



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.**

**PAMBI ASTUDILLO JESSENIA SILVANA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ZHIGUE ULLAGUARI ERICKA JACQUELINE  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V.  
Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.**

**PAMBI ASTUDILLO JESSENIA SILVANA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ZHIGUE ULLAGUARI ERICKA JACQUELINE  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ANÁLISIS DE CASOS**

**Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V.  
Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.**

**PAMBI ASTUDILLO JESSENIA SILVANA  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ZHIGUE ULLAGUARI ERICKA JACQUELINE  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**VASQUEZ FLORES JOSE ALBERTO**

**MACHALA  
2022**

# ESTUDIO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE O.V. HOTELERA MACHALA S.A., PERIODO 2019-2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.utmachala.edu.ec">repositorio.utmachala.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="https://myslide.es">myslide.es</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1%
6	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados	<1%

9

[repositorio.uasb.edu.ec](http://repositorio.uasb.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

---

10

[www.clubensayos.com](http://www.clubensayos.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

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

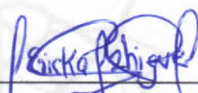
Las que suscriben, ZHIGUE ULLAGUARI ERICKA JACQUELINE y PAMBI ASTUDILLO JESSENIA SILVANA, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, 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 tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran 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.

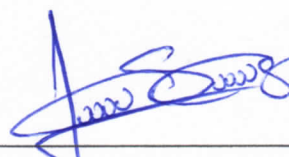
Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

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.



ZHIGUE ULLAGUARI ERICKA JACQUELINE

0706091782



PAMBI ASTUDILLO JESSENIA SILVANA

0706596103

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedicó principalmente a Dios por permitirme llegar hasta este momento importante en mi vida, consiguiendo una meta más como profesional, por no dejarme en mis momentos de angustia y siempre darme las fuerzas necesarias para continuar con mis estudios.

A mis padres Jorge Pambi y Delia Astudillo por estar conmigo, brindándome su apoyo incondicional, por su esfuerzo, amor, por brindarme palabras de aliento en los momentos más difíciles y por luchar conmigo para que yo pueda dar lo mejor de mí. También dedicado a mis abuelos Simón Astudillo y Severa Camacho, que con sus palabras me brindaban confianza para poder seguir con todo lo que me propusiera. Y por supuesto a mis hermanos Gustavo Pambi y Cindy Astudillo que a pesar de nuestras diferencias siempre me ayudaron a sacar lo mejor de mí.

Finalmente, a mis compañeras y amigas de carrera Ericka y Evelyn, que han sido un gran apoyo en mi formación superior, brindándome momento de alegría y por ayudarme de una manera desinteresada.

**Jesenia Silvana Pambi Astudillo**

## **DEDICATORIA**

El desarrollo de la presente investigación está dedicado primordialmente a Dios nuestro Señor que ha sido la guía para poder llegar a culminar mis estudios con éxito.

A mis padres quienes fueron mi motor para seguir adelante y me apoyaron moral y económicamente para que nunca me rindiera y alcanzaré mis propósitos.

**Ericka Jacqueline Zhigue Ullaguari**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser una guía, brindándome sabiduría y fortaleza en mi vida para lograr los objetivos que me he propuesto, por derramar sus bendiciones además siempre he sentido su presencia dándome fuerza para seguir adelante.

A mi hermosa familia por apoyarme siempre, por el amor que me brindan con sus consejos, paciencia y por no dejarme sola cuando se me presentan obstáculos y me motivara a conseguir éxitos profesionales y personales.

A la Universidad Técnica de Machala por formarme como profesional y brindándome oportunidades, a mis docentes que fueron parte de este proceso, también a mis compañeros que compartieron cada semestre conmigo y algunos de ellos se convirtieron en grandes amigos.

Expreso un cordial agradecimiento al Ing. Vásquez Flores José Alberto por su amabilidad, dedicación, criterio, y por haberme transmitido sus conocimientos para el desarrollo de este trabajo de titulación.

A todos gracias por creer en mí.

**Jesenia Silvana Pambi Astudillo**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo está dedicado a mis padres por ser mi pilar fundamental y todas las personas que de una u otra forma contribuyeron para la realización de este trabajo.

**Ericka Jacqueline Zhigue Ullaguari**

## **RESUMEN**

El análisis de caso está basado en el estudio de las cuentas por cobrar y el efecto que produce en la liquidez de la compañía O.V. Hotelera en los años 2019-2020 en la ciudad de Machala, a fin de conocer la problemática, por esta razón es preciso identificar aquellos procedimientos en el seguimiento de la cartera de clientes para conocer si cuenta con un correcto índice de liquidez.

El enfoque aplicado es cuantitativo/cualitativo, el tipo de metodología que se ha utilizado es descriptiva-analítica, para la obtención de los datos e información se usó el instrumento de una guía de entrevista y archivos, teniendo como resultado que en dicho periodo la empresa contó con dinero para cubrir sus obligaciones a pesar de ser un año complicado debido a la pandemia del Covid-19, con respecto a las cuentas por cobrar se determinó que sí tiene efecto en la liquidez por una incorrecta gestión de las políticas de cobranza que dio paso a una cartera vencida.

Finalmente, la empresa realizó inversiones temporales que sirvieron de ayuda para mantener el efectivo, además de recibir viajeros provenientes de vuelos humanitarios que necesitaban cumplir con un Aislamiento Preventivo Obligatorio.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, liquidez, políticas de cobranza.

## **ABSTRACT**

The case analysis is based on the study of accounts receivable and the effect it produces on the liquidity of the company O.V. Hotelera in the years 2019-2020 in the city of Machala, in order to know the problem, for this reason it is necessary to identify those procedures in the monitoring of the customer portfolio to know if it has a correct liquidity index.

The approach applied is quantitative/qualitative, the type of methodology used is descriptive-analytical, to obtain the data and information the instrument of an interview guide and files was used, having as a result that in that period the company had money to cover its obligations despite being a complicated year due to the pandemic of Covid-19, with respect to accounts receivable it was determined that it does have an effect on liquidity due to an incorrect management of collection policies that gave way to an overdue portfolio.

Finally, the company made temporary investments that helped to maintain cash, in addition to receiving travelers coming from humanitarian flights that needed to comply with a Mandatory Preventive Isolation.

**Key words:** Accounts receivable, liquidity, collection policies.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>16</b>
<b>GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>16</b>
1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio	16
1.1.1 Tema de la investigación	16
1.1.2 Objeto de estudio	16
1.1.3 Contextualización	16
1.1.3.1 Contextualización Macro	16
1.1.3.2 Contextualización Meso	17
1.1.3.3 Contextualización Micro	17
1.2 Hechos de interés	18
1.2.1 Problemática de la empresa	18
1.2.2 Justificación de la investigación	18
1.3 Objetivo de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivo específico	18
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>19</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO – EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO</b>	<b>19</b>
2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia	19
2.2 Bases teóricas de la investigación	20
2.2.1 Cuentas por cobrar	20
2.2.2 Objetivo de las cuentas por cobrar	21
2.2.3 Importancia de las cuentas por cobrar	21
2.2.4 Procedimiento de cuentas por cobrar	22
2.2.5 Gestión de cobranzas aplicadas a las cuentas por cobrar	23
2.2.6 Políticas de cobranza implementadas en la empresa	23

2.2.7	Seguimiento de los estados de cuentas de los clientes	24
2.2.8	Crédito	24
2.2.9	Venta a crédito	24
2.2.10	Créditos vencidos	25
2.2.11	Incumplimiento de pago	25
2.2.12	Cartera vencida de la empresa	25
2.2.13	Liquidez	26
2.2.14	Importancias de liquidez	26
2.2.15	Consecuencias por la falta de liquidez	27
2.2.16	Las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez	27
2.2.17	Indicadores financieros	27
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>28</b>
<b>PROCESO METODOLÓGICO</b>		<b>28</b>
3.1	Diseño o tradición de investigación seleccionada	28
3.1.1	Modalidades básicas de la investigación	28
3.1.1.1	Enfoque Cuantitativo	28
3.1.1.2	Enfoque Cualitativo	29
3.1.1.3	Paradigma de la Investigación	29
	Paradigma Positivista	29
3.1.2	Metodología de la Investigación	29
3.1.2.1	Método Deductivo	29
3.1.2.2	Método Inductivo	30
3.1.2.3	Tipo de Investigación	30
	Descriptiva	30
	Analítico	30
3.1.2.4	Tipos de diseño de la investigación	30
	Diseño no experimental	30
3.1.2.5	Técnicas	30
	Entrevista	31
	Revisión documental	31
	Unidades de estudio	31
3.1.3	Análisis de factibilidad de la investigación	31
3.2	Proceso de recolección de datos en la investigación	32
3.2.1	Plan de recolección de la información	32

3.2.2	Plan de procesamiento y análisis de la información	32
3.3.1	Aplicación de los instrumentos	33
3.3.1.1	Entrevista	33
3.3.1.2	Análisis Financiero	38
	Análisis Horizontal	38
3.3.1.3	Indicadores Financieros	41
	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>44</b>
	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>44</b>
4.1	Descripción y argumentación teórica de los resultados	44
4.2	Conclusiones	46
4.3	Recomendaciones	47
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Diseño Metodológico	28
<b>Tabla 2</b> Delimitación de la Investigación	33
<b>Tabla 3</b> Estado de Situación Financiera Consolidados	38
<b>Tabla 4</b> Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales	40
<b>Tabla 5</b> Rotación de cartera 2020-2019	41
<b>Tabla 6</b> Período medio de cobranza 2020-2019	42
<b>Tabla 7</b> Liquidez corriente 2020-2019	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Rotación de la cartera de O.V. Hotelera Machala S.A.	41
<b>Figura 2</b> Período medio de cobranza de O.V. Hotelera Machala S.A.	42
<b>Figura 3</b> Liquidez corriente de O.V. Hotelera Machala S.A.	43

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A</b> Efectivo y Equivalente al Efectivo.....	52
<b>Anexo B</b> Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar .....	53
<b>Anexo C</b> Pérdidas Crediticias.....	54
<b>Anexo D</b> Entrevista a la encargada de crédito y cobranza .....	55
<b>Anexo E</b> Matriz de consistencia .....	56
<b>Anexo F</b> Matriz de búsqueda.....	57



## INTRODUCCIÓN

Hotelera Machala S.A. fue fundada en la ciudad de Machala un 13 de julio de 1991 y su principal actividad es la prestación de servicios de hotelería y turismo, sus operaciones están reguladas y vigiladas por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros dentro de la República del Ecuador y su actividad turística es regulada por el Ministerio de turismo.

El trabajo de análisis de caso se titula estudio de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020 en la provincia del El Oro, mediante el análisis de indicadores financieros se llegó a determinación que la empresa si está en la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo, durante los periodos de estudio pese a la pandemia de Covid-19 que se dio a nivel mundial en el año 2020 el cual afectó todos los sectores especialmente el sector hotelero, por consiguiente las cuentas de los clientes se vieron afectadas y esto retrasó el pago generando un incumplimiento dentro de sus contratos.

Toda empresa debe implementar un sistema de gestión de manera regular, debido a que es una herramienta clave que permite evaluar qué tan bien la empresa está cumpliendo con sus obligaciones financieras, por lo tanto, debería producirse una disminución en el número de clientes con morosidad y un uso óptimo de sugestión de créditos y cobranzas.

