



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA
Unidad Académica de Educación Comercial,
Administración y Ciencias**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Tema:

**ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL INCREMENTO DE
LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ
DEL ALMACEN CUEVA S.A**

Autora:

Ivonne Tatiana Orellana Ballagàn

Tutora:

Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

Primeramente le dedico mi tesis a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento primordial en mi carrera, además de su infinita bondad y amor por todas sus bendiciones llenas de alegría hacia mi familia.

A mi madre quien ha sido ejemplo de superación y fuerza por todos sus consejos llenos de sabiduría, guiándome hacer una mejor mujer, madre e hija, enseñándonos que todo lo podemos lograr si lo hacemos con cariño y dedicación, sin abstenerse a las dificultades cumpliendo con cada una de nuestros propósitos.

A mi padre, a pesar de la distancia física siempre ha estado conmigo, ofreciéndome su amor y apoyo incondicional impulsándome a seguir adelante.

De igual manera a mi familia y amigos que estuvieron acompañándome en esta gran etapa, aportando en mi formación tanto profesional como ser humano.

Ivonne Tatiana Orellana Ballagàn



AGRADECIMIENTO

A todos mis docentes quienes han aportado sus conocimientos, orientándonos a seguir a delante con éxito y retándonos constantemente poniéndonos a prueba lo adquirido en clases, formándonos para hacer unos buenos profesionales.

AI INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA y aquellos que forman parte de la misma, gracias por la oportunidad de demostrar que podemos alcanzar nuestros sueños y formar parte de la institución.

Finalmente agradezco inmensamente a todos los que fueron mis compañeros de clase, por el apoyo moral y confianza han aportado con mis ganas de seguir adelante hasta obtener mi carrera profesional.

Ivonne Tatiana Orellana Ballagàn



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **“Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva S.A”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el incremento la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva S.A., ubicada en el cantón la Troncal, provincia del Cañar, en el periodo del 2018?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: Orellana Ballagàn Ivonne Tatiana

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Orellana Ballagàn Ivonne Tatiana en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Diagnostico económico y financiero”, de la modalidad de Contabilidad y Auditoría realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Orellana Ballagàn Ivonne Tatiana

Firma

No. de cedula: 0940316524



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de:
Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

**“Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la
liquidez de Almacén Cueva ”**

Autora: Ivonne Tatiana Orellana Ballagán

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

RESUMEN

El presente trabajo investigativo radica en el Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva, dedicado a la venta de toda clase de artículos para el hogar ha presentado inconvenientes con la cartera de sus clientes, debido a los atrasos de las cuotas de sus productos, teniendo como consecuencia un aumento en la cartera vencida del mismo. Generado un desequilibrio económico. El propósito de la investigación estuvo orientado a proponer acciones para mejorar el procedimiento de cobranza, fundamentando los aspectos teóricos sobre la liquidez enlazado con la cartera vencida. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo y explicativo. El análisis documental fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de metodología. Se propuso como alternativa de solución una capacitación sobre la actualización de procedimientos y políticas de cobranza.

Cartera vencida

Efectivo

Liquidez



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de:
Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

**“Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la
liquidez de Almacén Cueva S.A”**

Autora: Ivonne Tatiana Orellana Ballagán

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

ABSTRACT

The present investigative work lies in the analysis of the impact of the increase of the past due portfolio in Almacén Cueva's liquidity, dedicated to the sale of all kinds of items for the home, which has presented inconveniences with the portfolio of its clients, due to the arrears of the shares of its products, resulting in an increase in the past due portfolio thereof. Generated an economic imbalance. The purpose of the research was to propose actions to improve the collection procedure, basing the theoretical aspects on liquidity linked to the past due portfolio. The types of research used were descriptive and explanatory. The documentary analysis was the technique used as a product of the application of methodology. Training on the updating of collections procedures and policies was proposed as a solution alternative.

Past due portfolio

Cash

Liquidity

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación de CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
Índice general.....	ix
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Variables de investigación.....	4
Objetivos de la Investigación.....	5
Objetivos Generales.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación e importancia.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÒRICO	
Fundamentación Teórica.....	7
Antecedentes referenciales.....	25
Fundamentación Legal.....	33
Variables de la investigación.....	45
Definiciones y conceptos.....	46

CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	
Marco metodológico.....	49
Tipo de investigación.....	58
Investigación exploratoria.....	58
Investigación descriptiva.....	58
Correlaciónala o explicativa.....	59
Investigación experimental.....	59
Según su diseño.....	60
La población y la muestra.....	60
Característica de la población.....	61
Concepto de población en demografía.....	62
Tipo de muestra.....	62
Muestra probabilística.....	63
Tamaño de la muestra.....	63
Técnicas e instrumentos.....	63
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	66
Plan de Mejoras.....	76
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79
Bibliografía.....	80
Anexos.....	
Anexo 1 Cuestionario	
Anexo 2 Carta de autorización del almacén	
Anexo 3 Organigrama de la empresa	
Anexo 4 Logotipo de la empresa	
Anexo 5 Fotos	

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figuras 1 Cuentas Básicas.....	13
Figuras 2 Organigrama del Almacén.....	50
Figuras 3 Competidores del Almacén.....	53
Figuras 4 Porcentaje de clientes del almacén.....	53
Figuras 5 Productos que ofrece el almacén.....	54
Figuras 6 Porcentaje de clientes de almacén.....	67
Figuras 7 cuotas de los clientes del almacén.....	67
Figuras 8 Técnicas que utiliza el almacén.....	69
Figuras 9 Formas de Pago.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Causa- Efectos de la problemática.....	3
Cuadro 2 Clasificación de Registro Contable.....	12
Cuadro 3 Control de la Administración.....	19
Cuadro 4 Nómina de personal.....	51
Cuadro 5 Departamento de Contabilidad.....	52
Cuadro 6 Área de Ventas y Cobranza.....	52
Cuadro 7 Análisis de Estados Financieros.....	55
Cuadro 8 Población de la problemática.....	61
Cuadro 9 muestra	63
Cuadro 10 Análisis de Estados Financieros.....	74

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad en el Ecuador, la mayoría de negocios son micro empresas, dedicadas a la producción, servicio y comercio, como las de compra y venta de productos. Estas pequeñas empresas están basadas directamente a satisfacer las necesidades del consumidor, dando como resultado una actividad económica, generando beneficio primordial y un beneficio colectivo, como aumentando la bolsa de empleo en el país.

Los almacenes tienen como política ofrecer sus productos al contado y a créditos de corto plazo, mediante estrategias que atraen al cliente como ofertas en ciertos productos y tarjetas de descuentos, para poder establecer un punto de equilibrio favorable dentro del almacén y así poder llegar a las metas que se establecen entre sí.

Toda estrategia conlleva su propio riesgo al momento de ofrecer sus productos a los clientes, ya que por algún motivo se encuentran dificultades a los mismos para poder cancelar las cuotas mensuales establecidas en el contrato de compra del producto.

Podemos considerar que el Crédito Comercial es un ingreso de importancia en el financiamiento de las empresas dedicadas a la venta o distribución de electrodomésticos, siendo una de las fuentes de liquidez los créditos a corto plazo, las mismas que conllevan una política rigurosa al realizar los pagos con puntualidad ya convenidos.

Según (Pérez, 2001). Nos dice que en vez de ingresar cuentas por cobrar, la empresa puede comprometerse en el factoraje (ventas) de las cuentas por cobrar para adquirir efectivo. Con frecuencia el factoraje alivia a la empresa de revisiones de crédito, del costo de procedimientos de las

Cuentas por cobrar, los gastos de cobranza y los gastos de deuda incobrables.

En micro empresas son considerables negocio factibles o rentables a los almacenes de electrodomésticos, pero así mismo se encuentran con mucha competencia y para poder sobresalir en estabilidad económica y crecimiento de la misma, estas se exponen a peligros, como en caer en insolvencia por algunos inconvenientes, realizar ofertas y créditos sin tomar en cuenta los riesgos, como son moras o perdidas de los electrodomésticos llegando a demandas legales.

Una de ellas es el Almacén Cueva es uno de los almacenes antiguos del cantón de la troncal, la misma que empezó con pocos productos y hoy en día se ha obtenido un crecimiento económico, el almacén tiene como política autorizar créditos a sus consumidores, con el objetivo de incrementar sus ventas y así mantener a sus antiguos clientes y obtener futuros.

Ofreciendo su mercadería ha contado y a crédito a corto plazo, pero dichos créditos concedidos no han resultado como esperaban, lo que genera problemas en el área de cobranza afectando la cartera de crédito. Realizando las respectivas investigaciones, se llegó a concluir que las causas del problema que enfrenta el almacén, es el resultado del mal manejo de su cartera de clientes y de los créditos otorgados a corto plazo sin tener en cuenta que almacén no se ha realizado sus respectivas actualizaciones de sus políticas y sus procedimientos en el área de cobranza.

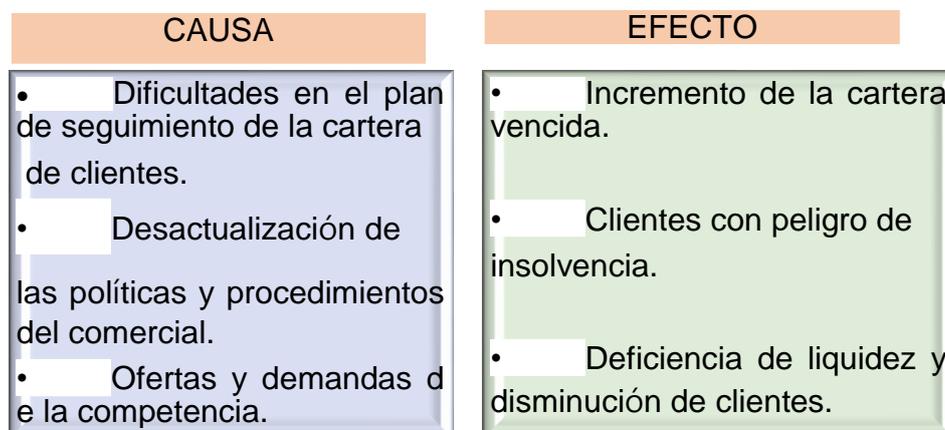
Otra causa es que el personal de Crédito y Cobranza no aplica procedimientos y políticas para la concesión de crédito y si lo hace lo realiza erróneamente ya que como anteriormente se mencionó su manual de procedimientos es antiguo, trayendo como consecuencia deficiencias en el proceso de crédito y cobranza del almacén Cueva, para la recuperación de la cartera vencida; sus beneficios son todo el personal del almacén y sobre todos los clientes que realizan sus compras.

Esta investigación se basa en evitar esos que parecen pequeñas dificultades sin importancia, que en largo plazo se transformen en problemas graves. Para el Almacén Cueva que está pasando por inconveniente de incremento de la cartera vencida afectado así su liquidez. Su finalidad es solucionar esos errores, mediante la evidente actualización de sus políticas de venta, empleando nuevos y efectivos procedimientos de cobro, mejorando así el área de cobranza y a su vez actualizando al personal respectivo para que el almacén pueda obtener su punto de equilibrio.

Situación de conflicto

El Almacén Cueva, ubicado en el Cantón la Troncal, provincia del Cañar. Se lo reconoce por conceder sus diferentes líneas de productos a contado y créditos a corto plazo a la ciudadanía, mediante descuentos en su mercadería. El almacén ha tenido complicaciones al realizar los cobros respectivos a sus clientes, causándole un incremento en la cartera vencida por la falta de control de la misma, provocándole directamente una disminución en la liquidez; debido a que no cuenta con el respaldo económico requerido para solucionarlos.

Estos problemas ocurren cuando el almacén otorga créditos a corto plazo, sin realizar una evaluación pertinente de sus políticas de crédito y sus procedimientos adecuados para realizar sus ventas.



Cuadro #1: Causa – Efecto

Elaborado por: Ivonne Tatiana Orellana Ballagàn

Delimitación del problema

Campo	Contabilidad y Auditoría
Área	Cartera
Aspectos	Cartera vencida, liquidez
Provincia	Cañar
Cantón	La troncal
Empresa	Almacén Cueva
Periodo	2018
Tema	Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la liquidez del Almacén Cueva.

Formulación del Problema

¿Cómo afecta el incremento de la cartera vencida en la liquidez del Almacén Cueva, ubicado en el Cantón de la Troncal, provincia del Cañar, en el periodo 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Cartera Vencida

Variable Dependiente: Liquidez

Evaluación del problema.

Delimitado.- El almacén Cueva, se encuentra ubicado en la Troncal provincia del Cañar, no cuenta con las suficientes tácticas en el área de cobranza, causando un incremento en la cartera vencida y afectando así su liquidez.

Evidente.- Tomando en cuenta la falta de procedimientos al momento de realizar los cobros y a causa del descuido de la cartera de clientes, como resultado se tiene que algunos clientes no estén al día con los pagos convenidos con el almacén.

Claro.- Es evidente que el problema principal de esta investigación es la falta de procedimientos y políticas adecuadas en el área de cobranza, dejando como notorio la problemática de esta investigación.

Relevante.- Se realizara un respectivo estudio y opiniones que se den en el transcurso del tema expuesto, debido que es de importancia para el almacén solucionar los inconvenientes con la cartera vencida de una forma adecuada para la misma.

Concreto.- La investigación tiene como principal propósito dar solución al problema con el incremento de la cartera vencida.

Original.- Este proyecto es original, ya que es lo que se vive día a día y no se han realizado una investigación a profundidad a la problemática del tema.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar cómo afecta el incremento de la cartera vencida para una mejora en la liquidez del Almacén Cueva.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre la liquidez, enlazado con la cartera vencida.
- Diagnosticar el proceso actual del incrementó de la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva.
- Diseñar una propuesta de políticas y procedimientos que ayuden a incrementar la liquidez del Almacén Cueva.

Justificación e Importancia

Este tema de investigación fue planteado debido a los problemas internos que atraviesa el Almacén Cueva S.A., por un incremento de la cuentas por cobrar. Realizando las respectivas investigaciones, se llegó a concluir que las causas del problema que enfrenta el almacén, es el resultado del

mal manejo de su cartera de clientes y de los créditos otorgados a corto plazo sin tener en cuenta la desactualización de sus políticas y sus procedimientos, dando a notar también que el personal de ventas y de recaudación no está respectivamente capacitado para realizar sus respectivas tareas y como resultado se tiene clientes en mora, afectando que el almacén pierda una cantidad considerable de mercadería disminuyendo la liquidez.

Este proyecto de investigación es de importancia porque se determinara los efectos reales que tendrán el almacén y su inestabilidad económica, si no se realiza una evaluación pertinente sobre el incremento de la cartera vencida.

