
INGRESOS			3.344.839,72
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		3.215.661,16	
OTROS INGRESOS		57.497,43	
INGRESOS NO OPERACIONALES		71.681,13	
ARRIENDO MERCANTIL	<u>71.681,13</u>		
COSTO DE VENTA Y PRODUCCION			2.109.826,30
MATERIALES UTILIZADOS		500.952,77	
(+) INV INICAL DE MATERIA PRIMA	39.864,59		
(+) COMPRAS NETAS LOCALES	500.645,82		
(-) INV. FINAL DE MATERIA PRIMA	<u>39.557,64</u>		
MANO DE OBRA DIRECTA		604.397,49	
SUELDOS Y SALARIOS	388.772,76		
BENEFICIOS SOCIALES	192.762,16		
OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS	<u>22.862,57</u>		
OTROS COSTOS INDIRECTOS		<u>1.004.476,04</u>	
DEP. DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	345.716,79		

AMORTIZACIONES	1.225,58		
SUMINISTROS Y MATERIALES	104.926,20		
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	69.240,32		
SEGUROS Y REASEGUROS	17.481,71		
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	6.955,04		
COMISIONES	29.199,43		
SERVICIOS PÚBLICOS	185.888,38		
OTROS COSTOS INDIRECTOS	<u>243.842,59</u>		
GANANCIA BRUTA			1.235.013,42
GASTOS			819.054,93
<u>GASTOS OPERACIONALES</u>		765.187,70	
SUELDO Y SALARIOS	99.526,84		
BENEFICIOS SOCIALES	39.897,87		
HONORARIOS PROFESIONALES	35.000,00		
OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS	14.149,17		
DEPRECIACIONES	33.204,60		
OTROS GASTOS OPERATIVOS	<u>543.409,22</u>		
<u>GASTOS NO OPERACIONALES</u>		<u>53.867,23</u>	
GASTOS FINANCIEROS	<u>53.867,23</u>		
UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJADORES			415.958,49
15% PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES			62.393,77
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			353.564,72
IMUESTO A LA RENTA CAUSADO			88.391,18
RESULTADO DEL EJERCICIO			265.173,54

Fuente: (Superintendencia de Compañía, 2019)

Cuadro 7. Estado de Situación Financiera periodo 2018

EMPRESA "XYZ" S.A			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2018			
EXPRESADO EN DÓLARES			
ACTIVO			9.888.467,38
ACTIVO CORRIENTE			965.048,57
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DEL EFFECTIVO		687.456,95	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		199.491,91	
CUENTAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	47.666,72		
CUENTAS Y DOCUMENTO NO RELACIONADOS	156.392,99		
(-) DETERIODO ACUM. CUENTAS POR COBRAR	9.274,00		
OTRA CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	4.706,20		
INVENTARIO		66.170,89	
INVENTARIO DE MATERIA PRIMA	42.122,84		
INV. SUMINISTROS Y MATERIALES	24.048,05		

GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO		11.928,82		
ACTIVO NO CORRIENTE			8.923.418,81	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		7.380.561,19		
TERRENOS	1.607.731,68			
EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES	6.538.038,28			
MAQUINARIA Y EQUIPO	821.943,34			
CONSTRUCCIONES EN CURSO	66.010,77			
MUEBLES Y ENSERES	577.413,59			
EQUIPO DE COMPUTO	129.516,11			
VEHICULOS	49.573,21			
OTRAS PROPIEDADES	241.122,27			
(-) DEPREC. ACUM PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	2.650.788,06			
ACTIVOS INTANGIBLES		0,00		
MARCA Y PATENTES	91.720,01			
(-) AMORTIZACION ACUM. ACTIVOS INTANGIBLES	91.720,01			
INVERSIONES NO CORRIENTES		2.175,88		
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		1.510.000,00		
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTE		30.681,74		
PASIVO				1.629.817,49
PASIVO CORRIENTE			502.574,85	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		91.602,71		
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		98.545,65		
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR		84.571,85		
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS		177.404,63		
PARTICIPACIÓN A LOS TRABAJADORES	59.697,78			
OBLIGACIÓN AL IESS	8.784,85			
OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS	108.922,00			
INGRESOS DIFERIDOS		50.450,01		
PASIVO NO CORRIENTE			1.127.242,64	
RESERVA IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO		837.793,97		
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS		289.448,67		
JUBILACION PATRONAL	235.310,90			
DESAHUCIO	54.137,77			
PATRIMONIO				8.258.649,89
CAPITAL SUSCRITO		1.071.671,32		
RESERVA LEGAL		279.643,83		
RESERVA DE CAPITAL		2.058.877,43		
RESUSLTADOS ACUM BAJO NIFF		4.373.761,20		
UTILIDAD DEL EJERCICIO		253.715,56		
GANANCIAS Y PÉRDIDAS ACTUARIALES		220.980,55		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				9.888.467,38

Fuente: (Superintendencia de Compañía, 2019)

Cuadro 8. Estado de Resultados Integrales periodo 2018

EMPRESA "XYZ" S.A			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES 2018			
EXPRESADO EN DÓLARES			
INGRESOS			3.548.787,53
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		3.458.353,04	
OTROS INGRESOS		3.747,16	
INGRESOS NO OPERACIONALES		86.687,33	
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	18.417,99		
INTERESES CON TERCEROS	68.269,34		
COSTO DE VENTA Y PRODUCCIÓN			2.257.822,21
MATERIALES UTILIZADOS		499.901,21	
(+) INV INICAL DE MATERIA PRIMA	39.557,64		
(+) COMPRAS NETAS LOCALES	502.466,41		
(-) INV. FINAL DE MATERIA PRIMA	42.122,84		
MANO DE OBRA DIRECTA		659.145,26	
SUELDOS Y SALARIOS	420.226,18		
BENEFICIOS SOCIALES	73.198,37		
OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS	165.720,71		
OTROS COSTOS INDIRECTOS		1.098.775,74	
DEP. DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	357.027,95		
SEGUROS Y REASEGUROS	16.608,52		
COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	22.525,35		
SUMINISTROS Y MATERIALES	118.109,18		
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	90.410,92		
IMPUESTO Y CONTRIBUCIONES	7.298,06		
COMISIONES	27.690,93		
SERVICIOS PÚBLICOS	206.671,01		
OTROS	252.433,82		
GANANCIA BRUTA			1.290.965,32
GASTOS			892.980,13
GASTOS OPERACIONALES		831.805,93	
SUELDOS Y SALARIOS	109.912,84		
BENEFICIOS SOCIALES	48.689,66		
HONORARIOS PROFESIONALES	130.131,53		
OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS	21.772,42		
DEPRECIACIONES	30.740,95		
OTROS GASTOS OPERACIONALES	490.558,53		
GASTOS NO OPERACIONALES		61.174,20	
GASTOS FINANCIEROS	61.174,20		
UTILIDAD ANTES DE PART. TRABAJADORES			397.985,19
15% PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES			59.697,78
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO			338.287,41
25% IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO			84.571,85
RESULTADO DEL EJERCICIO			253.715,56