En el desarrollo del trabajo se planteó la problemática: ¿Qué impacto tuvo la cartera vencida de las cuentas por cobrar en el Hotel Oro Verde Machala, durante 2019-2020? determinando el objetivo analizar la cartera vencida de las cuentas por cobrar de los clientes para determinar su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., durante el periodo 2019-2020.

La investigación está elaborada del siguiente modo: en el primer capítulo se desarrolló el objeto de estudio, las contextualizaciones macro, meso y micro también estará reflejada la problemática central de la investigación, la justificación previa, y por último el objetivo general y los objetivos específicos.

El segundo capítulo presenta la fundamentación del marco teórico, el mismo que identifica los antecedentes internacionales y nacionales conectados con las variables de investigación, así como la definición conceptual de la terminología utilizada.

El tercer capítulo se centra en el proceso metodológico el cual describe el enfoque, paradigma, el tipo y diseño de la investigación, así también la población y muestra, los instrumentos a utilizar, técnicas y herramientas de investigación, así como el análisis estadístico de los datos.

El cuarto capítulo muestra la descripción y argumentación teórica de resultados en base a la investigación, además se señalan las conclusiones en función de los objetivos planteados y recomendaciones de los hallazgos encontrados en la investigación.

# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

### 1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio

#### 1.1.1 *Tema de la investigación*

Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.

#### 1.1.2 *Objeto de estudio*

En el presente análisis de caso se llevará a cabo el estudio de las cuentas por cobrar de los clientes del hotel O.V. en el periodo 2019-2020 y cómo se vio afectada la liquidez.

Las cuentas por cobrar en la compañía se dan debido a las ventas que se hacen a crédito, esto se debita cuando se realiza el cobro correspondiente, además hay que tener en cuenta que la rotación de cartera se da por la cantidad de veces que se realiza en el año, ya que brinda información contable eficiente y eficaz sobre el efectivo de dichas cuentas.

De esta manera la liquidez que haya tenido O.V. Hotelera Machala S.A en el 2019-2020 determinará la suficiencia que tuvo para cumplir con sus obligaciones a largo y corto plazo, de igual forma la habilidad que presentó para transformar activos y pasivos en dinero.

#### 1.1.3 *Contextualización*

##### 1.1.3.1 *Contextualización Macro*

Según Oliva (2020) ara la mejora en los contenidos de trabajos, es posible publicar detalles mínimos de las propuestas o de aquellos instrumentos evaluativos involucrados como material adicional en algunos casos.

En el marco de lo global cabe mencionar que las cuentas por cobrar deben realizarse dependiendo de la complejidad de dichas operaciones. Por lo tanto, las organizaciones deben tener un registro detallado de las cuentas de los clientes.

Las empresas hoy en día realizan múltiples servicios para efectuar el cobro de las deudas, sin embargo, los compradores siempre mantienen una imagen favorable ante las

compañías que les otorgan algún tipo de crédito. Pero existen clientes morosos que se retrasan en la cancelación de los pagos, ocasionando estados de cuenta en rojo.

### **1.1.3.2 Contextualización Meso**

En Ecuador las cuentas por cobrar han sido uno de los problemas principales de las organizaciones, ya que hoy en día el contexto empresarial es algo difícil de comprender, por lo que se debe tomar en cuenta la importancia de que una empresa consiga mejorar y corregir sus procesos o estrategias de cobro, teniendo en cuenta que los continuos retrasos de pago y cobro perjudican la liquidez de la entidad.

Sin embargo, los riesgos que afrontan las empresas en el país por la concesión de créditos a sus clientes, es la cartera vencida, debido a que no se realiza un análisis adecuado de los futuros deudores.

Por esta razón, el realizar un buen procedimiento en el departamento de cobranzas se vuelve indispensable para las organizaciones porque de esto dependerá tener un nivel conveniente de dinero con el fin de afrontar las dificultades a las que esté expuesta la entidad.

Además, hay que tomar en cuenta que en el Ecuador gran parte de sectores hacen uso de las cuentas por cobrar que son la otorgación de créditos, para promover el crecimiento productivo que ayude a la población a obtener financiamientos, con el propósito de conseguir materiales e insumos.

### **1.1.3.3 Contextualización Micro**

O.V. Hotelera Machala S.A a cargo del gerente general Daniel Cárdenas es una compañía privada que se encuentra ubicada en la ciudad de Machala, dedicada a la prestación de servicios hoteleros y toda actividad que esté relacionada con el objeto social constituido en su RUC.

Por la pandemia SARS-CoV-2 las cuentas por cobrar en los años 2019 y 2020 provocaron acumulación de documentos que no han sido pagados en los plazos acordados por la sociedad, lo que generaría una cartera vencida que pudo afectar la liquidez, la misma se encarga de cumplir con las obligaciones con terceros como el pago a empleados, de impuestos y el pago de los proveedores.

## **1.2 Hechos de interés**

### **1.2.1 Problemática de la empresa**

La cartera vencida de las cuentas por cobrar de los clientes de O.V. Hotelera es causada por los errores en el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, ya que aplican un manejo inadecuado de las políticas de cobranza, produciendo un ligero crecimiento de cuentas vencidas e incobrables, debido al incumplimiento de los pagos fuera del plazo establecido, ocasionado por incorrectos procedimientos de cobro, generando baja liquidez en la empresa.

### **1.2.2 Justificación de la investigación**

Mediante la justificación se debe poner en evidencia para que y por qué se está realizando dicho trabajo de estudio. “La justificación del problema de investigación y su delimitación están ligados por un componente importante con el que se debe mantener la coherencia” (Chaverri, 2017, p.7).

El caso de análisis está centrado en el estudio minucioso de las cuentas por cobrar y cómo afecta a la liquidez presentados en los estados financieros del periodo 2019-2020.

Es primordial conseguir datos reales que permitan el estudio y comprender la situación por la cual atravesó la institución privada durante el periodo antes mencionado a fin de conocer la problemática. Para ello se requiere una investigación sobre bases teóricas, además de conocer los reportes financieros de la empresa.

Realizar un análisis de las cuentas por cobrar con la finalidad de verificar si existe realmente cartera vencida por parte de los clientes y sí genera un impacto en la liquidez.

## **1.3 Objetivo de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la cartera vencida de las cuentas por cobrar de los clientes para determinar su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.

### **1.3.2 Objetivo específico**

- Identificar los procesos en el seguimiento de los estados de cuentas de los clientes.
- Analizar la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A en el periodo 2019-2020.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO – EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO**

#### **2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia**

Esta investigación parte del nacimiento del crédito, que se dio tiempo atrás a partir de los productores de una población donde unos producían más y otros menos, por lo que partiendo de esto se produce el trabajo cooperativo donde los productores que son eficientes colaboran con los que producen menos por lo tanto las personas con mejor capacidad brinda su servicio a los miembros con ciertas desventaja sin obtener algo a cambio, pero lentamente esto se va convirtiendo en crédito ya que dejó de ser de ayuda colectiva y van surgiendo instituciones financieras que fueron otorgando créditos monetarios.

Para Lorente (2019) esto comenzó desde la teoría cuantitativa de la moneda, estableciendo equidad entre la entrega de mercadería y una determinada cantidad de monedas como pago, por lo que más adelante este método se lo asocia con compraventas, cantidad de dinero y cuánto tarda en circular, después las diferentes transacciones son sustituidas por el flujo de los ingresos y finalmente se cambia la rapidez de circulación con la demanda de efectivo.

Sin embargo, a pesar del paso de la historia, permanece la idea de que el crédito se ha entregado a diferentes individuos de una sociedad con la finalidad de conseguir varios productos como los campesinos que necesitaban herramientas de agricultura y saldar con deudas, a los productores con el objetivo de aumentar su producción, los mercaderes que lo necesitaron para conseguir mercancía, los señores feudales para sus armamentos y la contratación de reclutas para combatir con otros y los gobiernos que lo requieren para saldar deudas. El crédito ha sido utilizado a través del tiempo como un instrumento provechoso ya que este era empleado por los negociantes y comerciantes para ampliar sus negocios.

Referente a las cuentas por cobrar Pupo y Pupo (2019) plantea que son aquellos créditos que se dan a los clientes proporcionándole un tiempo para cancelar la adquisición de bienes, diferentes empresas consideran que son una herramienta de mercadotecnia con el

propósito de tener nuevos clientes y mantener a los antiguos ofertando promociones de ventas.

Las cuentas por cobrar tratan de las ventas que se dan por algún servicio que se presta o por la venta de algún bien que los comparadores solicitan con la implementación de créditos y esto debe ser cancelado en el tiempo establecido lo que produce un aumento de dinero. A esta cuenta se la procurado administrar de manera eficiente para conseguir ingresos.

Reynaga et al. (2021) consideran riesgoso la otorgación de los créditos por parte de las empresas a los compradores ya que muchas veces no realizan sus pagos a tiempo afectando a la cartera de crédito además de romper la confianza que tiene el vendedor con el cliente.

Gran parte de las empresas utilizan un reporte de periodos anteriores de las cuentas por cobrar con la finalidad de identificar las cuentas que se encuentran pendientes por cobro, además de brindar información exacta de los días de retraso y el porcentaje de las deudas por cobrar de las ventas hechas a crédito. Este método impide el incremento de cuentas incobrables.

Ortiz et al. (2020) considera que las cuentas incobrables tratan de aquellas cuentas que a pesar de emplear todo método de cobro no se consiguió el pago, provocando una gran pérdida para cualquier organización, ya que no se consiguen los ingresos para volverlos a utilizar en alguna otra inversión.

Actualmente las entidades optan por vender a crédito, porque al estar presionados por la competencia los impulsan a la concesión de financiamiento, sin embargo, para la aseguración de los pagos algunas impones intereses con la finalidad de que el cliente pague en el tiempo definido, consiga efectivo y logrando reducir los saldos.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Cuentas por cobrar**

Estas cuentas se localizan en los activos corrientes, tomando en cuenta que su restauración no sea excelente a un año. Las cuentas por cobrar se originan a causa de los créditos concedidos a los clientes en el instante en que se produce la venta de algún servicio o bien.

Mogollón (2021) deja claro que nacen de las ventas que se ejecutan a crédito para los compradores que obtienen por un bien o por un servicio que ofrecen las organizaciones o por los préstamos que son otorgados a terceras personas al igual que los empleados. Además, para que una entidad tenga el rubro de cuentas por cobrar anteriormente debió haber generado buena producción de bienes.

Las cuentas por cobrar son activos fundamentales, luego del efectivo esta es una de las cuentas que proporcionan gran liquidez, asimismo son derechos reclamables que tiene la empresa para realizar el cobro de dinero a consecuencia de transacciones en otras palabras, aquellas operaciones de venta se encargan de hacer la entidad.

### ***2.2.2 Objetivo de las cuentas por cobrar***

Su objetivo es registrar todas aquellas operaciones generadas por las deudas que contraen los clientes por medio de pagarés, facturas, letras y demás documentos por cobrar que provienen de las operaciones de las ventas de los servicios prestados o de los bienes concedidos, de modo que la entidad debe llevar un correcto y apropiado registro de todos aquellos movimientos relacionados con dichos documentos, puesto que son pieza fundamental de su activo y principalmente se necesita un impecable control sobre estos, para que no dejen su condición de poder transformarse en dinero.