De no realizar un correcto análisis en el almacén, la misma pasara por dificultades financieras como la disminución del personal para disminuir los gastos para poder establecer la economía de la misma, para evitar llegar a estas conclusiones, se sugiere una capacitación correcta a sus respectivos empleados y actualización de sus políticas y procedimientos dentro del almacén Cueva. De esa manera mejorar el área de cobranza, procediendo de una forma correcta y recuperar su cartera de vencida y así obteniendo su punto de equilibrio.

Los resultados de esta investigación beneficiara al primordialmente al almacén Cueva, ya que podrá lograr una estabilidad económica favorable, disminuyendo su cartera vencida y aumentando su liquidez, sin olvidar que beneficiara a sus futuros clientes, garantizando un buen servicio al momento de realizar su crédito a corto plazo y también en su respectivos cobros, este proyecto es impulsado por el Gerente General, facilitando los recursos adecuados para la misma. Dando a lugar la investigación en el Cantón la Troncal, provincia del Cañar, periodo 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICÒ

Fundamentación Teórica

“La contabilidad es una ciencia social de naturaleza económica que tiene por objeto, mediante un método específico, elaborar información en términos cuantitativos, relativa a la realidad económico-patrimonial que se da en una unidad económica para que los usuarios de la información puedan adoptar decisiones en relación con la expresada unidad económica” (Muñoz Merchant, 2003)

“La contabilidad incluye en su objeto de estudio una realidad que supera los bienes que la organización contempla como activos propios, una vez que incluye los factores sociales y ambientales que sin pertenecer al patrimonio de una organización pueden verse afectados por el accionar de esta; incluso, las actividades de prosumo⁶ deberían ser objeto de información contable” (Ortegon, 2011).

(García, 1984). “Que es un sentido descriptivo de la metodología operativa de la Contabilidad interpreta que es la “ciencia empírica que tiene por objeto la captación, medición, valoración, representación-coordinación, agregación e interpretación de fenómenos circulatorios, principalmente económicos”.

El profesor (Cañibano L. , 1996). “Señala al respecto que el método contable, es “un conjunto de postulados y premisas subsidiarias que permite someter a observación la realidad económica, expresar en un lenguaje convenido los aspectos cualitativos y cuantitativos de dicha observación conforme a unas reglas que garantizan un determinado grado de objetividad, y procesar la información resultante siguiendo unos criterios que permitan obtener estados sintéticos que contengan agregados relevantes”.

“Como a la Contabilidad le corresponde, pues, el conocimiento “lo más exacto posible de una realidad, principalmente económica, necesariamente se habrá de proceder, previo al desenvolvimiento de cualquier otra función tendente a este fin, a su captación, tanto en su aspecto estático como en su aspecto dinámico”. (Rodríguez, 1985).

La Contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades. Se ha dado a conocer a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial.

El inicio de la literatura contable queda circunscrito a la obra del franciscano Fray Luca Paccioli de 1494 titulado "La Summa de Arithmética, en donde se considera el concepto de partida doble por primera vez.

Podemos recalcar el aporte significativo por parte de Luca Pacioli, desarrolló la teoría de la partida doble, y por lo tanto es considerado como el padre de la Contabilidad, dado que este es el principio fundamental de la Contabilidad. En efecto este método contable fue publicado en Venecia – Italia en el año de 1494 y contenía 36 capítulos en donde era analizado y utilizado por los comerciantes Venecianos.

Historia de la contabilidad

Según el autor (Sánchez, 2004). “Manifiesta que la contabilidad es una actividad tan antigua como la propia Humanidad. En efecto, desde que el hombre es hombre, y aun mucho antes de conocer la escritura, ha necesitado llevar cuentas, guardar memoria y dejar constancia de datos relativos a su vida económica y a su patrimonio: bienes que recolectaba, cazaba, elaboraba, consumía y poseía” (Pag.39). (Revelo, 2013)

Edad Antigua.

De acuerdo a lo escrito por el autor (Vascones, 2004). En esta época ya se habla de Docente e investigador; asesor y consultor privado en procesos administrativos y organizacionales. Física y matemáticas Universidad Nacional; manifiesta que: Antiguos documentos nos revelan la existencia de una práctica contable rudimentaria de estas primeras culturas. Sin embargo, el primer indicio sobre la existencia de un sistema contable formal se remonta al año 4.000 A.C. El descubrimiento de una tabla con caracteres cuneiformes, perteneciente a la antigua cultura de los Sumerios y conservada hoy en el museo Británico, reveló por vez primera la existencia de un incipiente sistema de registro por partida simple, semejante a la que hoy utilizan las amas de casa para llevar sus cuentas familiares. La figura del Nomenclátor, una especie de antiguo contador quien era el encargado de llevar los registros de las transacciones comerciales en aquellas sociedades esclavistas. Por testimonio escrito se sabe de la existencia de dos libros contables, el Codex y el Adversa, asimilables en cierto modo al libro Diario y Mayor que hoy conocemos. Estos libros eran llevados a doble columna: a la izquierda se consignaban los ingresos bajo la denominación del Acceptum, similar al Débito actual, y en la derecha se anotaban los egresos, bajo el Expensum, similar al actual Crédito (Revelo, 2013).

Según (Revelo, 2013). "El origen de la contabilidad no se conoce con exactitud. Podría afirmarse, sin embargo, que ella es tan antigua como el arte de contar y que surgió como producto de la necesidad, a la sombra de las primeras actividades comerciales". Sin duda, la aparición de los primeros sistemas contables tuvo como condición necesaria la existencia de tres elementos esenciales:

- 1) Un desarrollo importante del comercio
- 2) El uso de la escritura
- 3) El manejo de un sistema numérico adecuado que respondiera a las necesidades de registro.

Edad Media.

Para la edad media se toma en cuenta a uno de los principales exponentes:

(Gertz, 2000). “Durante la Edad Media, tras la disolución del imperio Romano, el comercio declinó ostensiblemente y en consecuencia la práctica contable tendió a desaparecer. La contabilidad pasó entonces a ser una actividad exclusiva de la iglesia y los señores feudales. Tras las cruzadas y con las invasiones del Islam, renace el intercambio cultural entre Oriente y Occidente y con ello el auge del comercio. Este auge comercial tuvo como epicentro las ciudades de Génova y Venecia, las cuales pusieron en marcha, además de un comercio permanente en gran escala, un gran movimiento crediticio y bancario que revolucionó las finanzas de aquella época. Con la aparición del Fiorum como moneda universal de cambio – una especie de antiguo dólar – se facilitó enormemente la práctica de la contabilidad en aquella época, ya que la diversidad de monedas en cada feudo y región complicaba los registros y hacía más dispendiosa la labor contable” , pág. 44. (Revelo, 2013)

Edad Moderna.

La contabilidad en la edad moderna lo explica de la siguiente manera:

Para el autor (Cerde, 2001).”Con el surgimiento de la Revolución Industrial en el siglo XVIII y el consiguiente desarrollo del comercio a escala mundial, la economía se torna cada vez más compleja; surgen entonces nuevos retos y nuevas situaciones para las potencias coloniales en el campo de la administración y la producción, lo cual da un renovado impulso al desarrollo de la contabilidad. Con la aplicación masiva de las nuevas técnicas electromecánicas y de vapor en la producción, a finales del siglo XIX, se abre paso a un enorme desarrollo de la industria fabril y Manufactura y por ende de la contabilidad de costos. Comienza a aparecer los primeros estudios que analizan los problemas de organización, control y Administración en las empresas”, pág. 6. (Revelo, 2013)

Esta investigación se trabajará con las siguientes descripciones: Contabilidad, Clasificación de Contabilidad, Cuentas contables, Cuentas por Cobrar, cartera de crédito, importancia de la cartera de crédito, definiciones de cartera vencida, políticas de cartera.

La contabilidad

Según (García, 2009), describe el Concepto de Contabilidad como: “La Ciencia o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad” (pág. 19). (Revelo, 2013)

Podríamos definir la contabilidad como una ciencia que está encargada de realizar un análisis profundo en los estados financieros de una entidad, por medio de una información que facilitara una compañía, con la finalidad de que se estudie y analice todo su patrimonio, estableciendo el estado se encuentran su economía.

Entonces podemos decir que la contabilidad es una ciencia que estudia y registra una actividad financiera de una entidad, teniendo como finalidad dar a conocer la situación económica real de una entidad establecida

Clasificación de la contabilidad

Según el origen de capital:

Privada o particular: Se ocupa del registro de transacciones y preparación de Estados Financieros de empresas particulares.

Pública o gubernamental: Se ocupa del registro de información del Estado o de las instituciones y diferentes organismos estatales.

Según la clase de actividad:

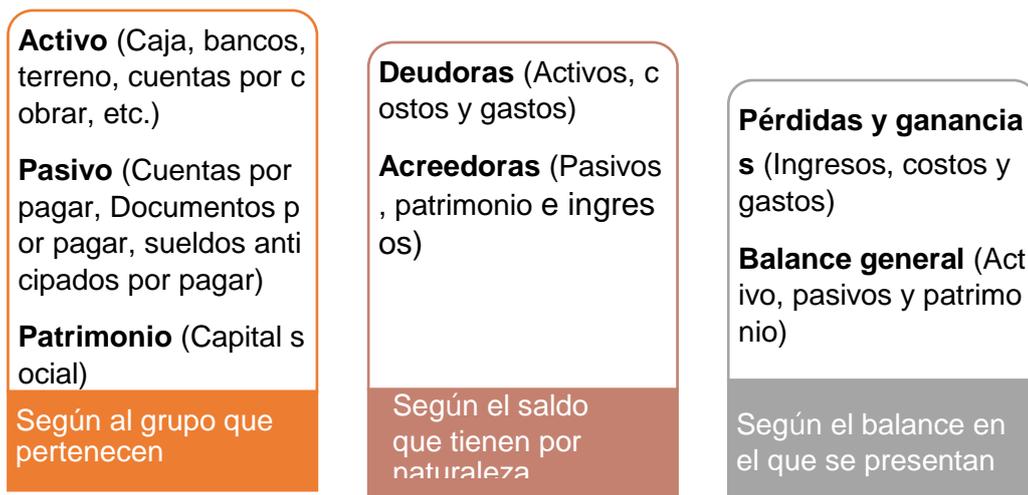
Comercial: Registra las operaciones de empresas o negocios dedicados a la compra y venta de bienes o mercancías, sin ningún proceso adicional de transformación de éstas.

Industrial o de costos: Registra las operaciones de empresas dedicadas a la fabricación o elaboración de productos mediante la transformación de materias primas, permitiendo determinar los costos unitarios de producción o explotación.

Servicios: Registra las operaciones de empresas dedicadas a la venta y prestación de servicios, o a la venta de capacidad profesional. En este grupo se tienen: entidades bancarias, instituciones educativas, hospitales, clínicas, talleres de servicio, empresas de turismo, servicio de transporte, empresas de asesoría profesional, etcétera.

Agropecuaria: Aquella que registra las operaciones de empresas dedicadas a las actividades de agricultura o ganadería

Cuadro 2. Clasificación de Registro Contable

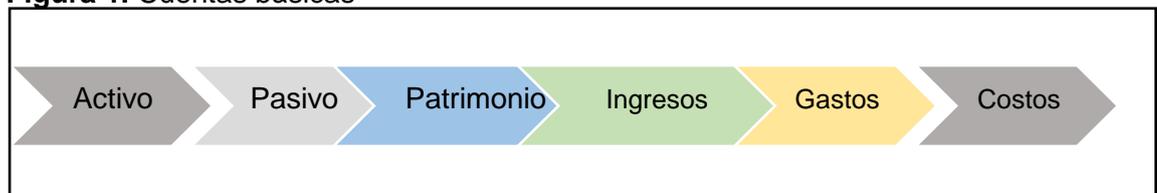


Realizado: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Según (Briones, 2017). “Dentro de este marco también están las cuentas por cobrar donde estas se deben o se refieren a los valores que

se tienen que cobrar a los clientes, producto de las ventas a crédito. En efecto esta se debita por las ventas a crédito y se acredita por cancelaciones de las facturas de los clientes o el cliente realiza la devolución de la mercadería”.

Figura 1. Cuentas básicas



Realizado: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Los activos

Según Contaduría General de la Nación. “Los activos son recursos tangibles e intangibles de la entidad contable pública obtenidos como consecuencia de hechos pasados, y de los cuales se espera que fluyan un potencial de servicios o beneficios económicos futuros. Estos recursos, tangibles e intangibles, se originan en las disposiciones legales, en los negocios jurídicos y en los actos o hechos financieros, económicos, sociales y ambientales de la entidad contable pública. Desde el punto de vista económico, los activos surgen como consecuencia de transacciones que implican el incremento de los pasivos, el patrimonio o la realización de ingresos. También constituyen activos los bienes públicos que están bajo la responsabilidad de las entidades contables públicas pertenecientes al gobierno general”. (P. 40-41)

Los Pasivos

Según Contaduría General de la Nación. “Los pasivos corresponden a las obligaciones ciertas o estimadas de la entidad contable pública, derivadas de hechos pasados, de las cuales se prevé que representarán para la entidad un flujo de salida de recursos que incorporan un potencial de servicios o beneficios económicos, en desarrollo de las funciones de cometido estatal.” (P. 55)

El Patrimonio

“Beneficios económicos futuros o el potencial de servicio que deriven de aportes o transferencias públicas o de los propios ingresos de los servicios, los que deben estar previamente autorizados, con excepción de los recursos que se obtienen por la vía del endeudamiento”.

Los Ingresos

Se podría decir que los ingresos son beneficios que se obtiene mediante una actividad económica de una empresa, que den lugar a aumento del activo o patrimonio netos que estos no están ligados con aportes de capital.

Según Contaduría General de la Nación. “Los ingresos son los flujos de entrada de recursos generados por la entidad contable pública, susceptibles de incrementar el patrimonio público durante el período contable, bien sea por aumento de activos o por disminución de pasivos, expresados en forma cuantitativa y que reflejan el desarrollo de la actividad ordinaria y los ingresos de carácter extraordinario” (P. 68)

Gasto

Según Contaduría General de la Nación. “Son flujos de salida de recursos de la entidad contable pública, susceptibles de reducir el patrimonio público durante el período contable, bien sea por disminución de activos o por aumento de pasivos, expresados en forma cuantitativa. Los gastos son requeridos para el desarrollo de la actividad ordinaria, e incluye los originados por situaciones de carácter extraordinario” (P.72)

Costo de venta y operación

Según Contaduría General de la Nación. “Se considera costo el consumo de recursos (materias primas, mano de obra, costos indirectos, etc.) que se requieren para desarrollar actividades relacionadas con la

producción de bienes o la prestación de servicios. El beneficio generado por el sacrificio de estos recursos se obtendrá una vez se venda o se entregue el producto final” (P.32)

Importancia de la contabilidad

La contabilidad es una disciplina económica que ha servido al hombre desde tiempos inmemoriales, permite un orden claro y preciso de las actividades, recursos, gastos, dinero. Por ello, la utilización de esta es vital para administrar de la mejor manera posible la vida financiera y económica de una empresa, del trabajo o hasta del emprendimiento familiar.