Fuente: (Superintendencia de Compañía, 2019)

APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

En el siguiente trabajo, se detalla la aplicación y utilización de los índices financieros, además con la utilización de los estados financieros de la empresa, se procede a reflejar los resultados de la siguiente manera:

Índice de Liquidez:

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2017} \quad \frac{1'162.602,04}{426.268,87} = 2,73$$

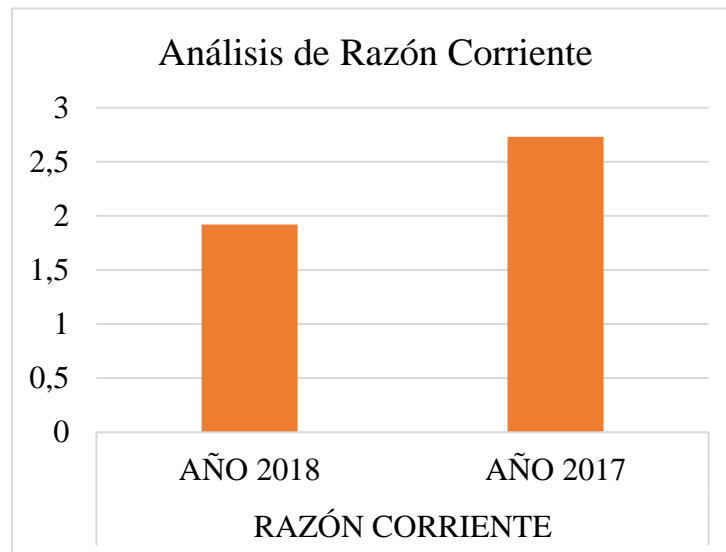
$$\text{Año 2018} \quad \frac{965.048,57}{502.574,85} = 1,92$$

Cuadro 9: Análisis de la razón corriente, periodo 2017 -2018

RAZÓN CORRIENTE	
AÑO 2018	AÑO 2017
1,92	2,73

Elaborado por: Leidy Ulloa Lozano

Figura 4. Análisis de Razón Corriente 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa

Interpretación: De acuerdo a la aplicación de la razón corriente del estado de situación financiera periodo 2017 y 2018, refleja que en el año 2017 obtuvo \$2,73 para cubrir con las

obligaciones corrientes, a diferencia del año 2018 que su resultado es de \$1.92 para cubrir con dichas deudas, por lo que se llega a la conclusión que la empresa hotelera refleja decrecimiento de liquidez en dicho periodos, sin embargo sus resultados demuestran que por cada dólar invertido, la entidad puede cubrir con la obligaciones pendientes y obtener una rentabilidad de \$0,92 ctvs.

$$\text{RAZÓN RÁPIDA: } \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{AÑO 2017 } \frac{1'162.602,04 - 57.050,51}{426.268,87} = 2,59$$

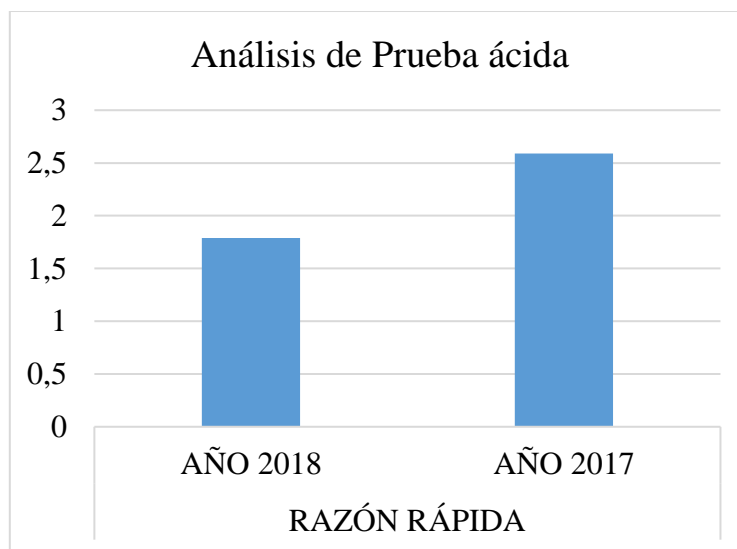
$$\text{AÑO 2018 } \frac{965.048,57 - 66.170,89}{502.574,85} = 1,79$$

Cuadro 10: Análisis de razón rápida, periodo 2017-2018

RAZÓN RÁPIDA	
AÑO 2018	AÑO 2017
1,79	2,59

Elaborado por: Leidy Ulloa.

Figura 5. Análisis de la prueba ácida 2018-2017



Elaborado por: Leidy Ulloa.

Interpretación: Luego de analizar los resultados de la razón rápida de los estados de situación financiera, se puede observar que en el periodo 2017 fue de \$2,59, a diferencia del periodo 2018 su resultado fue de \$1,79, lo que refleja que, pese a existir un declive la empresa estaba en la capacidad de cubrir con sus obligaciones a corto plazo sin tomar en cuenta los inventarios; es decir que por cada dólar invertido la institución en el último periodo obtenía una ganancia de 0,79 ctvs.