Los encargados de realizar y presentar esta información financiera es el contador con la ayuda del asistente contable quien se encarga de asistir al contador para la elaboración de los registros contables, el encargado de cobranzas realiza los pagos y cobros correspondientes y documentos que solicita el gerente para una buena toma de decisiones, en estos mismos documentos debe estar detallado la realidad financiera de la empresa (Mogollón, 2021).

### ***2.2.3 Importancia de las cuentas por cobrar***

La importancia está enfocada en lo económico manteniendo en constante competencia a las organizaciones en el mercado. Por lo que el proporcionar condiciones al pago muestra una diferencia dentro del sector en el que se desenvuelve, circunstancia de la que se evidenciará el crecimiento de los ingresos obtenidos a lo largo de la operación de la misma.



De acuerdo con Cruz y de la Rúa (2018) la administración financiera se encarga de los recursos económicos, por ende, tienen como responsabilidad determinar qué fuente de dinero es factible, para que dichas fuentes sean implementadas de manera correcta y puedan confrontar las responsabilidades económicas que se dan en la entidad de forma inmediata o las que se presenten a futuro con fin de reducir riesgos en el efectivo.

#### **2.2.4 Procedimiento de cuentas por cobrar**

Toda empresa tiene o debe contar con un buen procedimiento que implemente en el seguimiento de las cuentas por cobrar.

Para Viloriay y Zapata (2018) es importante tener un correcto procedimiento que de manera consecutiva facilite el proceso de obtener información confiable, así como su elaboración se cumpla a tiempo, con esto se consigue fortaleza para enfrentar situaciones que afecten a la empresa en su procedimiento operacional, como la cobranza a compradores que exceden el plazo establecido o no realizar un correcto seguimiento de las cuentas por cobrar en el instante en que se realiza la venta y demás situaciones.

Por consiguiente, estos errores en el proceso de las cuentas por cobrar ocasionan pérdidas de liquidez para la empresa o en muchas ocasiones llevándolas a cerrar sus puertas, por lo que contar con un buen procedimiento brinda estabilidad financiera.

De acuerdo con Velasteguí y Sánchez (2017) el procedimiento de cobro está a cargo de la entidad siendo específicamente el departamento de cobranzas el encargado de realizar el cobro y recibir el pago está no es una tarea fácil de ejecutar por lo que deben mantener el orden para obtener éxito, creando procedimientos claves con la finalidad de mejorar la gestión de cobranza como:

1. Definir las políticas en relación a la concesión del crédito.
2. Solicitud del crédito.
3. Autorización de la aceptación del crédito.
4. Documentos del crédito.
5. Otorgación de bien o servicio.
6. Agrupación dependiendo del origen de las cuentas por cobrar.
7. Registro contable.
8. Efecto en las cuentas por cobrar.

9. Manifestar las cuentas pendientes.
10. Efectuación del cobro.
11. Cancelación en el registro contable.

### ***2.2.5 Gestión de cobranzas aplicadas a las cuentas por cobrar***

Gestión de cobranzas hace una firme referencia a la actividad que tiene la empresa de conocer el manejo óptimo de las cuentas por cobrar, así mismo la efectividad se debe considerar como una manera de protección de insolvencia.

Para Adusei (2017) infiere que es una parte esencial englobar la administración del capital de trabajo de cualquier empresa y que esta sea organizada de manera eficaz para que el negocio no tenga ninguna retención.

Una buena gestión de las cuentas por cobrar facilita que la empresa obtenga un capital de trabajo siendo necesario tener las respectivas operaciones que garanticen las ganancias y mejorar así la liquidez.

### ***2.2.6 Políticas de cobranza implementadas en la empresa***

Díaz y Flores (2019) son infracciones que debe adquirir una empresa con el objetivo de recuperar o recobrar el crédito que ha otorgado a los clientes, siguiendo los procesos de recuperación, que incluyen un análisis de crédito, el volumen de ventas y el promedio de pagos.

La política de cobranza es un logro importante para un mejor flujo de efectivo. Dicho esto, primero se debe mantener un negocio rentable, para ello también se debe tener presente que todos los compradores estarán prestos a pagar en las fechas acordadas es por ello que se aplica un plan que beneficie a ambas partes.

Según Chiriani-Cabello et al. (2020) define a la cobranza como el desarrollo para poder gestionar si una cuenta está disponible y realizar el respectivo cobro de aquellos saldos a favor por parte de la empresa y así tener saldada la cartera de todos los clientes, con la finalidad de garantizar un correcto manejo de los recursos económicos.

Es importante analizar las políticas de cobranza de vez en cuando en función de las condiciones, necesidades y circunstancias de las operaciones para constatar dicha

efectividad de las políticas aplicadas y comprender si se han seleccionado las apropiadas para evitar la pérdida del negocio.

Es por ello que la eficiencia de la política de cobro se puede evaluar dependiendo el nivel de provisión para deudas incobrables.

### ***2.2.7 Seguimiento de los estados de cuentas de los clientes***

El seguimiento de las cuentas a compradores es importante para asegurar el cumplimiento del pago dentro del plazo establecido por lo que al implementar procedimientos y métodos de cobranza disminuyen las pérdidas para la entidad (Pupo y Pupo, 2019).

Se realiza el control y seguimiento de los estados de cuentas de los clientes con el objetivo de conseguir los pagos en la fecha establecida de manera eficiente por lo que se requiere de las cuentas antiguas y clasificarlas.

### ***2.2.8 Crédito***

Se conceden créditos a los compradores por un tiempo definido con la finalidad de que puedan cancelar la compra de los servicios o también bienes, si alguno de estos clientes se retrasa en el pago se procede a cobrar interés convirtiéndose esto en una ganancia para la entidad.

Los créditos que se conceden a los compradores suelen resultar un riesgo, pero aun así la entidad lo brinda con la finalidad de conseguir ingresos de la misma por el cobro de interés por el tiempo en espera (Reynaga et al., 2021).

Se emplean en las entidades para mejorar sus ventas por lo que este debe contar con medidas y procedimientos que permitan aumentar el rendimiento financiero de la empresa.

### ***2.2.9 Venta a crédito***

El crédito facilita las ventas que posterior serán brindadas a los clientes con un lapso de tiempo para la cancelación que transcurre al momento de realizar la venta (Lorente, 2019).

Las ventas a créditos se convierten en cuentas por cobrar que dependiendo de la actividad que desempeñe y la capacidad que tenga una empresa se conceden créditos a los clientes ya que es una inversión para el activo circulante.

#### **2.2.10 *Créditos vencidos***

Díaz y Del Valle (2017) consideran que un crédito vencido es cuando su plazo de pago ya pasó de la fecha acordada sin ser cancelado y seguirá generando un interés dependiendo de lo que estipule en el contrato por lo que se los procede a registrar como vencidos.

Esto se debe por conceder mal los créditos a compradores que adquieren una obligación con la empresa y no son capaces de cancelarla, catalogándolos como morosos.

#### **2.2.11 *Incumplimiento de pago***

El incumplimiento del pago por parte de los clientes son las obligaciones contraídas por la venta que brinda una empresa y no son pagadas, ocasiona una baja en los ingresos de la misma que pueden ser utilizados para inversiones (Periche Delgado et al., 2020).

Este problema se ve reflejado en el incremento de la cartera vencida por lo que las empresas.

#### **2.2.12 *Cartera vencida de la empresa***

Para mejor entendimiento de la cartera vencida es una estimación de las pérdidas como resultado de aquellos créditos o préstamos que no han sido cobrados. Por lo consiguiente esto quiere decir que se genera debido a un alto riesgo de todos los créditos que no son pagados a tiempo dentro del plazo que fue pactado con el previo contrato, el cual incrementa intereses que deben ser cancelados por los clientes.

Según Contreras Gómez (2020) recalcó que únicamente se recupera la cartera con una buena gestión que garantice el cobro en efectivo y así reestructurar o dar por liquidado dichos créditos.

Se debe tener en cuenta que uno de las causas para el retraso en la recuperación de cartera es el incumplimiento de las cuotas, por ello se debe desarrollar una matriz que permita conocer dónde está el problema y así lograr que la gerencia tenga conocimiento de la

situación para una adecuada toma de decisión que permita recuperar dicha cartera vencida (González et al., 2019).

### **2.2.13 *Liquidez***

Ante todo, la liquidez se ve representada en la capacidad para cuantificar un activo y que este sea mucho más factible con la finalidad de conocer la existencia de ganancias o pérdidas dentro de un corto plazo de acuerdo a (Yaguache et al., 2019).

Es por ello que las cuentas por cobrar tienen mayor impacto debido a que son una de las principales fuentes de ingreso, dándose por medio de las ventas o servicios que realiza el hotel, de forma similar se debe dar la recuperación de cartera siendo necesaria para fundamentar el desarrollo y aumento de la empresa, y así cumplir de manera oportunamente las obligaciones.

Se establece a la liquidez como la posibilidad de conversión, como un efecto de medición de todos los activos circulantes, cuya intención serán reinvertidos (Tapia y Gutiérrez, 2020).

### **2.2.14 *Importancias de liquidez***

Es la facilidad que tienen los activos para ser transformados en efectivo al instante, para una organización uno de los indicadores más importantes es la liquidez ya que de acuerdo con el nivel que se tenga se puede determinar la capacidad que cuenta una empresa para llegar a cumplir con sus obligaciones (Vaca y Orellana, 2020).

La liquidez es una pieza fundamental en las proyecciones financieras y presupuestales de una entidad, por lo que el tener una información asertiva de la capacidad de producir un buen flujo de efectivo ayuda a la empresa a realizar una proyección o comenzar un proyecto futuro. Además, cuanto mayor es el índice más grande es la suficiencia de pago que tiene la empresa.

De igual forma, es necesario implementar el indicador de liquidez cuando se realice la evolución de la dirección que ha llevado determinado tiempo consiguiendo que la entidad tenga facultad de plantear correcciones a los próximos períodos (Díaz y Flores, 2019).

### ***2.2.15 Consecuencias por la falta de liquidez***

La falta de liquidez se ve en las decisiones financieras y en los instrumentos financieros que ayudan en la obtención, esto con el uso de técnicas gerenciales se conseguirá mejorar el mal estado en que se encuentre la empresa. Por lo tanto, la falta de liquidez implica no poder conseguir buenos recursos y dificultades de efectuar los pagos de las obligaciones realizadas a corto plazo, esto puede afectar la situación de la empresa llevándola incluso a cerrar (Mejía et al., 2020).

Además, provocan que su imagen se vea deteriorada, reduciendo la calidad de servicio que los proveedores brindan, su crédito se minimice en el mercado financiero, si existen saldos pendientes por parte de la empresa con otra contraen intereses, se dan las ventas de los activos fijos a un bajo precio con la finalidad de saldar las necesidades y demás situaciones.

### ***2.2.16 Las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez***

La mayoría de las entidades conceden crédito para obtener más ventas, por ende, se requiere determinar la importancia que tienen los saldos crediticios, ya que esto afecta al momento de contabilizar el dinero puesto que el proporcionar un crédito y dar consentimiento para que los compradores se retrasen en cancelar sus deudas ocasionando una demora en el flujo de efectivo.