Debido a esta gran importancia, el empresario requerirá la implementación de algún sistema de registro que facilite esta labor y que le permita:

- Conocer la situación de la empresa y de los negocios que se realizan, en cada momento.
- Disponer de información oportuna que facilite la toma de decisiones.
- Llevar un control de la gestión anterior, para facilitar la planificación de los fondos para el año próximo.

El autor (Garcia, 2009). En tiene “La contabilidad es de suma importancia porque no solamente es la historia de una entidad, sino porque produce en unidad y estructuralmente información cuantitativa, procesadas en unidades monetarias de las transacciones comerciales que realiza la actividad económica”, pág. 16.

Cuentas Por Cobrar

Según el Autor, (Chiriboga, 2008). “Las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio,

consistente principalmente en intereses y comisiones ganados, pagos por cuenta de clientes por cobrar, originados en venta, arriendos, anticipos o acciones suscrita, el grupo de cuentas por cobrar también incluye montos provisionados para cubrir eventuales perdidas de las correspondientes cuentas por cobrar”, (Pág. 58). (Revelo, 2013)

Importancia de las Cuentas Por Cobrar

La explicación más acertada sobre la importancia de las cuentas por cobrar es:

Para el autor (Chiriboga, 2008). “Las cuentas por cobrar registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones” , pág. 63. (Revelo, 2013)

Alcance de las Cuentas Por Cobrar

Según los Autores (Meigs, Williams, Haka, Bettner, 2000)). “Uno de los factores decisivos implícitos en el crecimiento de la economía es la tendencia a la venta de bienes y servicios a crédito, las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más grande de muchas compañías comerciales”, (pág. 280). (Revelo, 2013)

Las cuentas por cobrar son créditos a corto plazo que después de un determinado un tiempo de 30 a 60 días, este se transformara en efectivo. Podemos decir entonces que las cuentas por cobrar no son más que deudas que contrae un cliente al momento de realizar una compra, estas transacciones se hacen evidentes en los estados financieros de la entidad y después se convertirá en liquidez.

Clasificación de las Cuentas Por Cobrar.

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su disponibilidad: A CORTO PLAZO y A LARGO PLAZO.

Corto Plazo: Son aquellas cuya disponibilidad se realiza en un plazo no mayor de un año después de la fecha del balance o ciclo financiero a corto plazo y se presentaran en el activo circulante (Revelo, 2013).

Largo Plazo: Son las cuentas por cobrar a un plazo mayor que el ciclo financiero de la empresa a un año, deberán presentarse fuera del activo circulante. (Revelo, 2013)

Cartera

La cartera la podemos conceptual de distintas manera pero en pocas palabras, la cartera de una empresa no son más que las deudas que contrae los clientes tienen con una empresa que está destinada a ofrecer sus productos o servicios, donde su economía se basa directamente en las ventas que se van realizan continuamente, ya sean estas a crédito como al contado.

Edad de Cartera

Todas las entidades financieras ya sean macroempresas o micro empresa, da un tiempo estimado para que el cliente deudor se ponga al día con los pagos, su tiempo puede ser 30, 60, 90 días, después de un estudio previo de los estado financieros.

Cartera Vencida

La Cartera vencida son las cuentas deudoras de un empresa, que su actividad se basa en una realizar actividad comercial, concediendo créditos a corto plazo pero después de un tiempo determinado, se convierte en lo que hoy llamamos cuentas vencidas.

Según (Torregoza, 2009) pág. 37. Una de cada cinco unidades productivas se ve amenazada en su reproducción y capitalización por problemas relacionados con su 31 capacidad de pago de los adeudos

anteriormente contraídos de la cartera vencida. En este caso también resulta que son las unidades de menor tamaño las que enfrentan con más frecuencia este problema. Es decir, las unidades pequeñas son las que sufren mayores problemas financieros tanto de tipo operativo como de capitalización.

Para el autor (Pazmiño, 2011). “Es la proporción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuara devengándose intereses por conceptos de mora sobre los pasivos vencidos”. (Cuenca, 2017).

Administración de la Cartera Vencida

Según el autor (Montesdeoca, 2015) “La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre el ciclo de operaciones de las compañías comerciales siendo una de las actividades más difíciles de realizar. En donde el análisis de las ventas a crédito en cualquier empresa es de vital importancia porque en la mayoría de las veces, si no se da crédito disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de dar crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible”, (Cuenca, 2017).

Control de cartera

Para el Autor (Montesdeoca, 2015) “El control de la cartera vencida es un proceso sistemático de evaluación y seguimiento de las cuentas por cobrar, para la empresa es indispensable controlar el comportamiento de recaudo de la cartera vencida, esto ayudara al crecimiento económico tornándose un beneficio en sus cuentas”. (Cuenca, 2017)

El control de la administración, se entiende que abarcan en:

Cuadro 3. Control de la Administración



Realizado: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Crédito

El crédito podemos definir que es una actividad económica que se da a consumir cuando una entidad otorga un servicio o dinero hasta un cierto tiempo específico, en donde se realiza un contrato entre las partes, el cual al deudor se compromete cubrir dicho crédito mensualmente junto con sus respectivos intereses que genere el préstamo otorgado y costos adicionales que este tuviera.

(Mayorga, 2014). “Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la institución financiera para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por situaciones por situaciones eventuales e individuales del cliente que refleja el vencimiento del crédito”. (Cuenca, 2017)

Tipo de Crédito

Existen varios tipos de crédito que se adaptan a tus necesidades, en concordancia con el proyecto de vida que tienes. Infórmate sobre ellos para que vivas la cultura de la sana administración de las finanzas personales.

Crédito de consumo: es un préstamo realizado a una persona, para adquirir bienes o servicios, como la compra de electrodomésticos, remodelaciones, vehículos, productos para el hogar, viajes, actividades de entretenimiento, entre otros. El crédito de consumo puede ser de corto y mediano plazo.

Crédito hipotecario: es una alternativa de financiación para personas naturales mediante la cual pueden adquirir vivienda nueva o usada, construir, reparar, remodelar, o subdividir una casa que ya esté en uso. El crédito hipotecario es de largo plazo.

Microcrédito: es un préstamo de monto reducido, que sirve principalmente para financiar proyectos que ya están en marcha, como el mejoramiento de producción de microempresas, o para las unidades productivas ya constituidas, y que no necesariamente estén registradas en la Cámara de Comercio. El microcrédito es de mediano plazo.

Créditos especiales: son préstamos que apuntan a cubrir una necesidad empresarial o hacer inversión en una actividad primaria económica, como el crédito rural y agropecuario, el crédito para empresas o el capital de trabajo.

Crédito Comercial

Nos explica:

El autor (Montaño, 2010). "El crédito es la capacidad para lograr un préstamo en efectivo o en mercancía para liquidarlo en una fecha futura, determinada, mediante la promesa moral de hacer el pago oportuno. Es un contrato mediante el cual una entidad anticipa fondos a un cliente contra la entrega por este de un documento crediticio a plazos, surgido como consecuencia de una operación de venta de viene o prestación de servicios para que a su vencimiento la entidad lo cobre, cantidad propuesta a disposición del cliente es, generalmente el importe nominal

del documento crediticio entregado, menos la cantidad reducida de esta en concepto de intereses”, pág. 13. (Revelo, 2013)

El crédito actualmente es imperdible ya que gracias a este hay un crecimiento en la economía del país, el crédito ayudado a las personas, las empresas y los Estados. De la misma manera también es peligroso ya que en momento que no se logre cubrir una deuda, rápidamente habrá consecuencias para el beneficiario del crédito.

La Cobranza

La cobranza no es más que la recuperación de los créditos otorgados a un cliente, por una o entidad que ofrece servicios.

La cobranza tiene como base estos tres pilares fundamentales

Cliente. Capacidad de pago, autoridad y necesidad

Producto. Origen, características y beneficio

Cobrador. Actitud, capacidad y aptitud

Políticas de la Cobranza

Las políticas de cobro, son manuales de procedimientos que se sigue para recuperar sus cuentas vencidas de los clientes. Mediante un tiempo determinado y un profundo análisis, se pueden ir evaluando que nivel de porcentaje son efectivos de estos procedimientos a seguir, sobre las cuentas incobrables de una empresa.

A continuación se pueden distinguir tres tipos política de cobranza, las cuales son las siguientes:

- políticas restrictivas
- políticas liberales
- políticas racionales.

Técnicas de recuperación de cartera

Para el autor (Paredes, 2012) estas con las técnicas efectivas para la respectiva recuperación de cartera:

- Recuperar cartera vencida requiere de planificación, orden y constancia.
- Tener un compromiso con el cliente que se refleja en la pronta respuesta a sus consultas y soluciones eficaces para así resolver los problemas.
- Recuperar crediticio en todas las etapas de cobranza, analizando y segmentando la cartera antes de gestionar (Cuenca, 2017).

NOTIFICACIONES DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Para el autor (Paredes, 2012) las Llamada es la acción y efecto de llamar. Este verbo permite hacer referencia a invocar, convocar. También se le dice llamar al hecho de hacer ademanes o hablar para que una persona acuda o responda, (Cuenca, 2017).

Este método de llamadas se basa en una forma más factible ya que pueden realizar la comunicación, con la finalidad de recordar que debe cancelar con puntualidad la cuota de crédito.

ABOGADOS EXTERNOS -

Un abogado es aquella persona que ejerce profesionalmente en la a favor de una de las partes en juicio, como por ejemplo los procesos judiciales que una persona natural o jurídica es que travesando actualmente.

GESTOR DE COBRANZA

Para el autor (Paredes, 2012). El trabajo del Gestor de Cobranza deberá tratar con personas de variado nivel, estilos y modos de ser, de ahí que deba ser una persona que reúna el siguiente perfil:

- El cobrador debe tener presencia agradable
- Tener buenos modales
- Debe tener iniciativa al momento de cobrar al cliente
- Debe tener conciencia de honradez
- El cobrador debe tener muchas ganas de trabajar y así ser incentivado
- Debe de ser discreto en momentos de cobranza
- El cobrador debe tener toda la disponibilidad de viajar. (Cuenca, 2017)

OBSERVACIÓN A LOS CLIENTES

Para (Paredes, 2012). La visita a los cliente u observación es el método más efectivo para la recuperación de un impagado, aunque hay que tener en cuenta que es el método más costoso. Cuando las cartas y/o llamadas telefónicas no surten efecto, la visita personal al moroso es la última alternativa extrajudicial que nos queda, (Cuenca, 2017).

La visitas a los clientes es un método para la pronta recuperación de la cuentas vencidas, por medio de llamadas telefónicas, aunque esta actividad es un poco arbitrario porque ahí clientes no desean cancelar o se cambian de domicilio.

GARANTÍAS DE CRÉDITOS

Según (Cuenca, 2017). Tradicionalmente una garantía es una obligación accesoria del crédito. Modernamente y en especial en las garantías de tercero el acreedor se prefiere que la existencia de la

garantía vaya separada de la existencia de la deuda. De allí que la garantía esté vinculada pero no subordinada a la deuda”. (Paredes, 2012)

La garantía hoy en día es indispensable, ya que se requiere al momento de realizar cualquier tipo de crédito, tal como su nombre lo indica es una garantía que por alguna ocasión extrema se compromete a saldar dicho crédito del deudor, es un derecho subjetivo a favor del acreedor.

GARANTÍA PERSONAL

Para el autor (Paredes, 2012). El titular y los avalistas ofrecen su garantía personal ilimitada presente y futura de todo su patrimonio. Cabe indicar que si existen bienes en el patrimonio de dichas personas que están gravados de forma específica no podrán ser ejecutados ante un no pago del préstamo, (Cuenca, 2017).

ESTRATEGIA.

Según (Contreras, 2013) establece que: La estrategia de una empresa puede ser mejor que la de otra sin importar el tamaño, no necesariamente tiene que ser la más grande para poder salir adelante. Lo importante es que se tengan definidos los objetivos a los cuales se apunta, se cuente con el conocimiento y los deseos de echar a andar el proyecto hacia adelante.

LA LIQUIDEZ

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en efectivo. (Caicedo J y Burgos S, 2018)

El autor (Lawrence, 2007), nos indica que: “La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para hacerle frente a sus obligaciones contraídas a corto plazo, conforme estas vayan creciendo, esto da indicios a que la compañía está encaminada al éxito”, (Chiriguya C y Chiriguya G, 2015).

Según (Pintado, 2001). La liquidez de una empresa depende de la capacidad de disponer con dinero cada vez que se necesite, es decir, disponer de una estructura de activos adecuada para que los fondos se generen al momento del vencimiento de alguna obligación, sin que la rápida conversión de estos activos origine pérdidas en su valor, (Chiriguya C y Chiriguya G, 2015).

Antecedentes Referenciales

La tesis propuesta anteriormente por los Autores Burgos & Caicedo (2018). Denominada Estrategias de recuperación de cartera vencida en importadora Ilga cía. Ltda. Guayaquil.

Donde se establece objetivos departamentales y funciones específicas del área para evaluar a un cliente, definir montos de crédito, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa. Por lo tanto se trabajó los métodos Analítico y Deductivo, siguiendo las técnicas como observación y encuesta, enfocadas en conocer sobre la situación actual de la compañía, recopilando opiniones y sugerencias que permitan establecer procedimientos adecuados para la recuperación de la cartera vencida y su afectación en los estados financieros de la importadora ILGA S.A. Llegando a conclusión que la importadora no establece políticas de selección de clientes sujetos a créditos, no posee políticas crediticias, tampoco posee procesos establecidos para otorgar créditos a clientes, debido a esta problemática se diseñó un manual de procedimientos y políticas de crédito y cobranza, y así poder mejorar la liquidez a consecuencia de la cartera vencida.

Este trabajo de investigación tienen cierta similitud con la tesis presentada por que tratan de recuperar la cartera vencida por medio de procesos de gestión, obteniendo como resultado una rentabilidad apropiada, es

beneficioso para los clientes ya que tendrán alternativas de pagos más flexibles y ágiles.

Según la Autora (Peñafiel, 2018) presento el tema: gestión de cobranzas en almacenes la ganga del Cantón Montalvo. Cuyo objetivo es Diseñar un Modelo de Gestión de Cobranzas que incremente el nivel de recuperación de cartera vencida de Almacenes, se basan en métodos históricos, analíticos - sintéticos, y el levantamiento de información de campo en una encuesta aplicada a 234 clientes, quienes evidencian la situación de morosidad que experimenta La Ganga.