Índice de Endeudamiento:

$$\text{RAZÓN DEUDA: } \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Año 2017 } \frac{1'562.754,80}{9'682.479,33} = 0,16 * 100 = 16,14\%$$

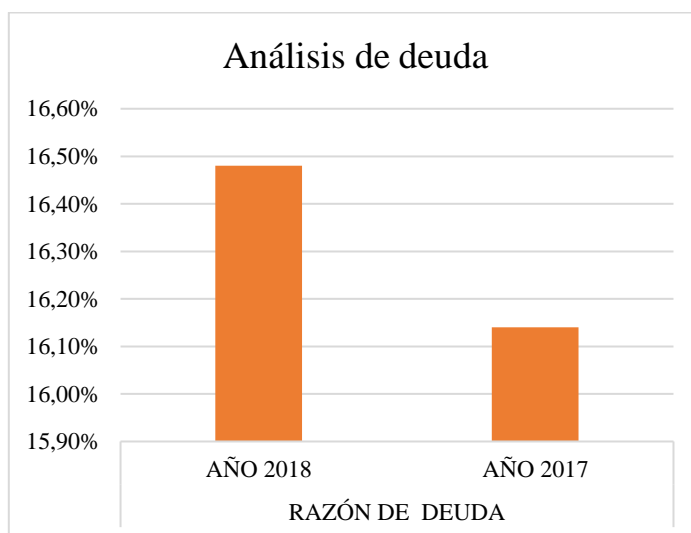
$$\text{Año 2018 } \frac{1'629.817,49}{9'888.467,38} = 0,16 * 100 = 16,48\%$$

Cuadro 11: Análisis de razón de deuda, periodo 2018-2017

RAZÓN DE DEUDA	
AÑO 2018	AÑO 2017
16,48%	16,14%

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 6. Análisis de la razón de deuda 2018-2017



Elaborado por: Leidy Ulloa.

Interpretación: De acuerdo a la aplicación del índice de deuda, los resultados obtenidos demuestran que en el periodo 2017 se obtuvo 16,14%, a diferencia del periodo 2018 que obtuvo el 16,48% de capacidad de endeudamiento, lo que refleja que la empresa ha incrementado su nivel de deuda, sin embargo, es favorable ya que indica que la empresa cuenta con un mínimo de financiamiento por parte de terceros y que cuenta con la capacidad de adquirir deudas, ya que el porcentual señalado no supera el nivel máximo.

$$\text{RAZÓN DEUDA-PATRIMONIO: } \frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total Patrimonio}}$$

$$\text{Año 2017 } \frac{1'562.754,80}{8'119.724,53} = 0,19 * 100 = 19,25$$

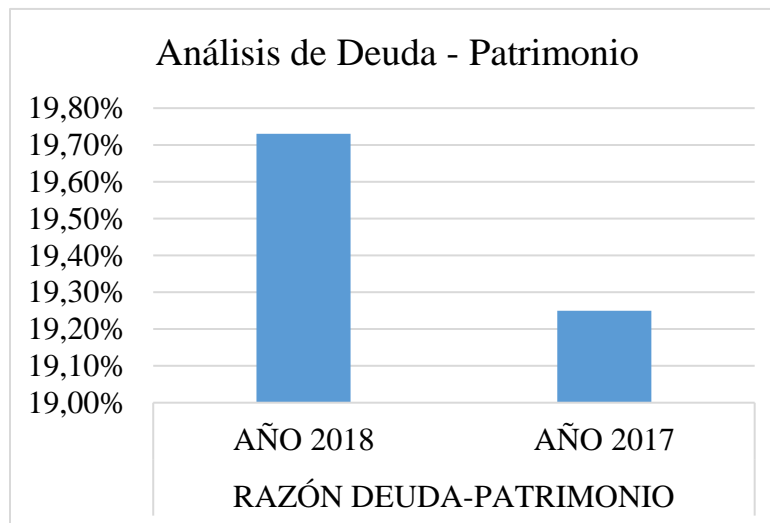
$$\text{Año 2018 } \frac{1'629.817,49}{8'258.649,89} = 0,19 * 100 = 19,73$$

Cuadro 12: Análisis de razón deuda – patrimonio periodo 2017-2018

RAZÓN DEUDA-PATRIMONIO	
AÑO 2018	AÑO 2017
19,73%	19,25%

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 7. Análisis de deuda – patrimonio 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa.

Interpretación: Luego de la aplicación de la razón deuda – patrimonio, se determinó los siguientes resultados: en el año 2017 se obtuvo el 19,25% en comparación al año 2018 que su resultado fue el 19,73%, llegando a la conclusión que la empresa incrementó su nivel de endeudamiento; sin embargo, pese a dicho crecimiento se refleja que está en la capacidad de adquirir deudas, ya que la empresa por su actividad obtiene ingresos que ayuda a dicha capacidad y que el financiamiento por parte de los socios sea minoritario.

Índice de Actividad:

RAZÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA: $\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$

Cuentas por cobrar promedio = $\frac{\text{Cuentas por cobrar inicial} + \text{Cuentas por cobrar final}}{2}$

Año 2017

Cuentas por cobrar promedio $\frac{100.588,29 + 186.222,58}{2} = 143.405,44$

Recuperación de cartera $\frac{1'929.396,70}{143.405,44} = 13,45$ veces

Año 2018

Cuentas por cobrar promedio $\frac{186.222,58 + 199.491,91}{2} = 192.857,25$

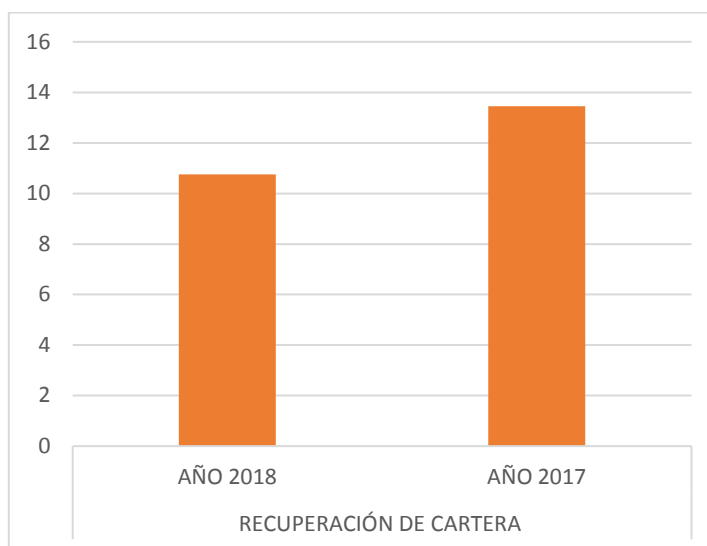
Recuperación de cartera $\frac{2'075.011,82}{192.857,25} = 10,76$

Cuadro 13: Análisis de razón de recuperación de cartera, periodo 2017 – 2018

RECUPERACIÓN DE CARTERA	
AÑO 2018	AÑO 2017
10,76	13,45

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 8. Análisis de Recuperación de cartera 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa

Interpretación: De acuerdo a la aplicación y análisis de la razón de recuperación de cartera, se puede demostrar que en el año 2017 la empresa hotelera recupera sus fondos 13 veces en el año y en comparación del año 2018 es de 11 veces al año, lo que se puede reflejar que la entidad mantiene un declive y deficiencia en la gestión de cobranzas, causando que sea desfavorable para la misma, ya que a menor veces la recuperación del fondo, menos ingresos obtendría en el año.