Para evitar este tipo de situaciones las empresas usualmente definen políticas para la administración de los créditos y no ocurra un aumento en las cuentas por cobrar de saldos vencidos por esta razón al momento de determinar el periodo de crédito también se debe definir el pedido de pago con la finalidad de adquirir liquidez que permita desarrollar mejor el ciclo de operaciones de la entidad (Izar y Ynzunza, 2017).

### ***2.2.17 Indicadores financieros***

Los indicadores son muy utilizados en la ejecución de un diagnóstico financiero, el mismo permite medir el comportamiento y crecimiento de la organización a través del tiempo (Peña et al., 2021).

Las razones o indicadores financieros son el rendimiento para establecer resultados numéricos basados en relacionar a las cifras o cuentas bien sea del Balance General o del Estado de Pérdidas y Ganancias.

## CAPÍTULO III

### PROCESO METODOLÓGICO

#### 3.1 Diseño o tradición de investigación seleccionada

##### 3.1.1 Modalidades básicas de la investigación

En este punto se especificará el diseño y las modalidades básicas a seguir para la obtención de la información que sea indispensable a fin de cumplir los objetivos planteados y para el desarrollo del análisis de caso que se basa en el estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.

**Tabla 1. Diseño Metodológico**

Enfoque	Paradigma	Métodos	Tipo de Investigación	Diseño	Técnicas	Instrumentos
Cuantitativo Cualitativo	Positivista	Deductivo- Inductivo	Descriptiva Analítico	No experimental	Entrevista - Revisión documental	Guía de entrevista - Archivos

##### 3.1.1.1 Enfoque Cuantitativo

El desarrollo de la investigación es mixto, con el fin de aprovechar el enfoque cuantitativo y cualitativo procesando sus fortalezas para conseguir una mejor comprensión del tema de estudio.

El enfoque cuantitativo nace a partir de una idea que se va acoplando al análisis y la observación de los hechos que son obtenidos de la recolección de datos numéricos y estos a su vez son procesados a través de técnicas estadísticas que se arraiga en la aclaración, control y descripción de los objetivos de una investigación para lograr conseguir resultados eficaces (Jiménez, 2020).

Se aplicó el enfoque cuantitativo en virtud de que el segundo objetivo específico es analizar la liquidez del hotel O.V. en el periodo 2019-2020, que implica realizar un análisis financiero de los estados de resultados e informes mediante ratios financieros.

### ***3.1.1.2 Enfoque Cualitativo***

Para Sánchez (2019) el enfoque cualitativo se basa en la certeza descriptiva de un fenómeno para entender, observar y aclarar los problemas que tienen mediante la utilización de técnicas, métodos provenientes de conceptos, conocimientos previos y métodos inductivos.

El enfoque cualitativo es el indicado para esta investigación, ya que se obtiene información de los empleados mediante entrevistas al Encargado de Cobranzas, así como también a la Contadora General, siendo estas las representantes del área de cobros.

### ***3.1.1.3 Paradigma de la Investigación***

#### ***Paradigma Positivista***

El paradigma positivista generalmente se basa en el conocimiento de las personas, el cual es muy relevante para el estudio puesto que se está tomando en cuenta datos y circunstancias reales.

Según Hernández (2017) la trascendencia de este paradigma radica en que, por un lado, parece una realidad social exterior al individuo y, por otro lado, la misma es factible estudiar objetivamente.

### ***3.1.2 Metodología de la Investigación***

La metodología que se emplea para dar resultados como:

#### ***3.1.2.1 Método Deductivo***

La implantación de este método ayuda analizar las cuentas por cobrar del hotel O.V. en el periodo anteriormente mencionado, determinando un estudio teórico, de observaciones y definiciones enlazadas con la información otorgada por la empresa, para el respectivo estudio de las deficiencias en los procesos de cobros, de esta manera conocer la situación en la que se encuentra.



### **3.1.2.2 Método Inductivo**

El siguiente método se utiliza para conocer cómo se ha visto afectada la liquidez en la compañía durante los años 2019 y 2020 debido al manejo en el proceso de las cuentas por cobrar, además de permitir realizar comparaciones con los resultados, variables y características de la información conseguida mediante informes o reportes, encontrando la posible problemática.

### **3.1.2.3 Tipo de Investigación**

#### ***Descriptiva***

La implementación de este método ayuda a describir la realidad sobre las cuentas por cobrar de los clientes, abarcando los procesos en el seguimiento en sus estados de cuentas, gestión de cobro, la implementación de políticas de cobranzas y de cómo ha sido la situación financiera en la compañía durante 2019-2020, de modo que se profundice el problema planteado.

#### ***Analítico***

Este método se aplicó en la información documental proporcionada por la entidad, que son los estados financieros donde se observó, razonó e interpretó los movimientos y volatilidad que ha tenido en el periodo 2019 y 2020, así mismo poder identificar si tiene la capacidad de pago mediante la aplicación de ratios.

### **3.1.2.4 Tipos de diseño de la investigación**

#### ***Diseño no experimental***

Se da por medio de recolección de datos los cuales son obtenidos por la visualización restringida de eventos que el investigador detecta, por lo tanto, una variable es cambiante mientras la otra variable se mantiene estática.

### **3.1.2.5 Técnicas**

Para la recolección de datos de la investigación se tomó en cuenta algunas técnicas:

### ***Entrevista***

Se encarga de mantener un contacto directo con la persona que sabe sobre el tema, por lo que se elaboró una serie de preguntas abiertas relacionadas con los objetivos determinados, la cual fue dirigida al personal Encargado de Créditos y Cobranzas, como a la Contadora General de O.V. Hotelera Machala S.A., con la finalidad de conseguir datos sobre el proceso de seguimiento aplicado a clientes y la situación en la que se encuentra en cuanto a la situación económica.

### ***Revisión documental***

Con la implementación de esta técnica se recolecta datos de archivos contables necesarios para esta investigación como estados de cuenta de los clientes, estados financieros y más documento que garanticen fiabilidad en este trabajo, además que sirven para la comparación de los resultados en los periodos 2018-2019-2020 con el fin de dar un criterio confiable y análisis sustentado en datos reales.

### ***Unidades de estudio***

En la unidad de estudio no se consideró la muestra, en vista que ésta, se refiere a la exhibición de una duplicación en forma pequeña de la población. Con el propósito de conocer poblaciones, se utiliza este estudio debido a la facilidad y resulta menos costoso aparte lleva menos tiempo que el estudio de una población entera.

Por ello se contará con la contribución del personal del departamento contable-financiero para realizar las entrevistas relacionadas con el seguimiento a los clientes de la compañía.

### ***3.1.3 Análisis de factibilidad de la investigación***

El análisis de caso se lo lleva a cabo por medio de recursos humanos, investigaciones bibliográficas y económicos los cuales permiten cumplir con el objetivo de conocer la cartera vencida en los períodos mencionados de la empresa, pero antes se debe tener conocimiento de los temas tratados mediante revisión de artículos científicos y datos otorgados, con la prioridad de saber sobre la liquidez se usará los indicadores financieros como el uso de rotación de cartera.

## **3.2 Proceso de recolección de datos en la investigación**

### **3.2.1 *Plan de recolección de la información***

La recolección de datos incluye procesos y actividades que son útiles para los investigadores al momento de conseguir información importante que sirve para encontrar solución a las interrogantes que surgen en la investigación (Hernández y Duana, 2020).

Se puede decir que es el proceso diligente, ya sea sistemático o metodológico, que serán implementados para adquirir información de aquellos resultados que se obtendrán mediante la recopilación de información de forma inmediata, a través de los archivos contables y la guía de entrevista estos serán utilizados y analizados en la investigación.

### **3.2.2 *Plan de procesamiento y análisis de la información***

El procesamiento y análisis de la información trata de la obtención de los resultados dados por la problemática establecida en el presente trabajo, por lo que en esta parte se procesa y analiza la información de manera organizada para un mejor discernimiento del tema, con el propósito de cumplir con los objetivos específicos de esta investigación.

Por lo que después se procede a detallar el plan de procesamiento:

- Revisar la información recopilada.
- Análisis de los ratios financieros.
- La tabulación se llevará a cabo con los componentes analizados y representados por un gráfico, transformando estos resultados en una fuente de información y luego se interpretarán.
- Descripción de los resultados con base en el marco teórico de la investigación.
- Conclusiones basadas en los objetivos planteados en la investigación.
- Recomendaciones parten de las conclusiones como sugerencias para una mejora del problema que arrojen los resultados.

### 3.3 Sistema de categorización en el análisis de los datos

#### 3.3.1 Aplicación de los instrumentos

**Tabla 2. Delimitación de la Investigación**

<b>ÁREA:</b>	Contabilidad
<b>CAMPO:</b>	Financiero
<b>TEMA:</b>	“Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020”
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:</b>	Analizar la cartera vencida de las cuentas por cobrar de los clientes para determinar su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.
<b>DELIMITACIÓN ESPACIAL:</b>	O.V. Hotelera Machala S.A Machala-El Oro-Ecuador
<b>DELIMITACIÓN TEMPORAL:</b>	Periodo 2019-2020

##### 3.3.1.1 Entrevista

Se procedió analizar toda la información obtenida mediante la entrevista a la encargada de crédito y cobranzas del departamento sobre las cuentas por cobrar y la contadora sobre la liquidez en la Hotelera Machala, cuya prioridad es utilizar información que aporte al desarrollo de dicha investigación por tal motivo se aplicó un cuestionario de preguntas.

##### **Análisis de las entrevistas al jefe del departamento de cobranzas**

Para lograr alcanzar el objetivo de la investigación, se propuso varias interrogantes:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

*Calidad, Pertinencia y Calidad*

VICERRECTOR ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



## ENTREVISTA

### Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez

**Fecha:** Machala, 17 de julio del 2022

**Lugar:** O.V. Hotelera Machala S.A.

**Entrevistado (a):** Guzmán Jessica

**Edad:** 35 años

**Cargo:** Encargada de crédito y cobranzas

#### Introducción:

Esta entrevista en cuestión tiene como objetivo identificar los procesos en el seguimiento de los estados de cuentas de los clientes.

#### Características:

- Esta entrevista se lleva a cabo con fines académicos.
- Tiene una duración de no mayor a 20 minutos.

#### Preguntas:

**1) ¿La empresa cuenta con políticas de crédito que evalúa cada crédito otorgado a los clientes?**

La encargada de cobranza Sra. Jessica Guzmán manifestó que si cuentan con políticas de crédito y que tienen un formato crediticio donde se solicita al cliente el formulario 101 que son las declaraciones anualmente entonces se verifica y procede a ingresar esa información al sistema para otorgamiento de crédito a cada empresa, donde hay empresas que venden más y hay otras empresas que venden menos. No entregan créditos a las personas naturales solamente a los contribuyentes especiales.

**2) ¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?**

También cuentan con políticas de cobranza que son créditos de 15 a 30 días para los clientes en algunos casos se mantiene hasta de 60 días, debido a que algunos clientes cuentan con sus propias políticas.