La investigación respecto a la Gestión de Cobranzas requirió de un análisis teórico minucioso donde se estudien aspectos relacionados a la cobranza y su gestión, modelos y otros aspectos que fueron necesarios conocer para contar con bases sólidas y suficientes para estructurar la propuesta final de solución al problema de cartera vencida que presenta La Ganga.

El presente proyecto ha sido elaborado por (León, 2016) como tema: "Análisis de la recuperación de cuentas por cobrar del almacén promociones S.A. Tiene con objetivo analizar la recuperación de cuentas por cobrar mediante políticas y procedimiento de cobranza para mejorar la liquidez de la Empresa. Se utilizó métodos aplicarse es la exploratoria y descriptiva. La técnica de las encuestas y entrevista se realizara en la empresa ALMAPROM S.A. para obtener información con lleve a aplicar cambios en la políticas de crédito y cobranzas mejorando así la liquidez de la empresa. Con su respectivas conclusiones de cambios en la política de cobranzas para mejor la recuperación de la cartera vencidas, y garantizar la liquidez de la empresa para cubrir los costos y gastos fijos que tiene la empresa.

En esta tesis tiene referencia con la actual investigación debido que también tiene como objetivo mejorar el sistema de cobro y recuperación de la cartera, debido a que dicha empresa también se encontró escasas

de estrategias de cobranzas, donde le dieron solución por medio de un sistema de cobranzas que le permitirá el mejoramiento financiero de la empresa ALMAPROM S.A

Según la autora (Fuentes, 2015) en la universidad laica Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil. Expuso el tema cartera vencida y su incidencia en el estado de resultado, en la Empresa Comercial Fuentes S.A.

Con el objetivo general se realizó un análisis de la cartera vencida y su incidencia en el Estado de Resultado en el comercial Fuentes S.A. Los créditos otorgados no han sido cancelados en la fecha de vencimiento. La empresa en la función de crédito no analizaba y evaluaba el riesgo de las operaciones comerciales, ni gestionaba el riesgo del cliente. Este trabajo se utilizó el método cuantitativo cualitativo, puesto que se procedió a observar el comportamiento del problema en la cartera de clientes de la empresa, mediante un análisis de información se realizó una entrevista donde se recolectó y proporciono información detallada el comportamiento de la cartera de clientes. También se realizó un análisis financiero mediante ratios la cual analizará los indicadores de la liquidez e indicadores de rentabilidad y se estructura las políticas de crédito y cobranza para un mejor manejo en el área de crédito.

La tesis realizada por Chiriguya C. & Chiriguya G. (2015). En la universidad Politécnica salesiana de Guayaquil con el tema impacto financiero del sistema de control interno de la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros santa lucia CIA. Ltda.

El desarrollo del trabajo abarca el análisis de los procesos de ingreso, egresos de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, previa obtención de la información mediante los indicadores de gestión y los instrumentos de la observación y entrevista, lo cual permitió identificar las principales debilidades del sistema de control interno y su incidencia de la liquidez de la cooperativa.

Se analizará la situación financiera de la institución través de los ratios financieros, con la finalidad de conocer su liquidez y capacidad financiera haciendo énfasis en el análisis de las cuentas más significativas del balance general y estado de resultado y así determinar su correcta ubicación dentro de sus respectivas partidas

En base a los resultados obtenidos de los indicadores de gestión financiera, se determinó las estrategias de control interno que contribuyen a mejorar el manejo de los procesos internos y en consecuencia a la liquidez de la cooperativa.

Según (Tumbaco, 2013): en su proyecto de análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic s.a. en la ciudad de Guayaquil indica:

El mejoramiento del departamento de crédito y cobranzas aportará al buen desempeño de la organización, con el respectivo cuidado de los recursos de la empresa, y superar el nivel de cartera vencida a niveles normales que tantos problemas serios han traído al flujo de efectivo que afecta principalmente el pago a proveedores. No establecen mecanismos que faciliten el control de crédito para mantener una cartera a niveles normales que no caída en mora y no afecten el flujo efectivo.

Se evidencia en la Empresa el grave problema de cartera vencida, por cuanto no se han cumplido los pasos para dar crédito a clientes que cumplan con los pagos a tiempo.

No existe un análisis para evaluar los resultados de los costos de gestión de cartera y así tomar acciones correctivas.

En el estudio realizado por las Autoras Veintimilla y Zamora (2007) en su tema “Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.”, que surge en respuesta a la imperante necesidad de la compañía de recuperar de forma eficiente los altos rubros que adeudan las empresas de distribución del país, mismos que de no recibir el tratamiento adecuado

serán imposibles de manejar, llegando a ser 14 incobrables. A pesar de ser una empresa sólida financieramente, esto fue motivo para el planteamiento de estrategias que permitan disminuir la cartera vencida que sobrepasaba el 10% de la misma.

En el estudio realizado por los Autores Chávez y Holguín (2013) en su tema “Diseño de un plan estratégico para la recuperación de cartera del sector agrícola de la cooperativa de ahorro y crédito Agrícola Junín LTDA. Del cantón Junín provincia de Manabí”. La empresa que no solo otorgaba créditos a personas y empresa del cantón Junín, sino que abarcaba a todos los pueblos aledaños a este cantón, así como otros cantones, como lo son Calceta, Portoviejo, Manta, Rocafuerte, Chone, cuyos principales y mayores clientes son del sector agrícola. La investigación fue de tipo descriptiva, recogiendo datos a través de entrevistas y observación directa, permitiendo así los resultados evidenciar las falencias del proceso al momento de realizar la gestión de cobranzas que afectaba a la institución. Después de un intenso análisis, la propuesta se basaba en plantear un plan estratégico que permita recaudar valores y recuperar cartera vencida, a través de procedimientos correctamente establecidos previos al otorgamiento del mismo crédito al cliente.

El autor (Barreno, 2009) planteó el tema de investigación . “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. De la ciudad de Riobamba”, manifiestan que con la finalidad de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito y analizar los factores que afectan e inciden en la morosidad del crédito.

En este documento se menciona que es una guía que ayudara en forma adecuada a mitigar riesgos, contingencias y minimizar los posibles problemas que puedan generarse en la operatividad económica de la institución, afectando de esta manera 4 a nivel operativa, administrativo y financiero, así como también al sistema informático financiero, ante

eventuales riesgos derivados de factores internos y externos a los que estamos expuestos día a día, permitiendo con la adecuada aplicación de este Plan de Riesgo Crediticio la efectiva continuidad de las actividades de la Cooperativa salvaguardando así sus activos corrientes. La cartera de crédito, que es la razón de ser de la Cooperativa, debe ser controlada eficaz y eficientemente. Se debe definir e implementar los procesos de control interno oportunos y políticas que normen los procedimientos, tomando en consideración un mejor control en el Departamento de Crédito con un área Especializada denominada: Administración de Crédito o Gerencia de Riesgos que procure efectuar controles precisos y definidos para evitar el riesgo financiero y las posibles pérdidas económicas.

Según (Moreta, 2011) en su proyecto “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa Producurtumar de la ciudad de Ambato”

Las empresas se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos por lo cual deben trazar su propio procesó de Planeación Estratégica y seguir un camino natural y autentico aunque el entorno es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas.

Se concluye que la implementación de estrategias incluye la creación de una visión y una misión, la identificación de oportunidades y amenazas externas de una empresa, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir incluyendo la toma de decisiones sobre los cursos de acción de la empresa para que proporcionen los mejores beneficios.

La formulación de estrategias compromete a una empresa con productos, mercados, recursos, y tecnologías específicas durante un periodo prolongado, determinando además las ventajas competitivas a largo plazo para bien o para mal, las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones de la empresa.

Universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas “propuesta de plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A Guayaquil 2014” Autoras: Bermúdez Mero María José y Peña Rosero Andrea Denisse.

En la presente investigación se realizó un análisis de la situación de la cartera vencida y cuentas por cobrar de clientes de la empresa IMTELSA S.A., dentro de este proceso investigativo se evidenció falencias en el área crediticia y cobranzas tales como la falta de procesos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar. Esta situación ocasionó que la organización tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones y pago a empleados. La propuesta del proyecto se basa en el diseño de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas, donde se establece objetivos departamentales y funciones específicas del área ya que la empresa no cuenta con parámetros de acción para evaluar a un cliente, definir montos, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa.

La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del banco nacional de fomento sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009 Autor: (Pazmiño, 2011). Recuperado (<http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/696>)

El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato es una Institución Financiera, del sector público, que a lo largo del tiempo ha contribuido con el desarrollo de los pequeños y grandes productores del país, y específicamente en la provincia de Tungurahua. En los últimos años, su participación en la economía de los sectores productivos se ha incrementado de manera significativa Sin embargo, esto a su vez evidenció un problema que aunque parezca menor, es de gran trascendencia: la debilidad o ausencia de políticas de crédito. Esta

problemática conlleva, a un incremento de los índices de morosidad, distorsionándose así la cultura crediticia de los usuarios del banco. Es bajo la situación narrada que se inscribe el trabajo desarrollado en la tesis, el mismo que está enfocado a la generación de políticas de colocación y recuperación de créditos, que tengan como principios de sustento la prevención de la morosidad mediante la realización de mejores análisis de riesgo; y, el fomento a la recuperación de créditos en mora, a través de técnicas de cobranzas.

Paredes Vega, Vicente Hernán Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa Lavandería y Tintorería Lavaclassic en la ciudad de Pelileo. 2012. Recuperado (<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2167>)

La empresa lavandería y tintorería LAVACLASSIC, siendo una empresa artesanal que se ha dedicado al teñido y lavado textil de jeans durante ocho años en la ciudad de Pelileo. Tiempo durante el cual ha experimentado fases de nacimiento e introducción al mercado. Actualmente se encuentra en una fase de crecimiento, razón por la cual se deben re modificar el sistema de cobros empírico que la empresa ha realizado y visualizarla como una entidad reconocida dentro de esta actividad en el sector. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar procedimientos y políticas para Créditos y ventas, los mismos que permiten tener un equilibrio entre los ingresos y egresos, ya que la fuerza y vida de una empresa se mide por sus ventas las cuales deben ser planeadas, organizadas y dirigidas de una forma estratégica. Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a los clientes y al gerente-propietario de la empresa LAVACLASSIC, indican que existen falencias en los procedimientos de cobro y otorgamiento de créditos, ya que debido a esto se ha acumulado una cantidad significativa en cuentas por cobrar los mismos que han dado como resultado la restricción en el pago puntual de las diferentes

obligaciones de la empresa. Así la propuesta resultante de la investigación direccionó para diseñar un Manual de Procedimientos y Reglamento Interno para la recuperación de Cartera Vencida y para Créditos, en los cuales se detalló la forma más eficaz para realizar las cobranzas y los procedimientos a seguir para solicitar, aprobar y acceder a un crédito. También se encuentra las diferentes políticas en las cuales los agentes de crédito y cobranza se deben regir en el momento de aplicar los procedimientos tanto para la recuperación de cartera como para el otorgamiento de créditos.

La Autora (Lucero, 2013) propuso el siguiente con el tema. Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, su objetivo fue la descripción del proceso metodológico que se empleó en el diseño y estructuración del sistema de cobro y recuperación de la cartera de crédito para la empresa “Profemac”. Se utilizó métodos empíricos, deductivo, analíticos, bibliográficos, descriptivo. Técnicas de Investigación, la entrevista, la encuesta y como instrumentos de investigación el cuestionario, con el propósito de extraer información útil, permitiendo obtener y elaborar datos de un modo rápido y eficaz.

De acuerdo a las conclusiones la investigación logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa, como la ausencia de estrategias planeadas, lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas.

Los anteriores trabajos presentados serán de mucha ayuda y tiene cierta relación con el tema, ya que cada una aporta una idea diferente con la finalidad de encontrar la solución a la investigación en curso.

Fundamentación Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
- Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
- Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
- Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
- Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

- Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
- Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable.

De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

El Plan Nacional del Buen Vivir es una guía dentro de la planificación de las políticas implementadas por el Gobierno Nacional ya que es basada

en principios constitucionales que permitirán el crecimiento y desarrollo económico de las actividades, en dicho plan se plantea directrices que ayuden a innovar y producir para un cambio a nivel tecnológico, teniendo como base una estructura para un trabajo digno.

Al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

El gobierno actual, para cumplir con el objetivo planteado se encuentra impulsando todas las actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y de esa manera contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos siendo estos:

Todos los trabajos familiares campesinos, para con este garantizar la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población, facilitando el acceso a créditos de financiamiento productivo en bienes de capital e infraestructura productiva y así ayudar a las pequeñas actividades económicas de carácter asociativo y su vinculación a cadenas productivas del mercado.

Logrando con esto fortalecer el servicio público, comunitario de empleo con el mismo objetivo de impulsar la inserción laboral de todos los ciudadanos y articular la oferta y demanda de trabajo.

Otro punto estratégico es el cumplimiento del trabajo digno, es el Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y a las ves liberadoras que incrementen sus capacidades, talentos y conocimientos, promoviendo los distintos tipos de proyectos que impulsen el desarrollo del emprendimiento juvenil en ámbitos de financiamiento, capacitación y gestión empresarial.

Las oportunidades de empleo

El trabajo se constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que permita, a ella y a su familia, tener una vida digna. Por lo tanto, un pilar fundamental en la concepción del trabajo digno solo con las oportunidades de empleo que este mercado ofrece para absorber la siempre crecida oferta de trabajo. Las oportunidades de empleo pueden ser medidas a través de los indicadores básicos del mercado de trabajo. En ellos se retratan los efectos de los ciclos económicos, así como los potenciales efectos de la política pública.

Uno de los indicadores más representativos de las oportunidades en el mercado de trabajo es el referente al desempleo juvenil (personas de dieciocho a veintinueve años). Esta población está primordialmente conformada por personas que buscan empleo por primera vez y, por lo tanto, encuentran dificultades dadas su falta de experiencia y su falta de acceso a mecanismos de información sobre el mercado de trabajo.

Trabajo remunerador

El reconocimiento de la supremacía del trabajo sobre el capital y del trabajo como fin del proceso productivo, implican la garantía de una remuneración justa, por un lado, de acuerdo a las capacidades y calificaciones del trabajador y digna, por otro lado, que conlleve a la satisfacción de las necesidades primordiales de la población y sus familias. El concepto de salario digno se encuentra en el corazón de esta concepción y refleja la convicción del gobierno nacional de garantizar la remuneración para permitir a los hogares la realización de un mayor bienestar.

Una de las conquistas de los últimos años es, precisamente, la incorporación del salario digno en el Código de la Producción (2010), el cual estipula que ningún empresario puede cobrar utilidades sin que, antes, sus trabajadores reciban un salario que les permita cubrir la canasta básica. La brecha entre el costo del ingreso familiar mensual y la canasta básica familiar se encuentra prácticamente cerrada en el año 2013, lo cual contrasta con la brecha de 26,3% que existía en el año 2008. Lo anterior muestra un importante esfuerzo de redistribución.