RAZÓN DE PERIODO DE COBRO: $\frac{365}{\text{Razón de Recuperación de cartera}}$

$$\text{Año 2017 } \frac{365}{13,45} = 27,13 \text{ días}$$

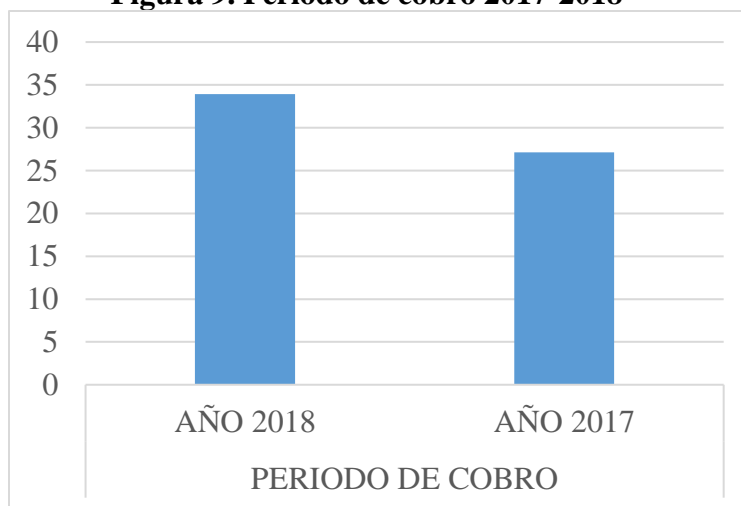
$$\text{Año 2018 } \frac{365}{10,76} = 33,92 \text{ días}$$

Cuadro 14: Análisis de la razón de periodo de cobro, periodo 2018-2017

PERIODO DE COBRO	
AÑO 2018	AÑO 2017
33,92	27,13

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 9. Periodo de cobro 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa.

Interpretación: Luego de la aplicación del índice, se puede observar que la empresa hotelera en el año 2017 la gestión de cobranza es cada 27 días y en comparación al año 2018 que es cada 33 días, lo que nos indica que su periodo de cobro ha aumentado, llegando a reflejar que no es favorable dichos resultados, ya que si aumenta el periodo de cobro menor eficiencia en sus cobros y menor ingresos para la entidad.

RAZÓN DE ROTACIÓN DE ACTIVOS: $\frac{Ventas\ Total}{Activos\ Totales}$

$$\text{Año 2017 } \frac{3'215.661,16}{9'682.479,33} = 0,33 * 100 = 33,21\%$$

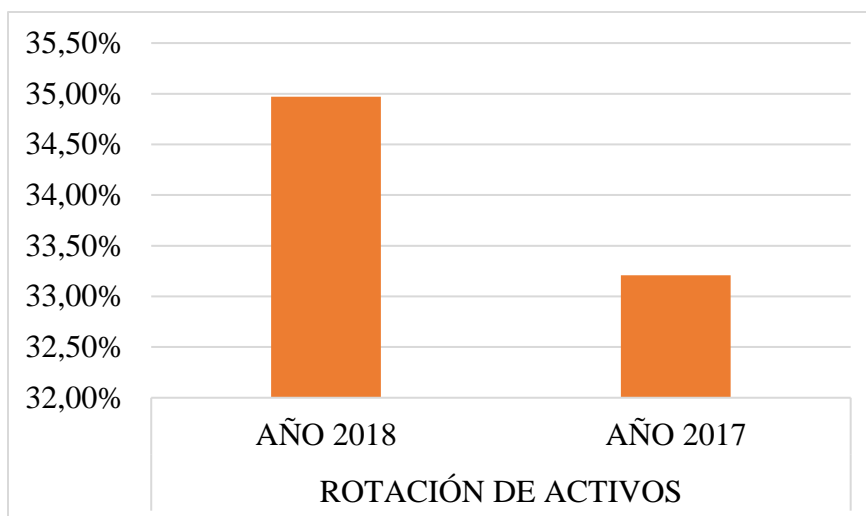
$$\text{Año 2018 } \frac{3'458.353,04}{9'888.467,38} = 0,34 * 100 = 34,97\%$$

Cuadro 15: Análisis de rotación de activos, periodo 2018-2017

ROTACIÓN DE ACTIVOS	
AÑO 2018	AÑO 2017
34,97%	33,21%

Elaborado por: Leidy Ulloa.

Figura 10. Análisis de la razón de rotación de activos 2018-2017



Elaborado por: Leidy Ulloa

Interpretación: Luego de observar los siguientes resultados, el índice revela que la entidad durante el periodo 2017 obtuvo el 33,21% a diferencia del periodo siguiente que obtuvo un rendimiento de 34,97 %, por lo que se concluye que es favorable dichos resultados, ya que al aumentar el porcentaje se determina mayor rotación en los activos y por ende se evidencia que la empresa salvaguarda una eficiencia en la administración de sus activos para generar ventas.