Por ejemplo, si la empresa O.V. Hotelera Machala S.A. tiene como política recaudar hasta el 8 de cada mes y el cliente en sus políticas establece que pagará el 20 y dicha fecha cae un fin de semana ese cliente no se verá obligado a cancelar hasta el siguiente mes, es donde el departamento de cobranza se pone en contacto para hacer una negociación para dicho pago.

**3) ¿Hace la empresa un análisis de solvencia a sus clientes?**

Si realiza un análisis de solvencia a todos los clientes mediante el formulario 101 (Declaración del impuesto a la renta y presentación de estados financieros formulario único de sociedades y establecimientos permanentes) y estableciendo si se puede otorgar o no, pero por ejemplo O.V. Hotelera es un corporativo con cadenas a nivel nacional entonces si un cliente mantiene un crédito en Oro Verde Manta se hace una extensión de crédito.

**4) ¿La empresa monitorea y analiza periódicamente los niveles de endeudamiento de los clientes? De tener una afirmación ¿Cómo lo hace?**

Efectivamente se analiza los niveles de endeudamiento de cada cliente, por ejemplo, existe un programa que brinda la facilidad de verificar si el cliente pagó o no.

Pero también se busca la manera con tal de cobrar ese dinero mediante abonos por parte del cliente y así llegando a un acuerdo de cobro mutuo.

**5) ¿La empresa cuenta con una nómina actualizada de clientes que mantienen deudas por cancelar?**

Si se dispone de un portafolio de clientes actualizado constantemente donde se ve reflejado los niveles de morosidad de cada cliente en él se detalla los días de vencimiento en 120, 90, 60 y 30, entonces se prioriza a los de 60 y 30 días se comienza a llamar para solicitar el pago.

**6) ¿La empresa ha determinado el tiempo máximo que tendrá un cliente para pagar las deudas? ¿Cuál es el tiempo?**

Se tiene establecido hasta 60 días como máximo no puede ser más de ese tiempo establecido y como mínimo 15 días.

**7) ¿Cuándo el cliente se retrase en el pago como se procede al cobro?**

Se realiza primero una llamada al cliente para recordarle del vencimiento de su pago, por lo general se hacen hasta 3 llamadas y luego se procede a enviar correos electrónicos con las evidencias facturas y comprobante de retención.

**8) ¿Cómo procede el cobro la empresa, envía una notificación por escrito (correo electrónico) próximos al vencimiento del pago?**

No se envía ninguna notificación antes del vencimiento en vista de que son demasiados clientes, por lo que se basan en el reporte de cartera y solo si cuentan con un crédito vencido se procede a cobrar.

**9) ¿Qué medidas toma la empresa con los clientes que no cumplan con sus obligaciones dentro de los plazos de pago? acordado pueden estar sujetos a cargos o intereses adicionales.**

Como última medida si no cumple con las obligaciones se envía al departamento judicial, pero como reglamento interno de la empresa se da 30 días de plazo adicional pero como no todos los clientes tienen los mismos días de prescripción el tiempo varía para cada uno.

**10) ¿La empresa realiza una estimación a las cuentas morosas con la finalidad de realizar una provisión de deudas incobrables?**

Si se realiza una provisión por ejemplo cuando la empresa realmente lo requiere se provisiona un valor y el tiempo estimado para recuperar son 120 días.

## Análisis de las entrevistas la Contador General



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

*Calidad, Pertinencia y Calidez*

VICERRECTOR ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



### ENTREVISTA

#### Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez

**Fecha:** Machala, 17 de julio del 2022  
**Lugar:** O.V. Hotelera Machala S.A.  
**Entrevistado (a):** María Esther Carrillo **Edad:** 54 años  
**Cargo:** Contadora General

#### Introducción:

Esta entrevista en cuestión tiene como objetivo identificar los procesos en el seguimiento de los estados de cuentas de los clientes.

#### Características:

- Esta entrevista se lleva a cabo con fines académicos.
- Tiene una duración de no mayor a 20 minutos.

#### Preguntas:

##### 1) ¿Qué medidas toman para disminuir el riesgo de crédito?

El hotel ha definido una política de riesgo la cual trata de analizar la solvencia a cada nuevo cliente de forma individual antes de otorgar una venta a crédito, y además incluye las calificaciones externas, cuando estén disponibles como el formulario 101 para los contribuyentes especiales y en algunos casos solicitan referencias bancarias. Si los clientes no llegan a cumplir con los requisitos de solvencia exigidos solamente podrán realizar compras al contado.

##### 2) ¿Considera importante contar con políticas de cobranza?

La entrevistada manifestó que son esenciales las políticas de cobranza no sólo porque permiten tener un orden y control, sino que también estas sirven para determinar el tiempo que tiene cada comprador, con el propósito que este cumpla con las obligaciones que contrae con la compañía, aunque existen clientes con retrasos han sabido manejar la situación con un seguimiento en los estados de cuenta de los clientes



para que las cuentas incobrables de la empresa no incrementen demasiado y no ocasionen baja liquidez al hotel.

**3) ¿Con qué frecuencia se analiza la cartera en la empresa?**

El análisis se realiza mensualmente y al final de cada año.

**4) ¿Cree que las cuentas por cobrar tienen algún efecto en la liquidez de la entidad?**

Efectivamente, porque si las cuentas por cobrar tienen valores significativos esto puede provocar pérdidas financieras, impidiendo el crecimiento sostenible de la institución además añadió que si la restauración de cartera o liquidez es insuficiente se obtienen menos utilidades y no será rentable.

**5) ¿Qué acciones tomó la empresa para obtener liquidez en tiempo de pandemia?**

La pandemia ocasionó estragos en algunos negocios, pero el hotel no se vio afectado del todo en el proceso del Covid-19, en vista de esto tomaron otras medidas como disminuir los costos y ofrecer sus habitaciones a viajeros provenientes de vuelos humanitarios que necesitaba cumplir con un Aislamiento Preventivo Obligatorio a precios accesible además de negociar la tarifa, plazos de pago y descuentos con los proveedores, también realizaron inversiones temporales generando US\$630.000,00 a diferencia del 2019 que adquirieron US\$409.204,00 por parte de las instituciones financieras.

### **3.3.1.2 Análisis Financiero**

#### **Análisis Horizontal**

**Fórmula:**

$$\text{Variación monetaria absoluta} = \frac{\text{Período superior}}{\text{Período inferior}}$$

$$\text{Variación porcentual relativa} = \frac{\text{Variación monetaria absoluta}}{\text{Período inferior}} = *100\%$$

**Tabla 3. Estado de Situación Financiera Consolidados**

<b>O. V. Hotelera Machala S.A.</b> <b>Estado de Situación Financiera Consolidados</b> <b>(Representado en Dólares de los Estados Unidos de América - US\$)</b>					
	2020	2019	2018	Variación 2020-19	Variación 2019-18
<b>Activos</b>					
Activos corrientes:					
Efectivo y equivalentes de efectivo	795 677,00	673 054,00	687 457,00	18,22%	-2%
Cuentas por cobrar comerciales, neto	169 107,00	222 415,00	144 506,00	-23,97%	54%
Otras cuentas por cobrar	55 633,00	11 149,00	7 320,00	40%	52%
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	56 815,00	332 758,00	47 677,00	-82,93%	59%
Inventarios	46 468,00	60 428,00	66 171,00	-23,10%	-9%
Gastos pagados por anticipado	<u>13 485,00</u>	<u>12 988,00</u>		3,83%	
<b>Total activos corrientes</b>	<b>1 137 185,00</b>	<b>1 312 792,00</b>	<b>953 131,00</b>	-13,38%	
Activos no corrientes:					
Préstamos por cobrar a entidades relacionadas	1 140 000,00	1 510 000,00		-24,50%	
Propiedades y equipos, neto	6 829 233,00	7 257 693,00		-5,90%	
Inversiones en acciones	2 176,00	2 176,00		0,00%	
Otros activos e intangibles	<u>54 430,00</u>	<u>48 610,00</u>		11,97%	
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>8 025 839,00</b>	<b>8 818 479,00</b>		-8,99%	
<b>Total activos</b>	<b><u>9 163 024,00</u></b>	<b><u>10 131 271,00</u></b>	<b><u>9 888 467,00</u></b>	-9,56%	2,46%
<b>Pasivos y Patrimonio</b>					
Pasivos corrientes:					
Cuentas por pagar comerciales	159 025,00	99 085,00		60,49%	
Otras cuentas y gastos por pagar	205 019,00	458 362,00		-55,27%	
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	-	<u>6 458,00</u>		-100,00%	
<b>Total pasivos corrientes</b>	364 044,00	563 905,00		-35,44%	
Pasivos no corrientes:					
Beneficios a empleados	305 151,00	315 612,00		-3,31%	
Impuesto diferido pasivo	692 246,00	800 152,00		-13,49%	
<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b><u>997 397,00</u></b>	<b><u>1 115 764,00</u></b>		-10,61%	
<b>Total pasivos</b>	<b>1 361 441,00</b>	<b>1 679 669,00</b>		-18,95%	
Patrimonio:					
Capital acciones	1 071 671,00	1 071 671,00		0,00%	
Reservas	2 400 414,00	2 362 102,00		1,62%	
Resultados acumulados por adopción NIIF	4 473 123,00	4 473 123,00		0,00%	
Resultados acumulados	<u>-143 625,00</u>	<u>544 706,00</u>		-126,37%	
<b>Patrimonio, neto</b>	<b>7 801 583,00</b>	<b>8 451 602,00</b>	<b>8 253 221,00</b>	-7,69%	2,40%
<b>Total pasivos y patrimonio, neto</b>	<b><u>9 163 024,00</u></b>	<b><u>10 131 271,00</u></b>	<b><u>9 888 467,00</u></b>	-9,56%	2,46%

Fuente: O.V. Hotelera Machala S.A.

**Análisis:** En el siguiente cuadro se analiza el Estado de Situación Financiera el mismo que representa los años contables del 2018 al 2020, para verificar el movimiento de las cuentas de activo durante estos periodos, a fin de conocer el efecto que tuvo en la liquidez.

Para la cuenta del efectivo y equivalente se presenta en el año 2018-19 un total de 2% y para el 2020 representó un 18% generando US\$795 677,00 considerando así un crecimiento sustancial para la empresa que permitió cubrir las obligaciones.

En las cuentas por cobrar para el año 2018-19 existió un crecimiento del 54% que representó para la empresa un año bueno en sus ventas, sin embargo, éstas se vieron afectadas drásticamente en 2019-20 debido al surgimiento de la pandemia que afectó la economía, la misma que significa un 23% menor a la del año anterior.