Estabilidad en el trabajo y seguridad social

La estabilidad laboral es un componente esencial del trabajo digno, ya que garantiza ingresos permanentes al trabajador, lo cual es importante para la satisfacción de sus necesidades y las del núcleo familiar. Al mismo tiempo, la permanencia de los trabajadores debe ser también vista como un activo para las empresas, ya que implica contar con trabajadores con experiencia, integrados al proceso productivo y con un alto compromiso laboral. Por lo tanto, la estabilidad laboral beneficia no solo al trabajador, sino también a la empresa y a su productividad.

El tipo de contrato que tiene el trabajador asalariado es un indicador de estabilidad en el trabajo y de tiempo de permanencia en el mismo. Se considera que un trabajador tiene un trabajo estable cuando este es de carácter permanente. Según lo muestra la Tabla 6.9.3., el porcentaje de trabajadores con contrato permanente o nombramiento se incrementó de 41,3% en el año 2007 a 45,7% en el 2012. Si bien es un avance en la dirección correcta –que ha sido reforzada por acciones concretas tales como la eliminación de la tercerización laboral–, el óptimo no ha sido alcanzado.

Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

La noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas. La realización personal en este ámbito no puede

entenderse de manera integral si no está conjugada con la vida familiar y personal. La construcción del Buen Vivir supone que las personas cuenten con el tiempo necesario tanto para el ocio creativo y recreativo como para el disfrute familiar. La satisfacción en el trabajo es un indicador subjetivo que establece una aproximación del nivel de realización de las personas en sus puestos de trabajo. Un indicador importante que refleja la conciliación entre el trabajo y la vida familiar–personal es el de horas de trabajo decentes.

Código del Comercio.

Art. 7 Código del Comercio. - El comprador está obligado a notificar al vendedor el cambio de su domicilio o residencia, a más tardar dentro de los ocho días posteriores a dicho cambio; igualmente, deberá hacerse conocer cualquier medida preventiva o de ejecución que judicialmente se intentare sobre los objetos comprendidos en el contrato de compraventa, con el objeto de que el vendedor afectado por tales medidas pueda hacer valer sus derechos. Si las cosas comprendidas en el contrato fueren embargadas o secuestradas bastará que el vendedor comparezca ante el juez de la causa presentando el certificado del Registrador Mercantil, para que dentro del mismo juicio o diligencia y sin más trámite, deje sin efecto las resoluciones que hubiere expedido y ordene que las cosas vuelvan al estado anterior.

Nota: Artículo agregado por Decreto Supremo No. 548-CH, publicado en Registro Oficial 68 de 30 de Septiembre de 1963.

Art. (9) del Código del Comercio. Si el comprador no pagare las cuotas establecidas en el contrato la cosa vendida será devuelta al vendedor siguiendo el procedimiento indicado en el Art. 14.

Podrá pactarse que en caso de incumplimiento en la cancelación total del precio, las cuotas parciales pagadas en concepto de los mismos, queden en beneficio del vendedor a título de indemnización pero está en ningún caso podrá exceder de la tercera parte del precio fijado en el contrato,

incluida la cuota de contado; si las cantidades abonadas excedieren de la tercera parte, el vendedor devolverá dicho exceso al comprador.

Sin embargo el vencimiento estipulado en el contrato, según el plazo fijado el comprador podrá recuperar dentro de los quince días del vencimiento.

Art. (14) del Código del Comercio. El vendedor que hiciere uso del derecho que le concede esta Sección, acudirá al Juez competente presentando el respectivo contrato y el certificado otorgado por el Registrador, y una vez que el Juez observare que dicho contrato cumple con los requisitos esenciales, dispondrá que uno de los alguaciles aprehenda las cosas materia del contrato donde quiera que se encuentren y las entregue al vendedor.

Nota: Artículo agregado por Decreto Supremo No. 548-CH, publicado en Registro Oficial 68 de 30 de Septiembre de 1963.

Provisión de cuentas incobrables

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

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

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad.
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito.
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito.
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor.
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento. También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto. No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso. No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario

Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro.

NIIF para Pymes

Dentro de este marco se toma en consideración a la NIF A-6 donde menciona que el reconocimiento y valuación, las cuentas por cobrar deben reconocerse a su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo, equivalente a efectivo o en especie, por la venta o intercambio de un activo, por ende las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible. (Ruiz, 2012). Norma de Información Financiera.

El Consejo de normas internacionales de Contabilidad (2009) citado por Araujo Patricia (2016, p. 31) menciona que el reconocimiento de cuentas por cobrar según NIIF para Pymes, al igual que todos los activos que mantiene una compañía, las cuentas por cobrar son recursos controlados por la entidad y de los cuales se espera obtener, en el futuro, un beneficio económico.

Para poder conservar, incentivar y atraer a nuevos clientes, la mayoría de las compañías recurren al otorgamiento de créditos, ya que esto puede acarrear o generar problemas, es por esto que las organizaciones aplican políticas de créditos y cobranzas para así tener un cobro eficiente y eficaz de estas cuentas, evitando quedarse sin efectivo obteniendo una buena administración financiera de la empresa, lo que podría ocasionar problemas de liquidez.

Se requiere con ello significar lo dispuesto en la sección de la NIIF 11 para Pymes, para que una empresa reconozca una cuenta por cobrar (activo financiero) debe cumplir con las siguientes condiciones.

a) Los rendimientos para la entidad sobre el instrumento pueden estar sujeto a una tasa fija.

b) No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que se pierda el primer importe. El hecho de que un instrumento de deuda esté dependiente a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.

c) Las cláusulas contractuales que permitan el deudor a pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el acreedor lo devuelva antes de la fecha de vencimiento no están sostenido a futuros acciones.

Las afirmaciones anteriores sugieren que una vez verificadas que las cuentas por cobrar elaboradas por las compañía cumplen con lo estipulado en la NIIF para Pymes proceden al reconocimiento.

Evidentemente para que una empresa tenga la potestad de reconocer una cuenta por cobrar en sus estados financieros, debe cumplir con lo que dice la normativa. Según Consejo de normas internacionales de Contabilidad (2009).

En esa línea argumental, la estimación de las cuentas incobrables según las NIIF se realizara en base a la técnica, lo que significa, con el estudio histórico de la cartera y clientes, según análisis de probabilidad de cobro basándose en el historial, la finalidad del procedimiento es, como se indicó anteriormente, establecer saldos lo más reales posibles y más cercano a la razonabilidad de la cartera de clientes vencida a la fecha de cierre para posteriormente determinar el valor de cuentas incobrables independientemente de lo estipulado por la administración tributaria.

Se deber tener presente el principio de esencia sobre la forma, de esta manera en lugar de aplicar las leyes según el Régimen Tributario Interno, se aplica la técnica en base a la cual la entidad estima el valor óptimo para la determinación de la estimación.

Si al realizar la estimación la entidad opta por aplicar la técnica sobre la forma, la estimación que se determinará dependerá directamente de lo que digan sus políticas de crédito y cobranzas, ya que será la entidad quien asuma el gasto adicional en el que se incurra al no provisionar según la ley; por otro lado, hará la declaración del impuesto a la renta, deberán acogerse a lo establecido por la L.O.R.T.I. que estipula que la estimación no será mayor al 1% de la transacción y al 10% de la cartera (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2014), de esta manera las diferencias entre lo provisionado por la entidad y lo estipulado por la Administración Tributaria se ajustarán en la conciliación tributaria del impuesto a la renta.

La ley les otorga a las empresas que manejan ventas a crédito la posibilidad de acogerse a las provisiones para distribuir las pérdidas que suben por cuentas incobrables entre varios periodos.

La NIIF en los puntos 21.4 y 21.5 indica que: Una entidad solo reconocerá una estimación cuando:

- (a) la entidad tenga una obligación en la fecha sobre la que se informa como resultado de un suceso pasado;
- (b) sea probable (es decir, exista mayor posibilidad de que ocurra que de lo contrario) que dicha empresa tenga que desprenderse de recursos que le aporten beneficios económicos, para liquidar la obligación expuesta.
- (c) el importe de la obligación pueda ser estimado de forma fiable.

Variables de investigación

Variable independiente: Cartera vencida

La Cartera Vencida: Es monto total de créditos se fueron otorgados a una persona y que no ha sido cancelado en el tiempo estimado, que a largo plazo este se convertirá en un activo de riesgo, causándole problemas a la empresa.

El autor (Cardozo, 2006) afirma que —Este índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma. Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad. El denominador sería la cartera total. (pág. 386)

Variable dependiente: Liquidez

El autor (Pintado, 2001) no indica que. La liquidez de una empresa depende de la capacidad de disponer con dinero cada vez que se necesite, es decir, disponer de una estructura de activos adecuada para que los fondos se generen al momento del vencimiento de alguna obligación, sin que la rápida conversión de estos activos origine pérdidas en su valor (Chiriguya C y Chiriguya G, 2015)

“La liquidez de un activo es, básicamente, una cualidad. Esta reflejada la forma en que se concretan la velocidad, la factibilidad y el grado de certidumbre con los cuales un activo puede ser intercambiado por efectivo a un precio tal que el rendimiento del activo sea tan alto como el esperado en un período corto.” (Pascale, 2009)

Definiciones y Conceptos

Contabilidad:

“La contabilidad es una ciencia social de naturaleza económica que tiene por objeto, mediante un método específico, elaborar información en términos cuantitativos, relativa a la realidad económico-patrimonial que se da en una unidad económica para que los usuarios de la información puedan adoptar decisiones en relación con la expresada unidad económica” (Muñoz, 2003)

Cartera Vencida:

Son créditos comerciales que las representen que forman parte del Activo de un comercio. La cartera vencida es el monto de tales efectos comerciales cuando han superado el plazo establecido para su cancelación. (Davalos, 2000)

Según (Lopez, 2005) nos explica que- Son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan para la un impacto negativo para la liquidez de la empresa. pág. 72, (Revelo, 2013).

Liquidez:

Según el autor, (Gitman, 2007) “La liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medidas que estas lleguen a su vencimiento. La liquidez solvencia de la posición general de la empresa” (pág. 138).

La cartera

La cartera son las deudas que contrae un cliente, con una entidad o empresa, que se origina principalmente en las ventas que se hacen convierten en créditos.

El autor (Godoy & Greco, 2006). “Cartera son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras”, pág. 160. (Revelo, 2013).

Crédito

“Crédito es la facultad de disponer libremente de valores ajenos por una simple pro-mesa de pago. Este concepto es deficiente, por su

limitado alcance, y manifiesta los efectos del crédito más que en su naturaleza propia” (eumed.net, 2006) .

En fin, quien pretende que el crédito es una anticipación del capital presente hecha al capital futuro. Esta alegación es pretenciosa, porque lo mismo sucede con todos los capitales empleados en la producción; pero esa definición, aunque expresa-da inexactamente, es verdadera en su esencia, pues es indiscutible que el uso del crédito hace consumir valores actuales para recobrarlos después con el consiguiente aumento. (eumed.net, 2006)

Mora

La "mora" consiste en el retraso, dilación o tardanza en el cumplimiento de la obligación, por lo común, la de pagar una cantidad económica, líquida y vencida. No obstante, en sentido más concreto, se identifica con el retardo culpable, que da lugar a la correspondiente indemnización, pero que no impide la posibilidad del cumplimiento tardío de la obligación. (León, 2016)

Políticas de crédito

Los autores (Emery, Finnerty & Stowe 2000) afirma que; “las decisiones de política crediticia afectan las ganancias y costos de las compañías. Una política de crédito más liberal deberá incrementar el costo de la mercancía vendida, las utilidades brutas, los gastos por falta de pago de deudas, el costo de manejar más cuentas por cobrar y costos administrativos” (León, 2016).

Cobranza

Cobranza es la actividad que se realiza una entidad financiera que tiene como finalidad un recuperar y controlar el crédito otorgado por las ventas realizadas, como por ejemplo en la venta de un producto o al pago de una entidad financiera.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Almacén Cueva, ubicado en la troncal. Provincia del cañar. Comienza a ofrecer sus productos en el 02 de febrero del 2001. El mismo que inicio como un pequeño dedicado a ofrecer productos primordiales para hogar, fue uno de los principales almacenes en el Cantón la troncal, mediante a propagandas y promociones se dio a conocer poco a poco entre la Ciudadanía.

Hoy en día es uno de los principales almacén del Cantón; a través de los años, en base de mucho esfuerzo y dedicación del Gerente Propietario Edwin Cueva Córdova con el Ci.1103098149 y sus colaboradores.

Ofreciendo toda clase de productos para el hogar oficinas, comerciales, etc. Este local se ha tenido un crecimiento económico y social estable, actualmente cuentan con 8 empleados y con un total de 1360 clientes.

Misión y Visión del Almacén

Misión

El Almacén Cueva se caracteriza por ofrecer un buen servicio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes con productos de la más alta calidad a través de un servicio eficiente y precios competitivos. Logrando así expandirse en otros sectores de la ciudad.

Visión

Expandir nuestras líneas cada vez más para poder ofrecer a nuestros clientes la mejor y mayor variedad dentro de sus necesidades. Afianzar nuestra posición en el mercado comercial y fomentar la lealtad por parte de nuestros clientes. Garantizando un servicio de calidad y distinto, proponiéndose metas como tener un crecimiento en su número de clientes

Objetivo Social

EL objetivo social del almacén Cueva, se basa en ofrecer productos de excelencia y de alta calidad dentro y fuera del Cantón la Troncal, para la ciudadanía con llevado de un buen servicio hacia la sociedad .

Valores

- Respeto mutuo y una buena atención al cliente.
- Mantener una ética moral.
- Responsabilidad social.
- Puntualidad.

Organigrama



ORGANIGRAMA DEL ALMACEN CUEVA

Fuente: Almacenes Cueva

Elaborado por: Ivonne Orellana

ESTRUCTURA DEL ALMACEN

Cuadro 4. Nómina del Personal

Nómina del Personal	
Gerente Propietario	1
Contador Externo	1
Secretaria	1
Vendedores	3
Recaudador	1
Bodeguero	1
Chofer	2
total	10

Realizado por: Ivonne Orellana Ballagán (2018)

GERENTE PROPIETARIO: Es el encargado de coordinar y supervisar las tareas de los empleados, asegurándose que estos los cumplan a cabalidad, en pocas palabras administra el negocio.

CONTADOR EXTERNO: Es la persona dedicada a llevar la contabilidad del almacén.

SECRETARIA: Es la persona la encargada de archivar documentación y receptar información de nueva de los clientes, es quien lleva el control de los ingresos y egresos dentro del almacén Cueva.