Índice de Rentabilidad

RAZÓN DE MARGEN DE UTILIDAD: $\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Totales}}$

$$\text{Año 2018 } \frac{1'290.965,323}{3'458.353,04} = 0,37 * 100 = 37,32\%$$

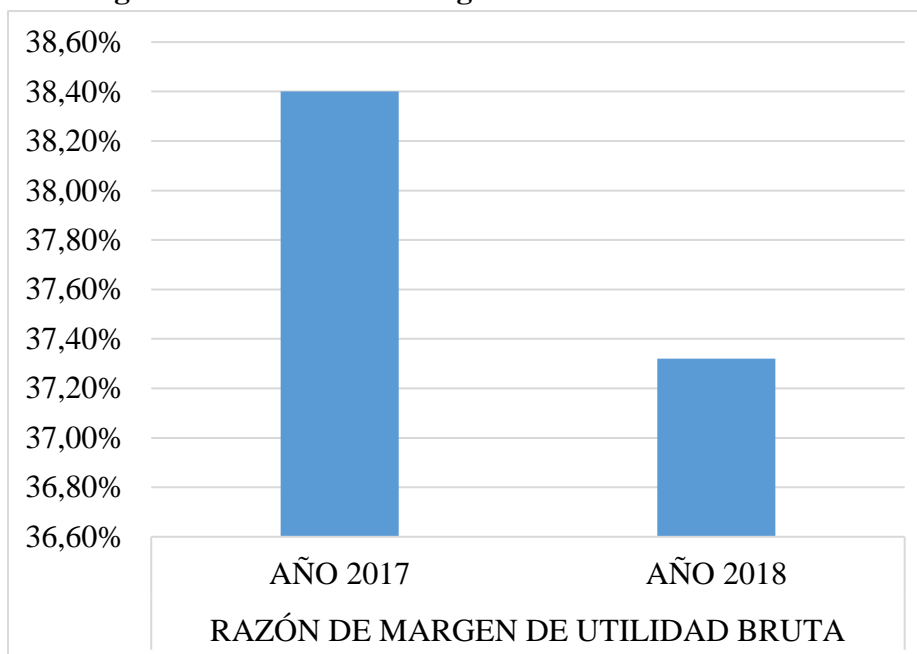
$$\text{Año 2017 } \frac{1'235.013,42}{3'215.661,16} = 0,38 * 100 = 38,40\%$$

Cuadro 16: Análisis de margen de utilidad, periodo 2017-2018

RAZÓN DE MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	
AÑO 2017	AÑO 2018
38,40%	37,32%

Elaborado por: Leidy Ulloa.

Figura 11. Análisis del margen de utilidad 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa

Interpretación: Luego de obtener los resultados del siguiente índice, se puede determinar que la empresa en el año 2017 mantuvo un rendimiento de 38,40%, a diferencia del año 2018 que fue de 37,32%, lo que nos refleja que la empresa ha disminuido su rentabilidad, ya que nos indica que la por cada dólar vendido después del pago de los bienes su ganancia es menor comparado al año anterior, lo que indica una deficiencia en la gestión de ventas y cobranzas.

RAZÓN DE MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL: $\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Totales}}$

$$\text{Año 2018 } \frac{397.985,19}{3'458.353,04} = 0,11 * 100 = 11,50\%$$

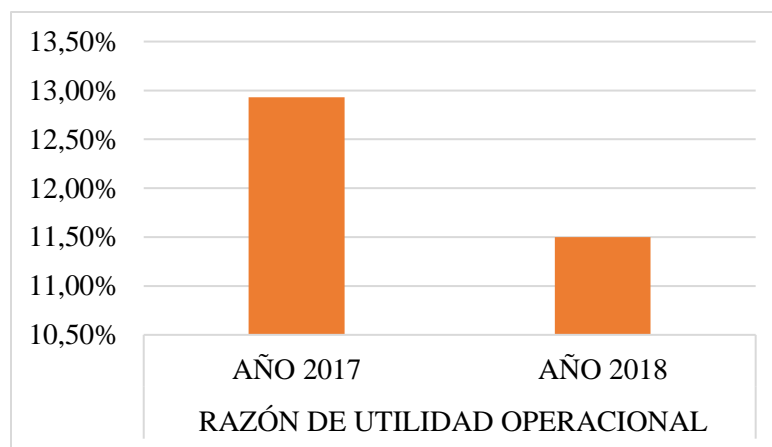
$$\text{Año 2017 } \frac{415.958,49}{3'215.661,16} = 0,12 * 100 = 12,93\%$$

Cuadro 17: Análisis de la razón de utilidad operacional, periodo 2017-2018

RAZÓN DE UTILIDAD OPERACIONAL	
AÑO 2017	AÑO 2018
12,93%	11,50%

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 12. Análisis de la utilidad operacional 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa

Interpretación: Luego de obtener los resultados aplicando el índice, se puede demostrar que la entidad refleja en el año 2017 un rendimiento de 12,93% en comparación al año 2018 que fue de 11,50%, lo que nos indica que ha disminuido la rentabilidad, llegando a la conclusión que por cada dólar vendido pagando los costos, gastos y sin contar impuesto su rentabilidad ha disminuido el 1,43%, lo que nos refleja una deficiencia administrativa.

$$\text{RAZÓN DE MARGEN DE UTILIDAD NETA} : \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas Totales}}$$

$$\text{Año 2018} \frac{253.715,56}{3'458.353,04} = 0,07 * 100 = 7,33\%$$

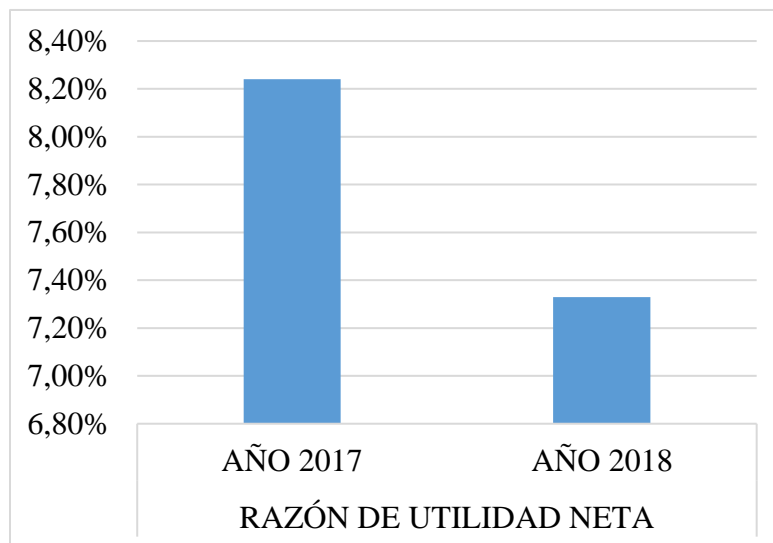
$$\text{Año 2017} \frac{265.173,54}{3'215.661,16} = 0,08 * 100 = 8,24\%$$

Cuadro 18: Análisis de Utilidad neta, periodo 2017-2018

RAZÓN DE UTILIDAD NETA	
AÑO 2017	AÑO 2018
8,24%	7,33%

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 13. Análisis de utilidad neta 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa

Interpretación: Una vez aplicado el índice, se puede demostrar que la empresa en el año 2017 obtuvo el 8,24% de rendimiento, a diferencia del año 2018 que obtuvo el 7,33%, reflejando un declive en su rentabilidad. Lo que indica que la empresa por cada dólar invertido, pagado costos y gasto, incluyendo los impuestos al final del periodo 2018 su utilidad ha disminuido un 0,91%, por lo que nos demuestra una deficiencia en su gestión administrativa.

RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN EN ACTIVOS: $ROA = \frac{\text{Utilidad del Ejercicio}}{\text{Activos}}$

$$\text{Año 2018 } \frac{253.715,56}{9'888.467,38} = 0,025 * 100 = 2,56\%$$

$$\text{Año 2017 } \frac{265.173,54}{9'682.479,33} = 0,027 * 100 = 2,73\%$$

Cuadro 19: Análisis del ROA, periodo 2017-2018

RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN DE ACTIVOS	
AÑO 2017	AÑO 2018
2,73%	2,56%

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 14. Análisis del ROA 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa

Interpretación: Una vez obtenidos los resultados, se puede demostrar que en el año 2017 la empresa obtuvo el 2,73%, a diferencia del año 2018 que obtuvo el 2,56%, lo que nos indica un decrecimiento del 0,17 % en el rendimiento, lo que se llega a la conclusión que la eficiencia de administrar los activos para generar utilidades ha disminuido.

RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN EN PATRIMONIO: $\frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$

$$\text{Año 2018 } \frac{253.715,56}{8'258.649,89} = 0,03 * 100 = 3,07\%$$

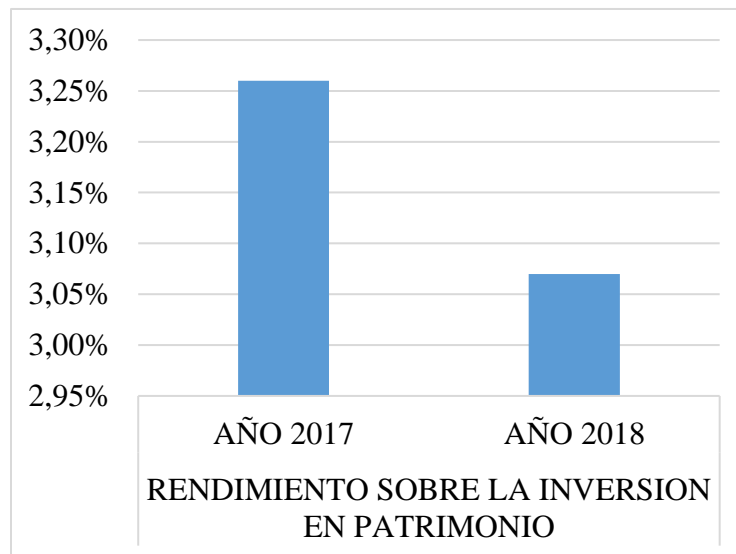
$$\text{Año 2017 } \frac{265.173,54}{8'119.724,53} = 0,03 * 100 = 3,26\%$$

Cuadro 20: Análisis de ROE, periodo 2017-2108

RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION EN PATRIMONIO	
AÑO 2017	AÑO 2018
3,26%	3,07%

Elaborado por: Leidy Ulloa

Figura 15. Análisis del ROE 2017-2018



Elaborado por: Leidy Ulloa.

Interpretación: Luego de aplicar el índice de rendimiento sobre la inversión en patrimonio (ROE), se puede demostrar que en el año 2017 la entidad obtuvo el 3,26% en su rendimiento a diferencia del año 2018 que obtuvo el 3,07%, lo que indica que la empresa ha disminuido el 0,19%, llegando a la conclusión que menor ganancia, menos para los accionistas.

Aplicación de la entrevista

Tema de investigación: “Recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de una empresa hotelera de Machala”

Objetivo: Analizar la recuperación de la cartera mediante la aplicación de los índices financieros e investigación científica para determinar la relación en la rentabilidad en una empresa hotelera de Machala, en el periodo 2017-2018.

Datos del entrevistado:

Cargo de la empresa: Jefe de Cobranzas

1. ¿Cómo Ud. conoce si el cliente es potencial para otorgar un crédito?

Nuestra empresa maneja políticas de ventas a crédito, por lo general se otorga crédito a empresas que muestren su legalidad y capacidad de pago, además se establecen contratos explícitos donde se adjunta todos los datos necesarios y formas de pagos.

2. ¿Considera Ud. la cartera financiera de su empresa, una clave para la rentabilidad?

Por supuesto, es una forma de ingreso de efectivo para la empresa. Nosotros establecemos límites de tiempo para la recaudación de esos fondos y por ende se realiza un seguimiento quincenal para el cumplimiento del mismo, a través de nuestra base informática que nos detalla cuanto ha ingresado ya sea de manera diaria, semanal, quincenal, mensual y anual.

3. ¿Aplica indicadores financieros, para obtener información actual de la situación financiera de la empresa, en especial de la cartera de clientes?

Obviamente, pero la contadora general es la persona indicada quien aplica dichos indicadores. Sin embargo, con el sistema informático que contamos, me permite conocer de manera directa la cartera de los clientes y el tiempo de recuperación de la misma.

4. ¿Qué estrategias toma para aquellos clientes que no cumplen con el contrato y demoran su pago?

Pienso que toda empresa realiza un listado de aquellas personas, seleccionando su nivel alto de periodo y monto de morosidad, de esta manera establecer comunicación con las personas encargadas del contrato y establecer nuevos plazos y formas de pago.

5. ¿Considera Ud. que el análisis financiero de una empresa, permite una mejor gestión en la empresa?

Por supuesto. Es muy importante realizar un estudio constante a las empresas, de esta manera se puede observar irregularidades y la situación de la empresa, así tomar decisiones oportunas para la mejora de la misma.