**Tabla 4. Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales**

<b>O. V. Hotelera Machala S. A.</b>					
<b>Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales</b>					
<b>(Representado en Dólares de los Estados Unidos de América - US\$)</b>					
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>Variación 2020-19</b>	<b>Variación 2019-18</b>
Ingresos de actividades ordinarias	1 840 321,00	3 814 577,00	3 410 435,00	-51,76%	11,85%
Costos de los servicios	<u>-1 793 091,00</u>	<u>-2 631 698,00</u>		-31,87%	
<b>Utilidad bruta</b>	<b>47 230,00</b>	<b>1 182 879,00</b>		-96,01%	
Otros ingresos	2 796,00	12 111,00			
Gastos de ventas	-61 292,00	-112 973,00			
Gastos de administración	-539 392,00	-658 625,00			
Otros gastos	-5 967,00	-7 399,00			
	-603 855,00	-766 886,00			
(Pérdida) utilidad en operación	-556 625,00	415 993,00			
Ingresos financieros	110 865,00	101 490,00			
<b>(Pérdida) utilidad antes de impuesto a la renta</b>	<b>-445 760,00</b>	<b>517 483,00</b>			
Impuesto a la renta	107 906,00	-134 358,00			
<b>(Pérdida) utilidad neta</b>	<b>-337 854,00</b>	<b>383 125,00</b>			
Otros resultados integrales:					
Partida que no se clasificará posteriormente al resultado del año - ganancias actuariales por planes de beneficios definidos	32 648,00	27 484,00			
<b>Total (pérdida) utilidad neta y otros resultados integrales</b>	<b><u>-305 206,00</u></b>	<b><u>410 609,00</u></b>			

Fuente: O.V. Hotelera Machala S.A.

**Análisis:** En la presente ilustración se aprecia el periodo 2018-19 se generó ventas representando de un 12% del mismo modo en 2020-19 por los motivos anteriormente mencionados, las ventas bajaron existiendo un 52% esto generó una pérdida en la utilidad neta.

### 3.3.1.3 Indicadores Financieros

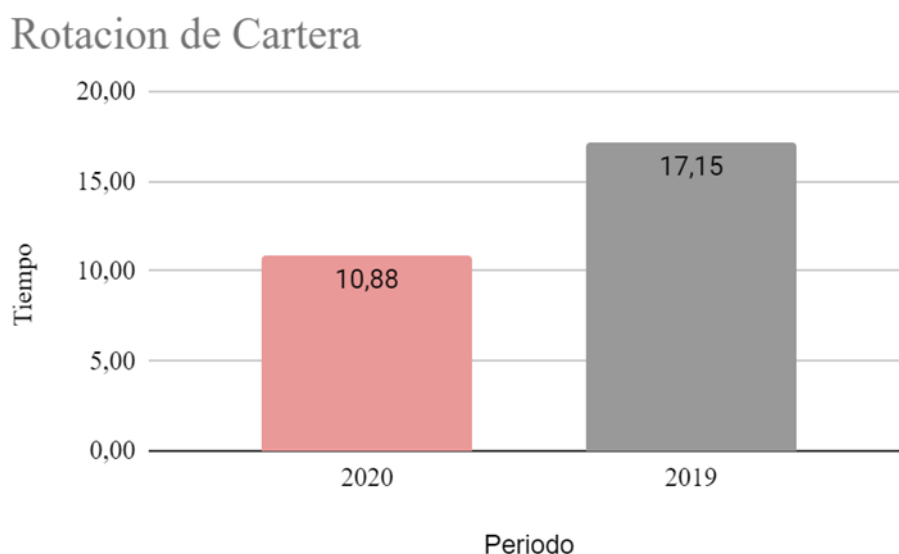
a) Ratio de Gestión

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

**Tabla 5. Rotación de cartera 2020-2019**

	2020	2019
Rotación de Cartera =	$\frac{1\ 840\ 321,00}{169\ 107,00} = 10,88$	$\frac{3\ 814\ 577,00}{222\ 415,00} = 17,15$

**Figura 1. Rotación de la cartera de O.V. Hotelera Machala S.A.**



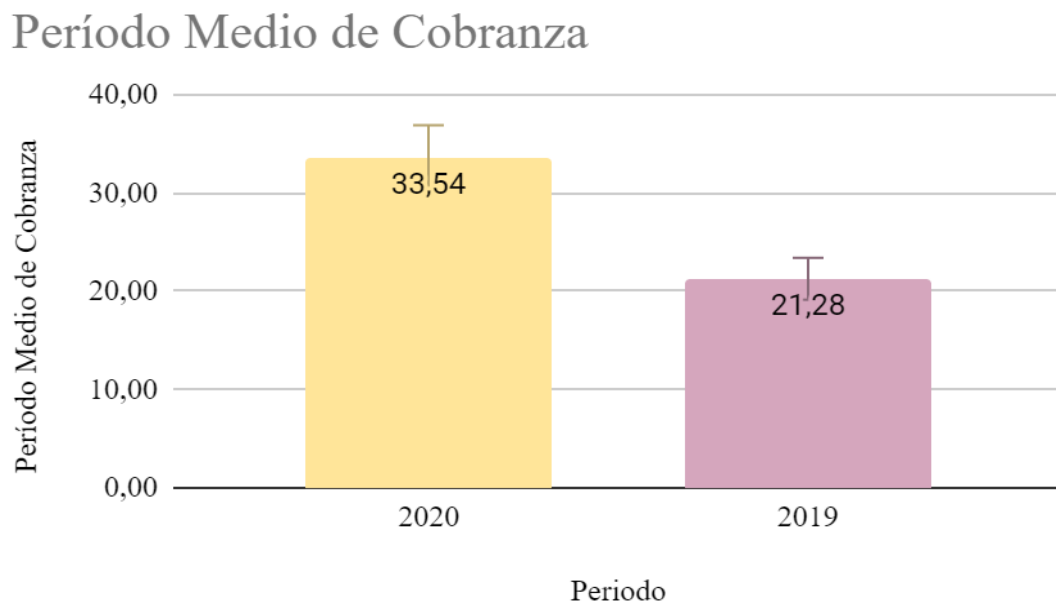
**Análisis:** El resultado obtenido en el ejercicio 2020 indica que la empresa tardó 10,88 veces al año, mientras que en el año 2019 fue de 17,15 veces, mostrando que en periodo 2020 empeoró la rotación de cobranza al efectivo.

$$\text{Período Medio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas y documentos por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

**Tabla 6. Período medio de cobranza 2020-2019**

	2020	2019
Período Medio de Cobranza =	$\frac{169\,107,00 * 365}{1\,840\,321,00} = 33,54$	$\frac{222\,415,00 * 365}{3\,814\,577,00} = 21,15$

**Figura 2. Período medio de cobranza de O.V. Hotelera Machala S.A.**



**Análisis:** Para el periodo 2020 la empresa demora 34 días para la recuperación de las cuentas comerciales por cobrar, y para el año 2019 tan solo tardó 21 días en recaudar su efectivo. Bajo esta comparación se debe mencionar que el 2020 duró el doble al momento de recuperar su cartera.

b) Ratio de liquidez

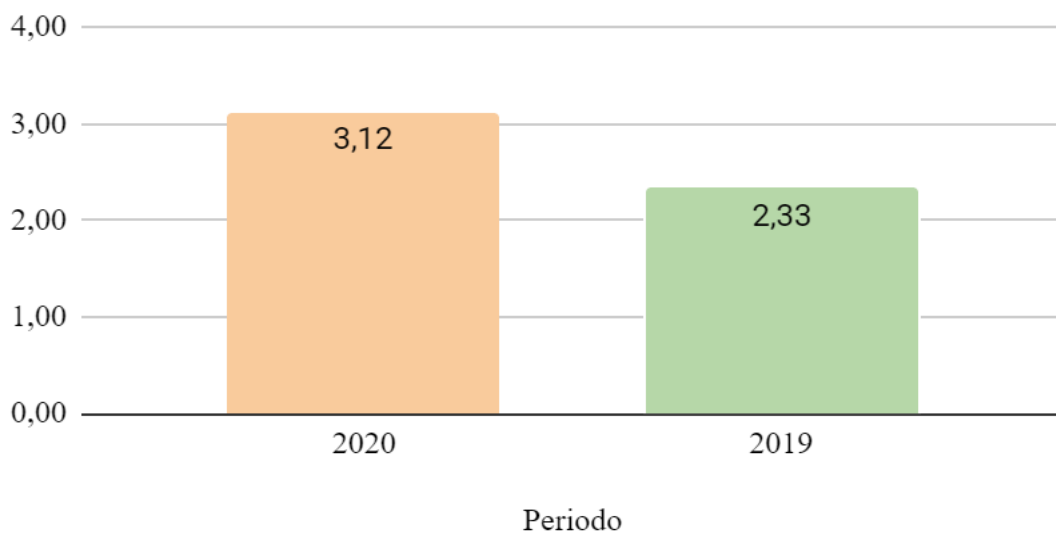
$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Tabla 7. Liquidez corriente 2020-2019**

	2020	2019
Liquidez Corriente =	$\frac{1\,137\,185,00}{364\,044,00} = 3,12 * 100 = 3,12$	$\frac{1\,312\,792,00}{563\,950,00} = 2,33 * 100 = 2,33$

**Figura 3. Liquidez corriente de O.V. Hotelera Machala S.A.**

### Liquidez Corriente



**Análisis:** Este indicador de liquidez refleja que en el año 2019 se obtuvo un US\$2,33 en activo corriente, determinando que la compañía cuenta con un índice de captación del capital para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, mientras que en el año 2020 existió un aumento del US\$3,12 demostrando que el hotel obtuvo mayor capacidad para hacer frente a sus vencimientos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Descripción y argumentación teórica de los resultados

Con base a las entrevistas aplicadas a la contadora y la encargada de cobranzas del hotel, se consiguieron respuestas que demuestran un manejo inadecuado de las cuentas por cobrar con políticas de cobranza y procedimientos inadecuados, pero Viloriay y Zapata (2018) menciona que es importante tener un correcto procedimiento que facilite el proceso obtención de información confiable, así como se cumpla a tiempo los plazos, pero al no cumplirse produce un decrecimiento en su liquidez.

Bajo la investigación de Puerta Guardo et al. (2018) todo proceso de recopilar, interpretar, comparar y estudiar los estados financieros, así como los datos operativos de una organización, se conoce como análisis financiero.

Mediante el análisis financiero aplicado a los Estados Financieros Consolidados de 2018-19-20 se constató que para el 2018-19 el activo fue de 2,46% a comparación del 2019-20 que disminuyó con 9,56%, dentro de los activos se encuentra el efectivo y equivalente de efectivo el mismo que reflejó un 2% y para el 2020-19 fue de 18,22% generando un aumento significativo, por otro lado las cuentas por cobrar del 2019-18 dio como resultado un 54% mayor al 2020-19 con un 24%, producto de la disminución de las ventas.

En el estado de resultados se evidencia que durante el periodo 2019-18 existió un crecimiento de 12% en las ventas en 2020-19 estas bajaron a 52% productos de la Pandemia del Covid-19 que dio paso a grandes pérdidas en los sectores turísticos y hoteleros.

La rotación de cartera refleja el número de veces que la entidad tarda en transformar las ventas a crédito en efectivo, por ende, en el ejercicio fiscal 2020 la empresa tardó 10,88 veces al año, aproximadamente 34 días para la recuperación de las cuentas comerciales por cobrar, mientras que en 2019 fue de 17,15 veces, alrededor de 21 días en recaudar su efectivo.

Referente a la liquidez Yaguache et al. (2019) mencionan que es primordial para cubrir aquellas obligaciones que mantenga la empresa con terceros. Afirmar que se deben tomar acciones para reforzar las políticas crediticias ya que ello permitirá realizar un mejor análisis de su estado. Esto conducirá a una mejora de la liquidez.