RECAUDADOR: Ejecutan el procedimientos de cobranza dentro y fuera del local a los clientes antiguos y nuevos del almacén Cueva que realizan sus créditos.

BODEGUERO: Lleva el control del almacén de los productos que entran y salen de la bodega, y encargado de colocar y ordena los productos dentro del almacén.

VENDEDORES: Ellos son los encargados de ofrecer los diferentes productos al cliente y así llevar a cabo una venta exitosa, también llevan un control visual de la mercadería del almacén con el fin de evitar posibles pérdidas.

CHOFER: Este se encarga de movilizar los productos y entregarlos personalmente al comprador.

Cuadro 5. Departamento de Contabilidad

Área Contable	
Gerente Propietario	1
Contador Externo	1
Secretaria	1
total	3

Realizado por: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Gerente Propietario: Es el encargado de coordinar y supervisar las tareas de los empleados, asegurándose que estos los cumplan a cabalidad, en pocas palabras administra el negocio.

Contador Externo: la persona dedicada a llevar la contabilidad del almacén.

Secretaria: Es la persona la encargada de archivar documentación y receptor información de nueva de los clientes, es quien lleva el control de los ingresos y egresos dentro del almacén Cueva.

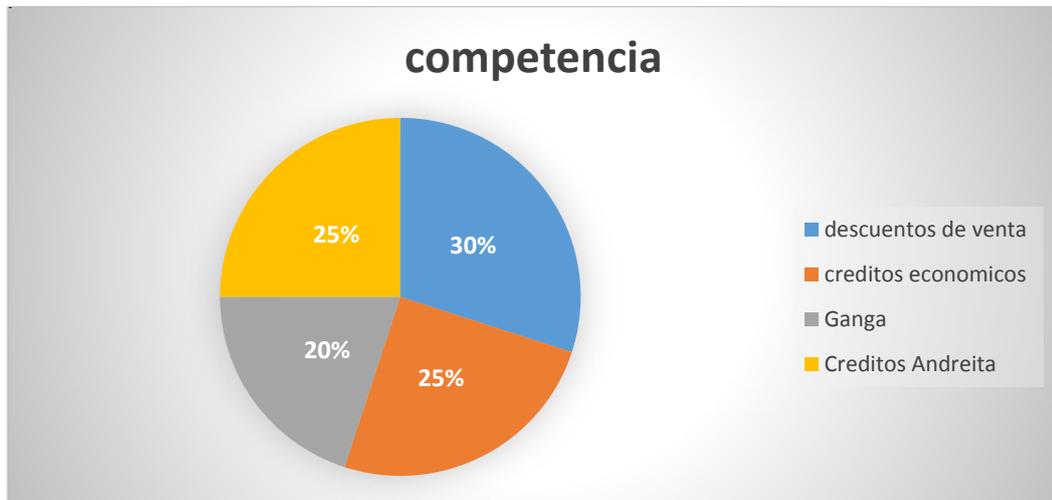
Cuadro 6. Área de ventas y de cobranza

Área Ventas y Cobranza	
Secretaria	1
vendedores	3
recaudador	1
total	5

Realizado por: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

El departamento de ventas y cobranza, está conformado por la secretaria quien es la encargada de archivar la información de los clientes al momento de realizar las compras y la documentación precisa de las ventas y cobros que realizan dentro y fuera del almacén.

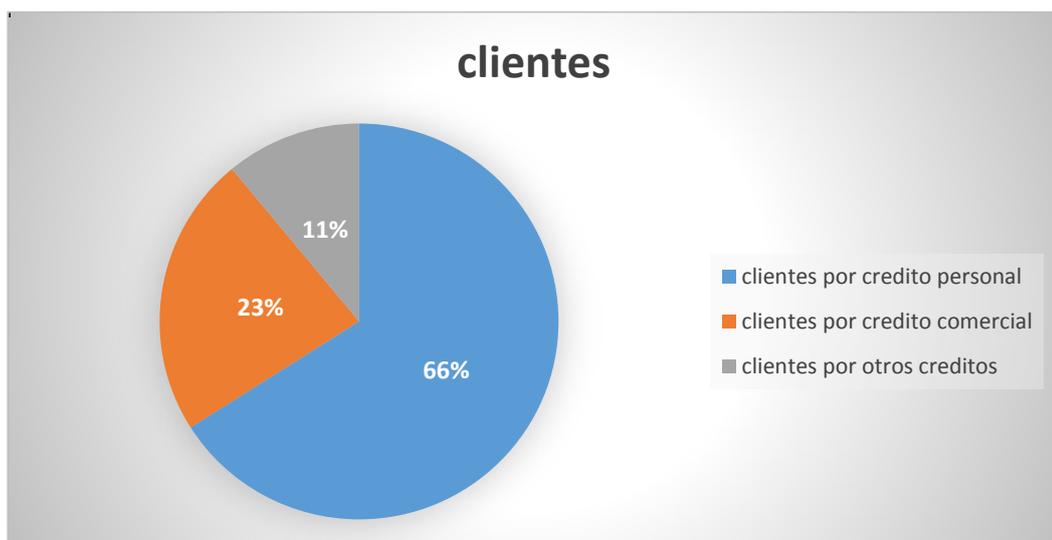
Figura 3. Competidores del Almacén



Elaborador por: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Análisis: En esta figura exponemos a unos de los más imponentes de la competencia para el almacén Cueva, podemos decir que en el ámbito Comercial, el almacén Descuentos de ventas tiene un 30% de competitividad, seguido de Créditos Económicos con un 25 %, con un 20 % de competencia Almacenes la Ganga y finalmente con un 25 % de competencia el Almacén Andreina que a pesar de tener poco tiempo en el mercado comercial, es uno de los principales competidores.

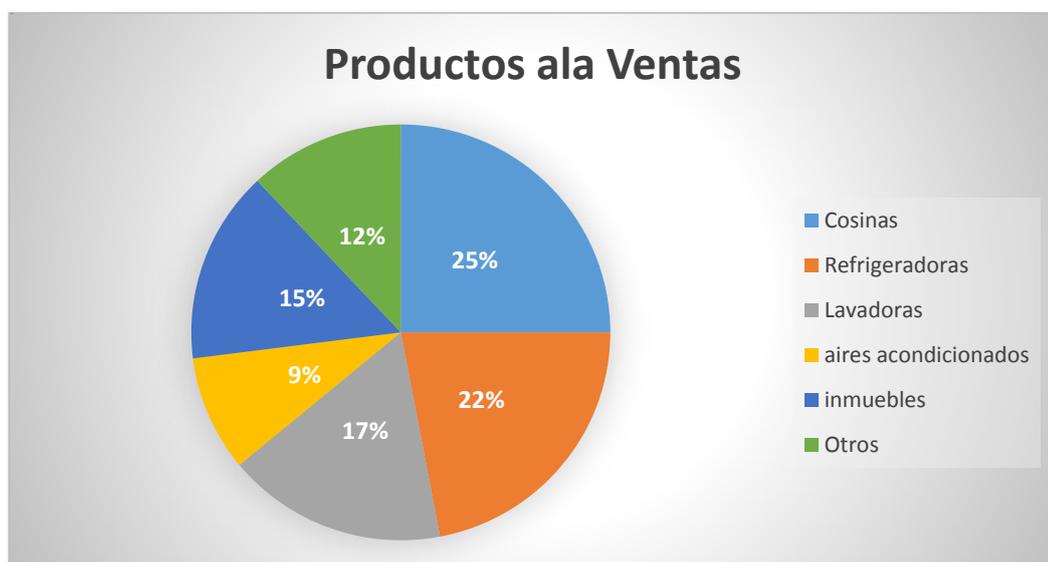
Figura 4. Porcentaje de clientes que tiene el almacén



Elaborador por: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Análisis: hemos expuesto que el almacén Cueva se caracteriza por otorgar créditos a sus clientes, mediante esta figura de porcentajes podremos ver los diferentes tipos de clientes por los créditos otorgados, principalmente tenemos un 66 % de clientes por crédito personal sin garantía alguna, por consiguiente con un 23 % de clientes por los créditos comerciales y al final un 11 % de clientes por otros créditos.

Figura 5. Productos que ofrece el Almacén Cueva



Elaborador por: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Análisis: Podemos observar en esta figura el porcentaje de venta de los productos que ofrece el almacén Cueva, con un 25 de cocinas, el 22 % de refrigeradoras, un 17 % de lavadoras, 15% por venta de inmuebles de todo tipo, el 12% de productos variados que ofrece el almacén y un 9% por concepto de aires acondicionados.

Cuadro 7. Análisis Estados de Resultado

CUENTAS 2018	SALDO	
VENTAS	42.000	
(-)Devolución en Ventas	1.600	
(=) ventas netas		40.400
(-)Costo de venta		23.000
COMPRAS	25.000	
(-)Devolución en Compras	1.000	
(=) Compras Netas		24.000
Mercadería inv. Inicial		46.000
mercadería disponible		70.000
(-) Mercadería inv. final		47.000
(=) Ganancia Bruta en Ventas		17.400
INGRESOS		
COMISIONES GANADAS	1.800	1.800
(=) Utilidad Neta Operacional		19.200
(-) GASTO		19.395
Arriendo pagado por anticipado	1.250	
Sueldos	7.500	
beneficios Sociales	6.800	
impuestos pagados	1.100	
gastos varios	489	
Dep. Acum. Muebles y Enseres	80	
Dep. Acum. Equipo de Computo	36	
Dep. Acum. Vehículo	1.400	
Prov. Cuentas Incobrables	240	
Servicios Básicos	500	
UTILIDAD DEL EJERCICIO NETO		195

En el análisis siguiente se refiere al estado de resultado en el año 2018, obtuvo una pérdida de \$ 195.00 ya que los ingresos fueron menores que los gastos.

INDICADORES DE GESTIÓN.

Según los autores (Caicedo J y Burgos S, 2018). “Estos indicadores tienen por objeto medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo: el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de valores aplicados a ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas” Pág. 22.

Rotación de Cartera: Ventas/ Cuentas por Cobrar

$$\text{Rotación de Cartera} = (42.000,0/12.000,00)$$

$$\text{Rotación de Cartera} = (3.5)$$

Rotación de Ventas: Ventas / Activo Total

$$\text{Rotación de Ventas} = (42.000,00/108.974,00)$$

$$\text{Rotación de Ventas} = (0,39)$$

Periodo Medio de Cobranzas: (Cuentas por Cobrar*365) /Ventas

$$\text{Periodo Medio de Cobranzas} = (12.000,00*365/42.000,00)$$

$$\text{Periodo Medio de Cobranzas} = (104.28)$$

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Para los autores (Caicedo J y Burgos S, 2018). “Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades. Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos

indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del activo total)” Pág. 23.

Se Mencionara algunos índices para determinar la rentabilidad:

**Rentabilidad Neta del Activo (Dupont):
(Utilidad Neta/Ventas) * (Ventas/ Activo Total)**

(Dupont): $(- 195/42.000 * 42.000/108.974)$

(Dupont): (0.018)

**Margen Bruto:
Ventas Netas-Costo de Ventas/ Ventas**

Margen Bruto = $40.400 - 23.000 / 42.000$

Margen Bruto = (40.399,45)

Diseño de investigación

Investigación de campo

De acuerdo con (Elizondo, 2002), pág. 23. La investigación de campo o directa “es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos de estudio”; de otro modo la investigación de campo es aquella que implica el contacto directo del investigador con los sujetos involucrados a fin de obtener información trascendente sobre la problemática.

La investigación bibliográfica

En palabras de (Zorrilla, 2012) pág. 31, “La investigación bibliográfica puede realizarse de forma independiente o como parte de la investigación de campo y de la de laboratorio. En ambos casos, busca conocer la contribuciones culturales o científicas del pasado.”. En este sentido cabe mencionar que las principales fuentes documentales que existen son: “documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias transcritas, etc.), documentos fílmicos (películas,

diapositivas, etc.) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etc.”). (Bernal, 2006) , pág. 110.

Por medio de la investigación de campo, se logrará reconocer la situación real del Almacén Cueva, guiándonos a conocer, cuales son los inconvenientes que tiene el área de cobranza con el objetivo de darle solución y bibliográfico porque de esta manera se realizará un estudio teórico y conceptual, apoyándose en recolectar información relacionada con la problemática de la investigación; acudiendo a libros, revistas, tesis de grado. Haciendo la investigación más confiable.

Tipo de investigación

Investigación Exploratoria

“En pocas ocasiones los estudios exploratorios constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El estudio exploratorio se centra en descubrir.” (Bernal, 2006), pág. 116.

Investigación Descriptiva

De acuerdo con los autores (Tamayo, M & Tamayo., 2003) pág. 46 “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”. (Revelo, 2013)

Es decir, en este nivel investigativo se busca describir las propiedades, características y aspectos más sobresalientes relacionados a la problemática en estudio.

(Hernandez R, Fernandez C & Baptista P, 2004). Es el registro, análisis de los hechos y características fundamentales es la presentarnos una interpretación correcta. (P.97)

Se empleara la investigación descriptiva, ya que tiene como finalidad la descripción de los eventos ocurridos en el almacén Cueva, mediante un respectivo análisis, indicándonos cuál es la situación actual del lugar a tratar, evaluando el desempeño en el área afectada

Investigación Correccional

El autor (Gomez, 2006), pág. 66. “Esta investigación tiene alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, saber que dos conceptos o variables se relacionan, aporta cierta información explicativa” por ejemplo : si la adquisición del vocabulario por parte de un grupo de niños de cierta edad se relaciona con la exposición de un programa de televisión educativo, este echo llega a proporcionar cierto grado de explicación sobre como los niños adquieren algunos conceptos, cuando más conceptos se observen con profundidad se agreguen al análisis y se asocien, habrá un mejor sentido de entendimiento (Revelo, 2013) pág. 28.

Investigación Explicativa

Según (Gomez, 2006) Pág. 68. Este tipo de investigación va más allá de la descripción de conceptos, están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, sucesos, fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica su interés se centra en explicar por qué ocurrió un fenómeno y en qué condiciones se da, o se dio éste, o porque se relacionan dos o más variables de determinada manera. Responderá entonces a la pregunta ¿Cuáles son las causas del fenómeno estudiado? intentar establecer una relación de causa – efecto. (Revelo, 2013), pág. 29.

Para Baptista, Hernández y Fernández (2014). Prende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian, se centra en explicar el porqué de los sucesos. (P.92)

Para esta proyecto de investigación se utilizara Investigación Explicativa por tal y como su nombre lo indica, se concentra en explicar el por qué ocurre los inconvenientes del tema a tratarse dentro el almacén Cueva, cuáles son sus afectación debido a la problemática y explicar qué relación tienen las variables entre sí.