CAPITULO IV

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción y argumentación técnica de resultados

Basado en el trabajo científico de Rico (2015) el índice de liquidez muestra la capacidad de la empresa de convertir un activo en un bien de liquidez, con el fin de cumplir con las obligaciones corrientes, pues indica que es factible que el resultado de la razón corriente este entre 1,50 – 2 y la razón rápida oscile en 0,7 a 1. Por lo tanto, los resultados obtenidos aplicando el índice de liquidez corriente en el año 2017 fue de \$2,73 y en el año 2018 fue de \$1,92, reflejando un decrecimiento en los años para convertir el activo en un medio de pagos más líquido, sin embargo, se observa que la empresa mantiene resultados favorables para tener la habilidad de pagar sus deudas corrientes. La prueba ácida demuestra que la empresa en el año 2017 obtuvo \$2,59 y en el año 2018 \$1,79, indicando así un declive en su gestión administrativa, a pesar de que la entidad refleje capacidad de pago de las deudas, también demuestra que la empresa no rota sus activos de manera secuencial.

Según Restrepo y Sepúlveda (2016), indica que los ratios de deuda permiten medir la participación de los acreedores en la entidad y la medida de riesgos de un endeudamiento. Es por ello que; luego de la aplicación de este índice, demuestra los siguientes resultados: la razón de deuda en el año 2017 fue de 16,14% y en el año 2018 de 16,48% demostrando que la participación de terceros ha aumentado, lo que indica un riesgo para los mismo. Sin embargo como lo cita (Lawrence & Chad, 2012), lo ideal es que su porcentual no sea mayor a 50% indicando que la empresa aún está en condiciones de obtener financiamiento de tercero. El índice de deuda- patrimonio refleja que en el año 2017 su resultado fue de 19,25% y en el año 2018 fue de 19,73%, indicando que el financiamiento de los socios ha aumentado, pero su capacidad de deuda es favorable.

La razón de actividad permite medir la eficiencia de utilizar los activos de acuerdo a la capacidad de recuperar los valores aplicados (Granda, Álvarez, Samaniego, & Valencia, 2019). De esta manera la aplicación de este indicador es de gran importancia en este trabajo, lo cual indica que la recuperación de la cartera en el año 2017 fue de 13 veces por año y en el

año 2018 fue de 10 veces, por lo que indica que, a menor número de veces, menor su eficiencia. Su periodo de cobro nos indica que en el año de 2017 la cobranza era cada 27 días y en el año 2018 era cada 33 días, por lo que nos refleja que la empresa aumentó su periodo, siendo esto no favorable ya que a mayores días de cobro menos eficiencia.

Según Jara, Sánchez, Bucaram y García, (2018) “la rentabilidad muestra de manera proporcional la utilidad que genera un activo en un tiempo determinado”. Es por ello que la aplicación de el índice de rentabilidad es una herramienta esencial para el análisis de las utilidades de una empresa. Según como relata (Lawrence & Chad, 2012), mayor resultado, mejor margen de utilidad, sin embargo la empresa determina los siguientes valores:

Cuadro 21. Resultados de Índices de Rentabilidad 2017-2018

Índices de Rentabilidad	2017	2018	Criterio
Margen de utilidad bruta	38,40%	37,32%	Decrecimiento
Margen de utilidad operacional	12,93%	11,50%	
Margen de utilidad neta	8,24%	7,33%	
Rendimiento sobre activo	2,73%	2,56	
Rendimiento sobre patrimonio	3,26%	3,07%	

Elaborado por: Leidy Ulloa

Demostrando de esta manera que la empresa mantiene un declive en la gestión administrativa, aunque la diferencia es mínima, ya indica que existen dificultades para administrar los activos y generar utilidades.

La entrevista es un instrumento investigativo que permite obtener información directa por el sujeto de estudio (Troncoso & Amaya, 2017). Por esta razón, se procedió aplicar este instrumento con la finalidad de conocer de manera directa el rol que desempeña la recuperación de la cartera en la rentabilidad, obteniendo como resultado que dicha cartera juega un papel fundamental para la empresa, ya que permite conocer a los clientes y sus formas de pagos, además demuestra el seguimiento y el valor a recaudar cada cierto periodo,

lo que con lleva al final un incremento de manera mensual en los ingresos, favoreciendo de esta manera al personal de la organización.

4.2 Conclusiones

El estudio y aplicación de herramientas financieras, permite el análisis e interpretación de aquellos resultados financieros que se desea conocer en una empresa, es por ello que cumpliendo con el objetivo general de este trabajo investigativo, se llegó a la conclusión que la recuperación de cartera juega un papel esencial en la rentabilidad de una empresa, pues de acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se demostró que la recuperación de cartera es baja, lo que ocasiona que su periodo de cobro aumente , de esta manera observa una deficiencia en su gestión de cobro permitiendo que ingreso menos efectivo a la empresa.

Los resultados de los índices financieros permiten ver la situación económica de una entidad, es por ello que la aplicación de estos en los estados financieros de la empresa hotelera aplicados en los periodos 2017-2018, permitieron reflejar un declive en su rendimiento, ya que, comparando ambos periodos, se concluyó que su nivel de liquidez, actividad y rentabilidad disminuyó y el nivel de endeudamiento aumentó, sin embargo, sus resultados de manera individual permite observar que la empresa se encuentra en una situación estable y manejable para los usuarios ya sean externos o internos.

En el siguiente trabajo investigativo, se concluyó la importancia de los documentos financieros de la empresa, ya que permite conocer la situación financiera, la cual ayuda a la evaluación, toma de estrategias y decisiones óptimos que permitan mejorar y cumplir con los objetivos principales de la empresa.

Analizando los estados financieros de ambos periodos, se concluye que la recuperación de cartera refleja una disminución de las veces que se recupera los fondos, ocasionando que su periodo de cobro aumente más días, siendo esto no favorable pues el objetivo principal de una empresa es obtener mayor ganancia. Es decir, si se aumenta los días de plazo a los créditos que se le otorga a los clientes, menos ingreso obtendrá, es ahí donde la gestión de cobranza interviene, ya que depende de ella para que dicho resultado cambie en el siguiente periodo.