Como resultado los datos arrojados muestran que la empresa contó con liquidez para hacer frente a sus obligaciones, en el año 2020 con un US\$3,12 en comparación a US\$ 2,33 del 2019 a pesar que en el 2020 fue un año difícil debido a la pandemia se tuvo un impacto significativo, sin embargo lo que mantuvo a flote el efectivo fue que la empresa recibió a viajeros provenientes de vuelos humanitarios que necesitaban cumplir con un Aislamiento Preventivo Obligatorio a precios accesible los cuales fueron brindados por el Ministerio de Turismo mediante el Plan de Reactivación Turística 2020. Además, se realizaron inversiones temporales generando US\$630 000,00 a diferencia del 2019 que adquirieron US\$409 204,00 por parte de las instituciones financieras.

Así mismo en este período no existió monto a cancelar en las cuentas por pagar a entidades relacionadas las cuales son Unicenter Turístico Jabucam S.A., Oro Verde Management S.A., Cuencaoro Hotelera Cuenca S.A., Hotel PHG S.A., Hotel Oro Verde S.A. Hotver.



## 4.2 Conclusiones

Un componente crucial de toda organización empresarial es el área de crédito y cobranza de una empresa. Previa a una venta, el área de crédito debe disponer a quién vender, por cuánto y cuándo, una vez realizada la venta, el área de cobranza observa de cerca que se están incumpliendo los plazos de pago y toma medidas para asegurar la cancelación lo antes posible. Por lo tanto, es vital la relación que tiene con las ganancias y el capital de trabajo, la misma que refleja la capacidad financiera.

En base a la aplicación de la entrevista a la encargada de créditos y cobros y la contadora general del Hotel Oro Verde Machala se llegó a las siguientes conclusiones en relación a las cuentas por cobrar y su liquidez teniendo en cuenta la importancia de los mismos.

Mantienen políticas de crédito, las mismas que se encuentran detalladas para el conocimiento del consumidor, sin embargo, no se están utilizando correctamente las políticas de cobranza, las mismas que no se están aplican por igual a todos los clientes existen excepciones en el periodo de pago.

Por otro lado, se halló una cartera vencida porque existieron clientes con incumplimiento en sus pagos, por tal motivo se realizó periódicamente un análisis del nivel de endeudamiento que mantiene cada uno de ellos, los cuales se encontraron detallados en días de vencimiento con tiempo máximo hasta dos meses para la respectiva cancelación y si por algún motivo no se cumple con la obligación se realizan llamadas, correos electrónicos y al no obtener respuesta por parte del cliente como última medida se lo envía al departamento judicial.

Los resultados mostraron que la cartera del 2019 presentó un incremento debido a que existen dos cuentas fundamentales las que mantenían saldos pendientes, pero estas fueron canceladas antes del cierre del periodo fiscal. Luego en el año 2020 existió cartera vencida dando como resultado menores ganancias debido a una incorrecta gestión de las políticas de cobranza por parte de la empresa, por lo tanto, las cuentas por cobrar si tuvieron efecto en la liquidez de la entidad.

No obstante, el hotel mantuvo inversiones temporales, las cuales ayudaron a conseguir liquidez a corto plazo mejorando la situación y otro factor importante fue que no tuvieron cuentas por pagar a entidades relacionadas, el mismo que fue beneficioso.

### **4.3 Recomendaciones**

Se sugiere a la compañía O.V. Hotelera Machala S.A., rediseñar y adecuar las políticas de cobranza para que sean cumplidas a cabalidad con lo establecido y así, facilitar el cobro evitando un aumento en el nivel de deudas con la finalidad de favorecer la liquidez, así como el poder cumplir con obligaciones pendientes.

Instruir a los antiguos y nuevos empleados del departamento de cobranza sobre temas como la utilización de métodos de negociación, técnicas de cobranza, manejo de cartera y el trato con el cliente moroso, con el propósito de perfeccionar el conocimiento con respecto a las políticas de créditos y cobranzas para prevenir cartera vencida.

En relación con los hallazgos que se encontraron, se recomienda crear mecanismos para facilitar el pago a sus clientes, así como descuentos por pagos anticipados y otorgamiento de un servicio adicional. Esto anima a los clientes a respetar el tiempo estimado de pago.

Teniendo en cuenta que la liquidez es favorable, se propone la creación de un fondo de emergencia con el objetivo de destinar un porcentaje de dinero de los meses en los que se produce un mayor flujo de venta para cuando la empresa atraviesa por una crisis financiera debido a la disminución de los ingresos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adusei, C. (2017, 07 21). Accounts Receivables Management: Insight and Challenges. *International Journal of Finance & Banking Studies*, 6(1), 101–112. <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668>
- Chaverri, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(157), 185-193. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15354681012.pdf>
- Chiriani-Cabello, Alegre-Brítez, M. A., & Chung. (2020, 04). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Contreras Gómez, L. A. (2020, enero- junio). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454/617>
- Cruz, J., & de la Rúa, M. (2018). La utilización de la administración financiera como herramienta de dirección en las empresas cubanas. *Yachana Revista Científica*, 7(1), 81-93. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/522>
- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 13(37), 20-40. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019, Julio – diciembre). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya*, 1(1), 56 - 68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- González, X., Luna, K., Erazo, J. C., & Sarmiento, W. (2019, 06 24). Recuperación de cartera bajo el enfoque de subconjuntos borrosos. *Ciencia Digital*, 3(3), 156-171. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.3.595>
- Hernández, L. (2017). EL PROCESO DE (DES)PROFESIONALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA (1980-2015) DÉFICITS, RIESGOS Y POTENCIALIDADES. *e-Spacio*. Retrieved July 12, 2022, from <http://e->

spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-  
Lahernandez/HERNANDEZ\_ECHEGARAY\_LuisaAranzazu\_Tesis.pdf

- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47–62. https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.701
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Revista Científica Convergence Tech*, 4(1), 59-68. https://doi.org/10.53592/convtech.v4iIV.35
- Lorente, L. (2019). Crecimiento, crédito e inflación. *Revista de Economía Institucional*, 21(40), 9-68. https://doi.org/10.18601/01245996.v21n40.02
- Mejia, K., Sicheri, L., & Nolazco, F. (2020). La liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 1-12. http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/178/204
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 262-285. https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121
- Morales, K., & Carhuacho, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195
- Oliva, J. M. (2020). Sobre la importancia de contextualizar las investigaciones en didáctica de las ciencias. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 17(1), 1001. https://doi.org/10.25267/Rev\_Eureka\_ensen\_divulg\_cienc.2020.v17.i1.1001
- Ortiz, I., Nolazco, F., & Carhuacho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/189

- Peña, S., Cárdenas, Y., & Gutierrez, N. (2021, septiembre 353-362). Examen Financiero en los niveles de liquidez y rentabilidad: Caso Empresa CaodelSur Cia. Ltda. Digital Publish, 6(6). doi.org/10.33386/593dp.2021.6.738
- Periche Delgado, G., Ramos Farroñan, E., & Chamolí Falcón, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. Investigación Valdizana, 14(4), 206-212. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112004>
- Puerta Guardo, F., Vergara Arrieta, J., & Huertas Cardozo, N. (2018). Análisis financiero: enfoques en su evolución. Criterio Libre, 16(28), 85-104. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2125>
- Pupo, L. d. I. F., & Pupo, E. (2019). La administración de las cuentas por cobrar y su control como elementos vitales para el adecuado funcionamiento empresarial. Revista cubana de administración pública y empresarial, 3(3), 268-280. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/88>
- Reynaga, D., Valqui, K., & Oblitas, R. (2021). La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 10742-10760. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1118](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1118)
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122. doi.org/10.19083/ridu.2019.644
- Tapia, J., & Gutiérrez, J. (2020, 03 03). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. Revista De Investigación Valor Contable, 3(1), 9-30. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Vaca, A., & Orellana, I. (2020). Análisis de riesgo financiero en el sector de fabricación de otros productos minerales no metálicos del Ecuador. Revista Economía y Política, (32), 100–132. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571163421005>
- Velasteguí, E., & Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. Visionario Digital, 1(3), 41-54. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>

Viloriay, A., & Zapata, V. (2018). Manual de Normas y Procedimientos Contables para el Área de cuentas por cobrar de la Empresa “Inversiones M.C.H., C.A.” Revista Enfoques, 2(6), 138-148. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36>

Yaguache, M. F., Higuerey, A., & Inga, I. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. Revista Venezolana de Gerencia, 2. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446020/29063446020.pdf>

# ANEXOS

## Anexo A

### Efectivo y Equivalente al Efectivo

		<b>2020</b>	<b>2019</b>
Efectivo en caja	US\$	6.800,00	3.800,00
Depósitos en bancos		144.116,00	208.805,00
Depósitos en tránsito		14.761,00	51.245,00
Inversiones temporales		<u>630.000,00</u>	<u>409.204,00</u>
	US\$	<b>795.677,00</b>	<b>673.054,00</b>

## Anexo B

### Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Cuentas por cobrar comerciales		
Clientes	US\$ 157.391,00	206.785,00
Huéspedes en el hotel	17.944,00	24.904,00
Varias	<u>3.132,00</u>	-
	178.467,00	231.689,00
Estimación para pérdidas crediticias esperadas	US\$ <u>-9.360,00</u>	<u>-9.274,00</u>
	<u>169.107,00</u>	<u>222.415,00</u>
Otras cuentas por cobrar:		
Anticipo proveedores	US\$ 16.930,00	2.393,00
Empleados	2.498,00	889
Retenciones en la fuente impuesto a la renta	32.426,00	-
Retenciones de IVA	12,00	-
Varias	<u>3.767,00</u>	<u>7.867,00</u>
	US\$ <b><u>55.633,00</u></b>	<b><u>11.149,00</u></b>



## Anexo C

### Pérdidas Crediticias

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Clientes:		
Vigentes	US\$ 72.855,00	112.423,00
Vencida de 1 a 30 días	17.191,00	45.513,00
Vencidas de 31 a 90 días	7.935,00	21.225,00
Vencidas a más de 91 días	<u>59.410,00</u>	<u>27.624,00</u>
	<b>US\$ 157.391,00</b>	<b>206.785,00</b>