Métodos de investigación

Métodos Teóricos

Análisis-Síntesis: Este método reconoce y describe los elementos constitutivos de una realidad y procede a organizar la información significativa según criterios preestablecidos adecuados a un propósito.

Método Inductivo- Deductivo: este método obtiene conclusiones generales a partir de hipótesis particulares.

Se utiliza el método análisis – síntesis porque nos permite conocer profundamente las realidades que nos enfrentamos, simplificar su descripción y construir nuevos conocimientos.

POBLACION Y MUESTRA

Población

En palabras de (Grande & Abascal, 2011, pág. 255) la población es: “una colección finita o infinita de unidades (individuos o elementos) de las cuales se desea obtener información”. Si bien es cierto para el desarrollo de cualquier proceso investigativo, el tamaño de la población involucrada es un factor de gran importancia y se da por el número de elementos que constituye el universo de estudio.

Según (Abril, 2008)—Población o universo es la totalidad de elementos a investigar.

Según el autor (Tamayo, 2004) la población se refiere a la totalidad de un fenómeno o individuos que forman parte de un estudio. (Chiriguya C y Chiriguya G, 2015), pág. 34.

Como lo menciona (Quezada, 2010) es un Conjunto de todos los individuos (personas, objetos, animales, etc.) que porten información sobre el fenómeno que se estudia.

Según (Hernández, 2006), p. 237. "La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (León, 2016), pág. 37.

Según (Fidias A. , 2006).Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes parte los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (P.81)

Población Finita: Según (Fidias A. , 2006). Es el conjunto de agrupación en las que se conocen la cantidad de unidades que la integran. (P.82).

Población Infinita: Según (Fidias A. , 2006). Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental. (P.82).

Para esta investigación se expondrá la población del área afectada por la problemática.

Cuadro 8. Población de la problemática

Área Ventas y Cobranza	
Contador	1
secretaria	1
vendedores	3
recaudador	1
total	6

Elaborado por: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

CONTADOR EXTERNO: la persona dedicada a llevar la contabilidad del almacén.

SECRETARIA: Es la persona la encargada de archivar documentación y receptar información de nueva de los clientes, es quien lleva el control de los ingresos y egresos dentro del almacén Cueva.

RECAUDADOR: Ejecutan el procedimientos de cobranza dentro y fuera del local a los clientes antiguos y nuevos del almacén Cueva que realizan sus créditos.

VENEDORES: Ellos son los encargados de ofrecer los diferentes productos al cliente y así llevar a cabo una venta exitosa, también llevan un control visual de la mercadería del almacén con el fin de evitar posibles pérdidas.

Muestra

Según (Hernández R, Fernández C, Batista P, 2014). Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse y delimitarse de ante manos con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (P.173).

Para (Herrera 2002), págs. 142-143. “La muestra consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.” Si bien es cierto esto dará resultado de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio.

Según (Icart Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura, 2006). “la muestra consiste en el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es decir, un subconjunto de la población”. La muestra debe ser tomada de acuerdo con los individuos que forman parte de nuestro objeto de estudio (Chiriguya C y Chiriguya G, 2015), pág. 35.

Las muestras pueden ser:

- Probabilísticas
- No probabilísticas

Tipo de muestra

Muestra probabilidad. Son todos los elementos de la población que tiene la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra y se obtiene definiendo la selección aleatoria.

Muestra aleatoria simple: Según (Fidias A. , 2006). Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.

Muestra No probabilísticas: (Explorable.com, 2009) El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Al ser la población solamente 6 se aplicara el instrumento elegido a las siguientes 6 personas.

Cuadro 10. Muestra

Área Ventas y Cobranza	
Contador	1
secretaria	1
vendedores	3
recaudador	1
total	6

Elaborado por: Ivonne Orellana Ballagàn (2018)

Técnicas de investigación

Estos instrumentos son recursos importantes para indagar y registrar la información de las variables de la problemática.

- Entrevista
- Encuesta
- Observación
- Lluvia de ideas
- Método de Delphi

Entrevista:

Según (Hernández, 2006), p.335. “Las entrevistas implican que una persona calificada, aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas. Su papel es crucial, es una especie de filtro” (León, 2016), pág. 41.

Encuesta.

Según (Fidias A. , 2006). “Define a la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra acerca de sí mismo o en relación con un tema en particular” (ARAUJO R & JUMBO E, 2017).

La Observación

La Observación es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas, tal y como las realizan habitualmente. En este proceso se busca contemplar en forma cuidadosa y sistemática como se desarrolla dichas características en un contexto determinado. (concepto definicion, 2011).

La lluvia de ideas

La lluvia de ideas, también denominada tormenta de ideas, es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado. (es.wikipedia.org, s.f.)

El método Delphi

El método Delphi se engloba dentro de los métodos de prospectiva, que estudian el futuro, en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y sus interacciones. Es un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo. (Linstone y Turoff, 1975). (FIGUEROA, 2012)

Se utilizará técnicas de observación ya que describe los hechos ocurridos dando información correcta para poder registrarla para su respectivo análisis y de entrevista por qué se puede obtener información directamente con una o varias personas mediante una conversación profesional.

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se llevará acabo la técnica de la entrevista al personal en el área afectada, mediante el instrumento del cuestionario, el cual nos ayudará a realizar un correcto análisis.

Cuestionario

Para (Canales, 2006) p.67. “El objetivo general de un cuestionario es “medir” el grado o la forma en que los sujetos encuestados poseen determinadas variables o conceptos de interés (sus opiniones, creencias, conductas que recuerdan haber realizado, características demográficas, capacidades matemáticas, etc.)” (León, 2016), pág. 40.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Procedimiento de la Investigación

A continuación se realizara la entrevista propuesta para esta investigación.

1º ¿Dentro del almacén existen requisitos para otorgar créditos a los clientes?

Si existe requisitos son los siguientes.

- original y copia de la cédula de identidad
- original y copia de la papeleta de votación
- Planilla de servicios básicos
- ciudad y domicilio actual del solicitante de crédito
- número telefónico y un garante
- tener buen record en el buró de crédito

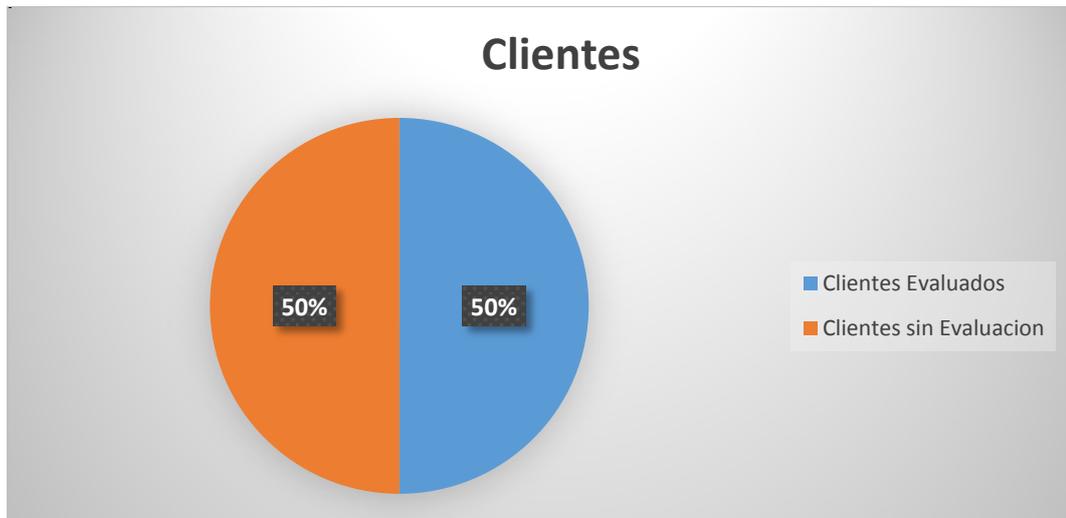
Algunas veces el almacén no acata estos requisitos como conceder créditos sin pedir un garante.

Análisis: Unas de las causas de incremento de la cartera, es otorgar créditos sin garante, causándole perdidas tanto económico y del producto, afectándole su liquidez.

2º ¿Nos podría decir, si al momento de conceder un crédito el almacén, evalúa primero a sus clientes?

El almacén se basa en ofrecer créditos a los ciudadanos, van ofreciendo sus productos de puerta en puerta y se podría decir que la mayoría de veces el almacén da los créditos sin una evaluación pertinente

Figura. 6 Porcentaje de clientes del almacén



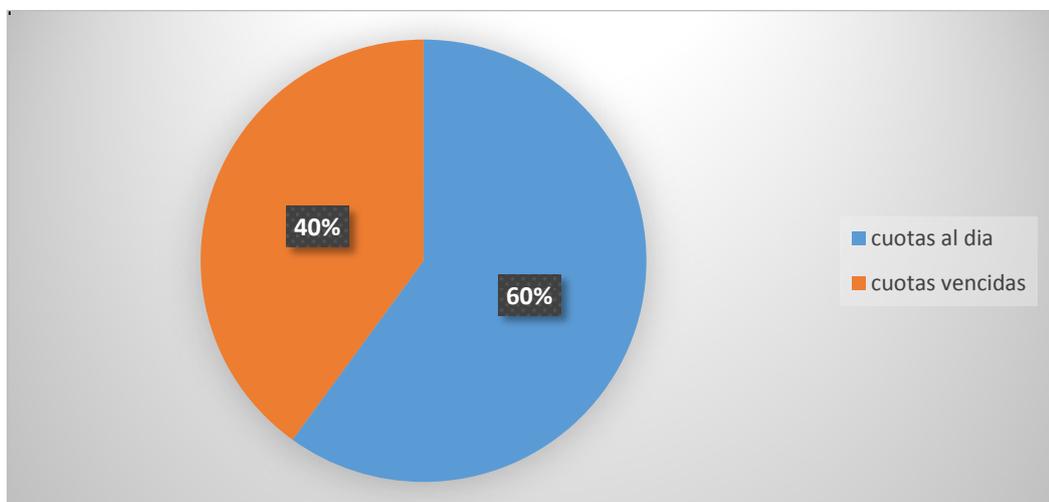
Elaborador por: Ivonne Orellana Ballagàn (2019)

Análisis: De acuerdo con las respuestas de los encuestados el 50% de clientes son previamente examinados antes de conceder un crédito y el otro 50 % de clientes no son evaluados respectivamente, debido que ofrecen sus productos directamente al cliente en su domicilio.

3º ¿Cuál sería para usted el porcentaje a recuperar de la cartera vencida?

Según la observación correspondiente, podría decir que es el 40 % de clientes que tienen cuotas vencidas con el almacén.

Figura. 7 Cuotas de los clientes del almacén Cueva



Análisis: Mediante la técnica de observación, en los estados financieros del almacén el porcentaje de cartera vencida efectivamente es el 40% debido a una falta de control dentro del local y un 60% son los clientes que se encuentran al día con sus pagos.

4º ¿En el almacén existe algún manual de políticas y procedimientos de cobranza?

Si existen pero el almacén no ha realizado las actualizaciones correspondientes de las mismas.

Análisis: Según las respuestas de los encuestados, podemos expresar que efectivamente existe un manual de procedimientos de cobranza, pero eventualmente no se encuentra actualizada, siendo una de estas las causas del incremento de la cartera vencida.

5º ¿Para usted los procedimientos que emplea el almacén, son los adecuados para recuperar su liquidez?

Se podría decir que no son las correctas, ya que ha incrementado el porcentaje de la cartera vencida afectando directamente a la liquidez del almacén

Análisis: para los encuestados los procedimientos que ejerce el almacén no son los correctos, ya que por estos el almacén ha tenido dificultades financieras.

6º ¿Cree Ud. que aplicando nuevas políticas y procedimientos de cobranza, se logrará disminuir la cartera vencida en el almacén?

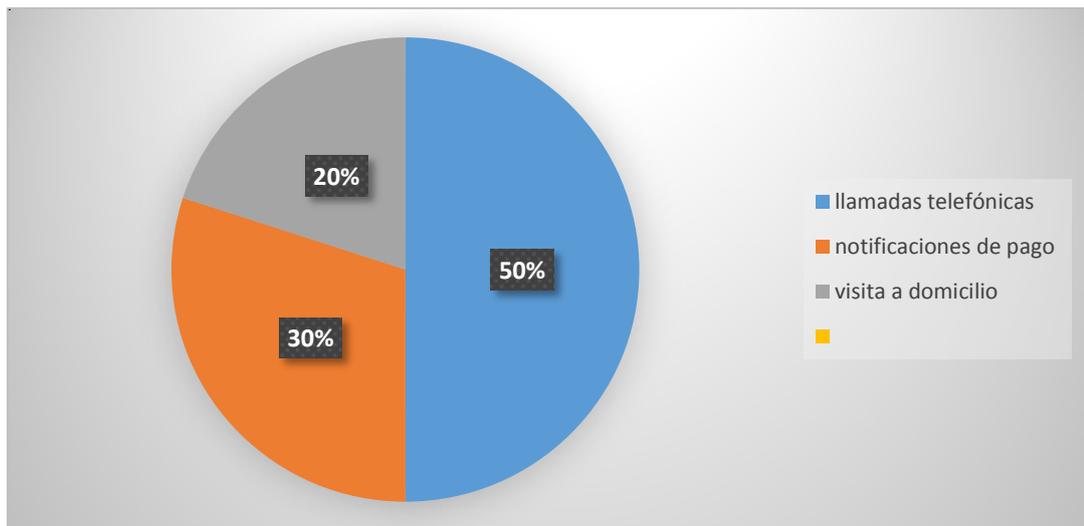
Sí, es importante mantener actualizado las políticas y procedimientos de cobranza, mediante este se llevaría un mejor control interno.

Análisis: Es importante sugerir que en sí, el almacén necesita una actualización respectiva de nuevas políticas y procedimientos de cobranza. Aportando a una pronta recuperación de la cartera, permitiendo una mejor toma de decisiones.

7º ¿Nos podría indicar, cuales son las técnicas que se utilizan para realizar los cobros mensuales del almacén?

Dentro el almacén nos encargamos de hacerle saber al cliente, sus cuotas próximas a vencer lo hacemos mediante, llamadas telefónicas, notificaciones y visitas a domicilio del cliente respectivo.

Figura. 8 Técnicas que utilizan en el almacén



Elaborador por: Ivonne Orellana Ballagàn (2019)

Análisis: Estas técnicas son empleadas respectivamente por el almacén agilizando el proceso de cobranza. Según el gráfico podemos decir que el 50% de clientes se le realiza llamadas telefónicas, el 25% se les entrega notificaciones de pago y un el 25 % se realiza una visita a domicilio del cliente. Estos son un medio de comunicación efectivos para una disminución de la cartera.