4.3 Recomendaciones

- Establecer estrategias financieras que permitan un mejor desarrollo en la rentabilidad de la empresa.
- Analizar los estados financieros de forma periódica, así determinar la situación que se encuentra para la toma de decisiones óptimas.
- Establecer normativas, que regule los créditos otorgado a los clientes, además de un control y seguimiento minucioso a la cartera de la empresa.
- Realizar cada mes la separación de 5 clientes con el periodo y monto de morosidad más elevados, de esta manera hacer seguimiento minucioso y riguroso.
- Analizar, establecer estrategias y control de los activos, para aumentar la liquidez y mejorar el índice de endeudamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, D., Garay, L., & Goicochea, E. (2017). El control de la cartera de los clientes y su incidencia en la información financiera de la COOPAC en el primer semestre del periodo del 2015. *Tesis de Pregrado*. Universidad de las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/118>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial. Obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/files/asambleanacionalnameuid-29/constitucion-republica-inc-sent-cc.pdf>
- Bastidas, R., & Castillo, P. (Noviembre de 2017). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A. *Revista Observatorio de la economía en Lationamerica, Ecuador*, En línea.
- Cadena, P., Rendon, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combiación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Córdova, K. (2015). El control interno contable de cuentas por cobrar y su aporte a la razonabilidad en los estados financieros. *Trabajo de Pregrado*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/3150>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Revista Electronica Medisur*, 14(1), 81-83. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(01), 115-121. doi:<http://dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Espino, T., & Gil, A. (2017). Configuraciones en el sector hotelero basadas en las prioridades competitivas y su relación con el tamaño, categoría y el resultado organizativo. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(1), 211-228. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5968954>
- Fuentes, J. (2016). La cartera vencida y su incidencia en el estado de resultados. *Tesis de Pregrado*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1931>
- García, R. (22 de Enero de 2019). *Llegadas internacionales de turistas en 2018*. Obtenido de <https://www.aprendedeturismo.org/el-turismo-mundial-sigue-creciendo-a-buen-ritmo/>

- Granda, K., Álvarez, G., Samaniego, A., & Valencia, K. (2019). Diagnóstico financiero de las empresas pertenecientes al sector de servicio en los períodos 2016-2017. *Revista de Investigación SIGMA*, 06(01), 67-83. Obtenido de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1148/951>
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones Financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *QUIPUKAMAYOC*, 24(46), 151-160. doi:https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/56665440/13249-45984-1-PB_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPB_1.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200216%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&
- Hotel Oro Verde Machala. (2019). *Una breve historia de nuestro hotel*. Obtenido de <https://www.oroverdemachala.com/es/qui%3A%20nes-somos.htm>
- IASB. (2014). *Norma Internacional de Contabilidad 9. Instrumentos Financieros*. Londres: Consejo Internacional de Normas de Contabilidad. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf
- Izar, J. M., & Ynzusa, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Dialnet*, 47-62.
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., & García, J. (2018). Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización. *COMPENDIUM*, 54-76.
- Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Education.
- López, J., & Sierra, V. (2019). Análisis del impacto del nivel de endeudamiento en la rentabilidad. *Brazilian Journals of Business*, 1(4), 1534-1553. Obtenido de <http://www.brazilianjournals.com/index.php/BJB/article/view/4217/3976>
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 181-207.
- Mena, L. (2019). Desempeño financiero de una exportadora de banano de la ciudad de Machala: Rentabilidad y apalancamiento combinando. *Trabajo de titulación*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14899>
- Mera, J. M., & Ordoñez, R. E. (2017). Cartera de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.

- Molina, L., Oña, J., Tipán, M., & Topa, S. (2018). Análisis financiero en las empresas comerciales de Ecuador. *Revista de Investigación SIGMA*, 5(1), 8-28. Obtenido de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1202/857>
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad de servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turístico sostenible: caso Bucaramanga. *Revista EAN*, 78, 160-173. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Murillo, M., & Reyes, M. (2018). Gestión financiera con enfoque de procesos en la Universidad Técnica de Manabí. *Cofín Habana*, 12(1), 32-42. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100003
- Oliveros, J. (2015). Estructura económico-financiera de pequeñas y medianas empresas manufactureras colombo-venezolanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(71), 397-418. Obtenido de <http://www.org.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=29042408002>
- Ollague, J., Ramón, D., Soto, C., & Novillo, E. (2017). Indicadores financieros de gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y propositiva. *Innova Research Journal*, 2(8.1), 22-41. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.1.2017.328>
- Organización Mundial de Turismo. (julio de 2019). *El turismo internacional sigue adelantando a la economía mundial*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- Paredes, P., & Villafuerte, J. (2017). Diseño estratégico para la recuperación de cartera de la compañía ALZAMY 2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19757>
- Piedra, L. (2018). Indicadores de rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones de una empresa industrial periodo 2016-2015. *Examen Complexivo*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12073>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y Protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Revista Opcion*, 31(1), 1137-1156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>
- Ramón, R. (2016). La huella de la crisis y la estrategia de supervivencia de la industria hotelera Española: Una aproximación a través de los estados financieros. *Tourism & Management Studies*, 12(2), 117-126. doi:10.18089/tms.2016.12213
- Restrepo, A., & Sepúlveda, C. (2016). Caracterización Financiera de las Empresas Generadoras de Energía Colombiana (2005-2012). *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*, 14(2), 63-84. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2213>

- Rico, P. (2015). Análisis Económico-Financiero de las empresas concesionarias de automóviles en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la empresa*, 20, 95-111. Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2241>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Sánchez, C. (2016). Planificación Financiera de Empresas Agropecuarias. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(1), 209-227. Obtenido de <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/viewFile/60/28>
- Servicio de Rentas Internas. (2018). *Reglamento para aplicación de Ley de Régimen Tributario Interno*. Registro Oficial.
- Servicios de Rentas Internas. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito: Registro Oficial.
- Superintendencia de Compañía. (2019). *SUPERCIA*. Obtenido de https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/portaldedocumentos/consulta_cia_menu.zul
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2017). *Ley de Compañías*. Registro Oficial. Obtenido de <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en una investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. doi:<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Universidad Técnica de Machala. (2015). *Reglamento del Sistema de Titulación de la Universidad Técnica de Machala*. Machala: UTMACH. Obtenido de <https://www.utmachala.edu.ec/archivos/ley-transparencia-2015/Reglamentos/reglamento.pdf>
- Vásquez, S., Correa, J., & Hincapié, L. (2015). Medición del impacto en la rentabilidad dada la implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo en la empresa americana de curtidos Ltda. & CIA. S.C.A. *Scientia El Technica*, 20(1), 42-29. doi:<http://dx.doi.org/10.22517/23447214.9163>
- Vila, N., Kuster, I., & Escamila, M. (2015). Formación para fuerza de ventas mexicana. *Revista de Ciencias Sociales Ve*, 358-372.