## Anexo D

Entrevista a la encargada de crédito y cobranza



## Anexo E

### Matriz de consistencia

<b>TEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	Estudio de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Analizar la cartera vencida de las cuentas por cobrar de los clientes para determinar su efecto en la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A., periodo 2019-2020.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	CONCEPTOS	DIMENSIÓN	SUDIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS 1	ÍTEMS 2
Identificar los procesos en el seguimiento de los estados de cuentas de los clientes.	Cuentas por Cobrar (V.I)	Las cuentas por cobrar corresponden a los montos que la empresa tiene derecho a exigir a sus clientes por la venta de productos terminados en el curso normal de las actividades. Los saldos de las cuentas corresponden a facturas denominadas en nuevos soles originadas principalmente por la venta de productos refinados (Mogollón Gómez, 2021).	<b>Venta a crédito</b>	Crédito	Créditos vencidos	1-3	2
			El crédito que permitirá vender su producción y lo transfiere luego a los compradores como un plazo extendido para el pago, un plan de ventas a plazos (Lorente, 2019).				
			<b>Seguimiento de los estados de cuentas de los clientes</b>	Cobranza	Endeudamiento	2-4-5	1
El seguimiento de las cobranzas (personal, llamadas telefónicas, visitas a clientes, acciones legales, etc.) Dentro de ciertos límites, cuanto mayor sea el seguimiento en las cuentas por cobrar, menores las pérdidas por incobrables y más corto el período promedio de cobranza (Pupo & Pupo, 2019).							
		La mayoría de las cuentas por cobrar de la empresa tienen el carácter de crédito comercial. Sigue existiendo la opinión de que la empresa tiene opciones limitadas para su gestión porque las cuentas por cobrar se ven más afectadas por las condiciones externas de la economía, en particular el comportamiento de los clientes (Siekelova et al, 2017).	<b>Morosidad</b>	Incumplimiento de pago	Cartera vencida	6-7	3
			Está relacionada con las deudas que poseen los clientes con las entidades financieras y, las consecuencias se ven reflejadas en una reducción de los ingresos financieros y en una reducción en la liquidez (Periche-Delgado et al., 2020).				
Analizar la liquidez de O.V. Hotelera Machala S.A en el periodo 2019-2020.	Liquidez (V.D)	Se establece a la liquidez también como la mínima posibilidad de conversión, como un efecto de medición de todos los activos circulantes, y estos a su vez debe contar con una gestión de cobro para garantizar el aporte de dinero y abundancia de liquidez (Gutiérrez Janampa & Tapia Reyes, 2020).	<b>Gestión de cobranzas</b>	Procedimientos de Cobro	Rotación de cuentas por cobrar	8	4
			Según (Adusei, 2017) infiere que es una parte esencial englobar la administración del capital de trabajo de cualquier empresa y que esta sea organizada de manera eficaz para que el negocio no tenga ninguna retención.				
		Según (Yaguachi, Higuerey, Inga, 2019) las empresas deben contar con la suficiente liquidez para costear sus obligaciones que deberán ser pagadas mediante un flujo de caja.	<b>Recuperación de cartera</b>	Estrategias de cobranza	Recuperación de cartera vencida	9-10	5
			La recuperación de cartera es un procedimiento difícil, para ellos se consideración mecanismos que permitan comprender el manejo de la información de los clientes con la finalidad de recuperar esos valores ( Ceron et al.2017).				

## Anexo F

### Matriz de búsqueda

Nº	Año	Nombre de la Revista/Volumen/Número/Fecha/Páginas/Título del artículo científico	Autores	Términos-Bases teóricas	Link	Principal	Regional
1	2021	PURIQ/ volumen 3/ Número 1/ ENE-ABR . 2021/Pag. 262-285/ Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petropertú S.A: Periodo 2014-2016	Juliet Mogollón Gómez	Cuentas por cobrar	<a href="https://doi.org/10.37073/pur iq.3.1.121">https://doi.org/10.37073/pur iq.3.1.121</a>		X
2	2017	Visionario Digital/Vol. 1/ No.3/Julio-Septiembre 2017 /pág.41-54/La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos.	Efraín Velasteguí - Carolina Sánchez	Cuentas por cobrar	<a href="https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257">https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257</a>		X
3	2019	Revista Venezolana de Gerencia, ISSN: 1315-9984., vol. 2, 2019, Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador	Yaguache Aguilar, María Fernanda; Higuerey Gómez, Ángel Alexander; Inga Llanez, Elvia Rosalía	Liquidez	<a href="https://www.redalyc.org/journal/290/29063446020/29063446020.pdf">https://www.redalyc.org/journal/290/29063446020/29063446020.pdf</a>	X	
4	2020	Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 5 N° 9, 2020. p.p. 121-149.Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universa ISSN 2539-3669	Contreras Gómez	Cartera vencida de la empresa.	<a href="http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionvd/article/view/454/617">http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionvd/article/view/454/617</a>		X
5	2019	Revista de Economía Institucional/Volumen 21/ Número 40/ enero-junio 2019/Páginas 9-68/Crecimiento, crédito e inflación	Luis Lorente	Venta a crédito	<a href="https://doi.org/10.18601/01245996.v21n40.02">https://doi.org/10.18601/01245996.v21n40.02</a>		X
6	2019	Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial/ Volumen 3/ Número 3/ septiembre-diciembre 2019/ página 268-280/ LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL	Liset de la Fé Pupo González; Elizabeth Pupo González	Seguimiento de los estados de cuentas de los clientes	<a href="https://apve.esceg.cu/index.php/apve/article/view/88">https://apve.esceg.cu/index.php/apve/article/view/88</a>		X
7	2020	Revista de Investigación Valdizana, vol. 14, núm. 4, 2020, Octubre-, pp. 206-212. La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Rafz, Perú 2020.	Periche-Delgado, Greicy S.; Ramos-Farroñan, Enma V.; Chamolf-Falcón, Andy W	Incumplimiento de pago	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112004">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112004</a>		X
8	2021	Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar/Volumen 5/ Número 6/noviembre-diciembre, 2021/páginas 10742-10760/ La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020	Damaris Reyna Reynaga/ Katerine Jhordany Valqui Santillán/Roberto Carlos Oblitas Otero	Crédito	<a href="https://doi.org/10.37811/cl_r cm.v5i6.1118">https://doi.org/10.37811/cl_r cm.v5i6.1118</a>		X
9	2020	Espíritu Emprendedor TES/Volumen 4/ Número 1/enero a marzo 2020/páginas 13-27/Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018	Fernando Alexis Nolazco Labajos, Irma Lucila Ortiz Taipe, Irma Milagros Carhuacho Mendoza	Cuentas incobrables	<a href="http://espirituemprendedortese.com/index.php/revista/articulo/view/189">http://espirituemprendedortese.com/index.php/revista/articulo/view/189</a>		X
10	2017	Accounts Receivables Management: Insight and Challenges. International Journal of Finance & Banking Studies (2147-4486), 6(1), 101–112.Accounts Receivables Management	Adusei, C.	Gestión de cobranzas	<a href="https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668">https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668</a>		X
11	2017	Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 13, núm. 37, julio, 2017, pp. 20-40. ISSN: 1856-1594. RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS AL CONSUMO DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO 2008-2015	Díaz, Carlos Manuel; Del Valle Guerra, Yanet	Créditos vencidos	<a href="https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf</a>		X
12	2020	Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias, 17(1), 1001. Sobre la importancia de contextualizar las investigaciones en didáctica de las ciencias.	José María Oliva	Investigaciones	<a href="https://revistas.uca.es/index.php/eureka/article/view/5605/5938">https://revistas.uca.es/index.php/eureka/article/view/5605/5938</a>		X
13	2017	Delimitación y justificación de problemas de investigación en Ciencias Sociales. Revista de Ciencias Sociales, 3(157), 185-193.	Diego Chavarri	Justificación de la Investigación	<a href="https://www.redalyc.org/pdf/153/15354681012.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/153/15354681012.pdf</a>		X
14	2020	Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera. Revista Científica de la UCSA, 7(1), 23-30.	Chiriani-Cabello, Alegre-Brítez, & Chung.	Políticas de Crédito	<a href="https://doi.org/10.18004/ucs a/2409-8752/2020.007.01.023-030">https://doi.org/10.18004/ucs a/2409-8752/2020.007.01.023-030</a>	X	

15	2018	La utilización de la administración financiera como herramienta de dirección en las empresas cubanas. Yachana Revista Científica, 7(1), 81-93.	Juan Cruz, Manuel de la Rúa Batistapau		<a href="http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/522">http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/522</a>	X
16	2019	Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. Revista Maya, 1(1), 56 - 68.	Leydy Díaz, Daibis Yesica Flores Enríquez		<a href="https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6">https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6</a>	X
17	2019	Recuperación de cartera bajo el enfoque de subconjuntos borrosos. Ciencia Digital, 3(3), 156-171.	Ximena Rocío González Astudillo, Kléber Antonio Luna Altamirano, Juan Carlos Erazo Álvarez, William Henry Sarmiento Espinoza		<a href="https://doi.org/10.33262/cienciaigital.v3i2.3.595">https://doi.org/10.33262/cienciaigital.v3i2.3.595</a>	X
18	2020	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53.	Hernandez Sandra, Duana Danae		<a href="https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019">doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019</a>	X
19	2017	El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. Poliantea, 13(24), 47-62.	Juan Manuel Izar Landeta, Carmen Berenice Ynzunza Cortés		<a href="https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.701">https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.701</a>	X
20	2020	Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. Revista Científica Convergence Tech, 4(1), 59-68.	Ledy Jimémez		<a href="https://doi.org/10.53592/convtch.v4i1v.35">https://doi.org/10.53592/convtch.v4i1v.35</a>	X
21	2020	La liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. Espíritu Emprendedor TES, 4(1), 1-12.	Katherine Paola Mejía Huerta, Luis Guillermo Sicheri Monteverde, Fernando Alexis Nolazco Labajos		<a href="http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/178/204">http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/178/204</a>	X
22	2020	Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. Espíritu Emprendedor TES, 4(2), 21-40.	Katy Morales García, Irma Milagros Carhuanchu Mendoza		<a href="http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195">http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195</a>	X
23	2018	Manual de Normas y Procedimientos Contables para el Área de cuentas por cobrar de la Empresa "Inversiones M.C.H., C.A." Revista Enfoques, 2(6), 138-148.	Arianny Viloria, Verusska Zapata		<a href="https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36">https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36</a>	X
24	2021	Examen Financiero en los niveles de liquidez y rentabilidad: Caso Empresa CaodelSur Cia. Ltda. Digital Publish, 6(6).	Stefany Solange Peña-Jaramillo, Yamileth Cecilia Cárdenas-Correa, Néstor Daniel Gutiérrez-Jaramillo		<a href="https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/738">https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/738</a>	X
25	2018	Análisis financiero: enfoques en su evolución. Criterio Libre, 16(28), 85-104.	Fabio Puerta Guardo, José Vergara Arrieta, Netty Huertas Cardozo+		<a href="https://doi.org/10.18041/1900_0642/criteriolibre.2018v16n28.2125">https://doi.org/10.18041/1900_0642/criteriolibre.2018v16n28.2125</a>	X
26	2020	Análisis de riesgo financiero en el sector de fabricación de otros productos minerales no metálicos del Ecuador. Revista Economía y Política, (32), 100-132.	Vaca Sigüeza, Alexander Javier; Orellana Osorio, Iván		<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571163421005">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571163421005</a>	X
27	2019	Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122	Fabio Anselmo Sánchez Flores		<a href="https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644">https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644</a>	X
28	2020	Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. Revista De Investigación Valor Contable, 3(1), 9-30.	Joel Anderson Gutiérrez Janampa, Jhonatan Tapia		<a href="https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229">https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229</a>	X
29	2017	Tesis Doctoral EL PROCESO DE (DES)PROFESIONALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA (1980-2015): DÉFICITS, RIESGOS Y POTENCIALIDADES.	Luisa Aránzazu Hernández Echegaray		<a href="http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-Lahernandez/HERNANDEZ_ECHEGARAY_LuisaAranzazu_Tesis.pdf">http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-Lahernandez/HERNANDEZ_ECHEGARAY_LuisaAranzazu_Tesis.pdf</a>	X