8º El personal de ventas y cobranza es capacitado continuamente. Indique cada que tiempo se realiza?

Actualmente el almacén no ha realizado capacitaciones al personal, ya que al momento de contratarlos se los requiere con experiencia laboral.

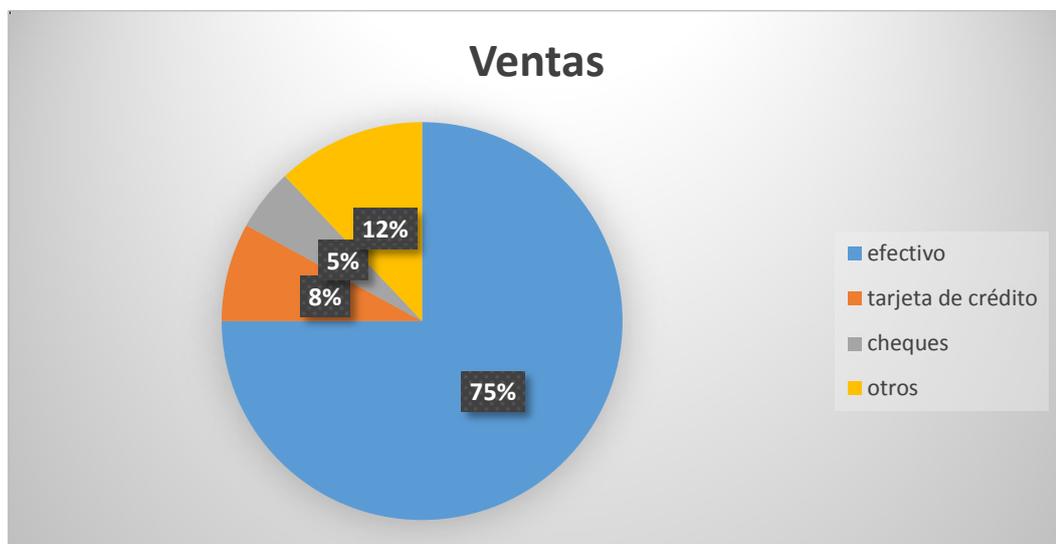
Análisis: Es evidente las respuestas del encuestado, que no realizan capacitaciones a sus empleados, siendo una causa más del incremento

de la cartera, debido a este descuido por parte del gerente propietario afectado directamente la economía el almacén.

9. ¿para usted cuales son las formas de pago más adecuadas para el almacén?

El almacén acepta toda clase de formas de pago, pero el más adecuado sin duda es el efectivo.

Figura. 9 Formas de Pago.



Elaborador por: Ivonne Orellana Ballagàn (2019)

Análisis: Usando la técnica de observación en los reportes del almacén, podemos indicar que un 75% de clientes cancela con efectivo, 8% con tarjeta de crédito, 5% cheques y 12% otros formas de pago

10º ¿existe en el almacén un departamento formal de cobranza?

No, no existe un departamento formal de cobranza

Análisis: Mediante la técnica de observación, podemos expresar que efectivamente el almacén no cuenta con un área específica de cobranza, debido a que el local no está adecuado para ello, dando como resultados consecuencias internas en el almacén como pérdidas de documentación.

Políticas de crédito

Pasos a seguir para acceder a un crédito

- Se solicitara un garante
- Dos referencias personales
- Copia a color de la cedula y papel de votación del garante y del solicitante de crédito
- Planilla de servicios básicos actual y domicilio
- Tener buen record en el buró de crédito

Establecer el monto de cuotas que el cliente pueda cancelar puede ser los siguientes.

- 1-5 cuotas
- 6-10 cuotas
- 11-15 cuotas

A los clientes se les otorgara el crédito, por medio de las garantías que acepte el almacén como.

- Referencia personal
- Referencias comerciales
- Otras referencias

Para conceder un crédito el gerente propietario establece las siguientes políticas que él cree pertinentes.

- Estar al día los pago con el almacén
- La información sea la correcta

Condiciones de Crédito

Se realizara una evaluación del cliente previa a la obtención de crédito del almacén, realizando un análisis y estableciendo un seguimiento de control que crédito.

Después de conceder el crédito se procederá a elaborará un contrato de compra y venta, seguidamente firmado por el (vendedor y comprador) y la firma de autorización del gerente propietario.

Las modificaciones del contrato por aumento de plazo, refinanciamiento u otras, serán estrictamente evaluadas por el gerente.

La información de cliente deberá ser clara y verídica.

Llevar el registro detallado de las cuentas por cobrar, conjuntamente con la documentación.

Realizar una capacitación tanto a los empleados del almacén como al gerente propietario.

Asignar un área específica de cobranza para realizar los cobros dentro almacén.

El departamento de cobranza debe tener los objetivos claros y precisos, como los siguientes:

- Disminuir el monto de cartera
- Llevar un minucioso control de los movimientos que se realiza en la cartera.
- Registrar correctamente montos cobrados.
- Atender a los cliente antiguos y nuevos
- Realizar llamadas telefónicas y escritas
- Mejorar el control de los documentos por cobrar

Visitas a los clientes: la entidad realizara vistas a los clientes a cada uno de sus respectivos domicilios, hasta que realizar los respecticos cobros a los clientes y así se pongan al día con su deuda.

Entrega de notificación: la secretaria estará en cargada de llevar la documentación, realizando una lista de clientes que adeudan actualmente en el almacén, entregando 3 respectivas notificaciones escritas y por último se llegara a tomar acciones legales.

Asesorías legales: la asesoría con un abogado se dará después de haber realizado las notificaciones al cliente, el propietario podrá

establecer acciones legales para la recuperación de la cartera vencida del almacén.

POLITICAS DE COBRANZA

Se establecerá planes de cobranzas:

- Administrativa.- se hace un llamado al deudor para una pronta cancelación.
- Prejudicial.- se establece una comunicación directa con el deudor anunciándole que se dirige a cancelar ya que será dirigido con un abogado.
- Judicial.- ante dos llamados preventivos se emite una demanda donde se embarga ciertos bienes que estén de acorde con el valor a cancelar por el deudor.

Se debe realizar periódicamente una lista de todas las personas que deben detallando las cuotas y el tiempo de cancelación para tener una eficaz cobranza para no afectar a los estados financieros ni a la liquidez de la empresa.

Alimentar el nuevo sistema contable para revisar, actualizar detalladamente las cuentas por cobrar y las provisiones de créditos incobrables mensualmente.

El aumento de gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el periodo medio de cobros, aumentando así las utilidades.

Registrar las cuentas por cobrar bajo diferentes condiciones de cobro, intereses o formas de financiamiento.

Registros de cancelaciones parciales o totales.

Emisiones de notas de débitos y de créditos.

Ofrecer al deudor convenios de pagos para así recuperar el dinero inmediato.

Cuadro 10. Análisis Estados Financieros

ESTADOS FINANCIEROS ALMACEN CUEVA				
ACTIVO	SALDO 2018	SALDO 2017	VARIACION	PORCENTAJE
<i>ACTIVO CORRIENTE</i>				
Equivalente en Efectivo	21.000	21.000	0	0
Cuentas por cobrar	12.000	9.000	-3.000	-0,33
(-)Prov. Cuentas Incobrables	240	180	-60	-0,33
Mercadería	46.000	38.000	-8.000	-0,21
Total Activo Corriente	79.240	68.180	-15.060	-0,22
Muebles y Enseres	800	600	-200	-0,33
(-)Dep. Acum. Muebles y Enseres	80	60	-20	-0,33
Equipo de Computo	1.200	800	-400	-0,50
(-)Dep. Acum. Equipo de Computo	36	24	-12	-0,50
Vehículo	28.000	28.000	0	0
(-)Dep. Acum. Vehículo	1400	1400	0	0
Arriendo pagado por anticipado	1.250	1.250	0	0
Total Activo NO Corriente	29.734	32.134	2.400	0,07
TOTAL ACTIVO	<u>108.974</u>	<u>100.314</u>	-8.660	-0,10
<i>PASIVO</i>				
Obligaciones bancarias	27.800	28.500	1.300	0,04
Cuentas por pagar	15.000	17000	2.000	0,08
Documento por pagar	7.000	8.900	1.900	0,21
Total Pasivos Corriente	49.800	54.400	4.600	0,05
<i>Pasivo no corriente</i>				
Publicidad por pagar	950	1.100	150	0,14
Comisiones Cob por adelantado	2.500	3.000	500	0,17
Total pasivo no corriente	3.450	4.100	650	0,16
TOTAL PASIVO	<u>53.250</u>	<u>58.500</u>	1.250	0,02
Capital social	45.724	33.564	-12.160	-0,31
Resultados del ejercicio	10.000	8.250	-1.750	-0,21
TOTAL PATRIMONIO	55.724	41.814	-13.910	-0,34
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	<u>108.974</u>	<u>100.314</u>	-8.660	-0,07

En el siguiente análisis financiero, en el estado de resultados podemos observar que en el 2017, el Equivalente de efectivo tiene un saldo de

21.000 y en el año 2018 tiene el mismo valor de 21.000, dándonos a conocer el déficit de efectivo en el almacén.

De la misma manera podemos examinar que en las cuentas por cobrar se encuentra un aumento en el año 2018 de un total de cuentas por cobrar de \$12.000 a diferencia del 2017 que tiene un \$9.000, causado por el descuido de las cuentas incrementando la cartera vencida.

INDICADORES DE LIQUIDEZ.

“Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones a corto plazo”. Según (Caicedo J y Burgos S, 2018)

**Razón de liquidez corriente:
Activo corriente/ Pasivo corriente.**

$$RLC = (79.240,00/49.800,00)$$

$$RLC = (1,59)$$

**Prueba acida:
(Activo Corriente- Inventario) / Pasivo Corriente.**

$$PA = (79.240,00-46.000,00/49.800,00)$$

$$PA = (33.240,00/49.800,00)$$

$$PA = (0,68)$$

INDICADORES DE SOLVENCIA

“Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa”. (Caicedo J y Burgos S, 2018).

**Endeudamiento del Activo:
Pasivo Total/ Activo Total.**

$$EA = (53.250,00/108.974,00)$$

$$EA = (0,49)$$

PROPUESTA DE MEJORA:	Mejorar la gestión de las cuentas por cobrar clientes				
META:	Verificar las cuentas por cobrar y controlar la liquidez del almacén Cueva				
RESPONSABLE:					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Analizar la situación del almacén, para mejorar la liquidez en las cuentas por cobrar clientes.	Investigador a cargo del análisis de las Cuentas por Cobrar.	Mejorando la gestión de crédito y cobranza.	Para llevar una mejor gestión y mejorar la liquidez de la empresa	Almacén Cueva	En el presente Periodo lectivo y Periodos Futuros.
		Capacitando al personal encargado de la recaudación de cobranza.	Para tener un personal más oportuno y organizado al momento de llevar las cuentas		
		Implementación métodos para la recuperación de cartera	Ayuda a llevar una mejor gestión del almacén.	Área Contable almacén Cueva	

PROPUESTA DE MEJORA:	Mejorar la gestión de las cuentas por cobrar clientes				
META:	Mejorar las ventas del almacén				
RESPONSABLE:					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Analizar la posibilidad de recuperar la inversión	Vendedores directos a los clientes.	Ampliando la cobertura de crédito Incentivar al cliente con pagos más flexibles. Refinanciamiento de la cartera vencida Contactar a los garantes y clientes de ventas perdidas	Se evitaría perdidas a la empresa Ayuda a llevar una mejor gestión del almacén	almacén Cueva Área Contable del almacén	En el presente Periodo lectivo y Periodos Futuros.

Conclusión

Como resultado de esta investigación podemos concluir que.

- Que de acuerdo a los resultados obtenidos por el análisis de la encuesta, nos da a conocer que en el almacén Cueva. Se basa en un manual de políticas y procedimientos de cobranza antiguo, que está afectando las decisiones con respecto al incremento de la cartera vencida.
- los empleados del almacén no están e capacitados correctamente, para realizar créditos y realizar sus respectivas recaudaciones con experiencia en el campo.
- El almacén Cueva en el momento de otorgar créditos a sus clientes, lo realizan sin una evaluación previa del cliente, siendo evidente que es una de las causas a la problemática expuesta en la investigación, añadiendo también que no llevan estricto control interno de las cuentas por cobrar.
- Se comprueba que debido a la estructura del local donde se encuentra ubicado el almacén cueva, los empleados no tienen funciones y obligaciones específicas en su lugar de trabajo, afectando el objetivo principal del almacén. Que es la pronta recuperación de su cartera y obtener el equilibrio e su liquidez.
- En la mayoría de veces el almacén, no exige un garante para conceder los créditos, causado pérdidas no solo de efectivo, sino también del producto.

Recomendación

- El almacén Cueva cuenta con una buena calidad y variedad de productos, siendo estas una fortaleza para seguir en el mercado. Se sugiere una inmediata actualización de las políticas y procedimientos de cobranza; por medio de este manual se logrará disminuir el porcentaje de la cartera vencida y una mejor toma de decisiones que beneficiar al local.
- Dándole más conocimientos y experiencia en las ventas y de cobranza, recomendamos también una evaluación de todos los clientes existentes del almacén.
- podemos sugerir una implementación de una área única para la cobranza del almacén, por falta de una este departamento el local ha tenido dificultades económicas, por un mal manejo de documentación: una vez realizado esta sugerencia se podrá establecer funciones específicas a cada uno de los empleados, para una obtener una estabilidad en la cartera vencida y llegara a su objetivo principal que es la recuperación de su liquidez.

BIBLIOGRAFIA

- Arias Fidias. (2006). El Proyecto de Investigación 4º edición (P.81).
- Abril, V (2008). Elaboración y evaluación de Proyectos de Investigación. Centros de Estudio De Posgrado Programas de Maestría. Universidad Técnica de Ambato
- Barreno Mercedes, 2009. "Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. De la ciudad de Riobamba durante el año 2009"
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson Education. P 110
- Bustamante Diana. (2017).Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa agro produzca s.a.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, México, México: Pearson Prentice Hall. P 116
- Canales Cerón, Manuel (2006) Metodología de Investigación Social (Primera edición) Chile: EDITORIAL MCGRAW HILL
- Cardozo C. Hernán (2006). Auditoria del sector solidario. 1º edi (p. 386)
- Cañivano calvo, L. (1996): Contabilidad. Análisis de la realidad económica, Ed. Pirámide, Madrid.
- Cedra Aparicio, José. (2001): Origen de la Contabilidad, Editorial U.P.V. España
- Código del Comercio...
- CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. "Régimen de contabilidad pública", Óp. Cita. P. 40-41
- CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. "Régimen de contabilidad pública, Óp. Cit. P. 55
- CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. "Régimen de contabilidad pública", Op.cit. P. 68
- CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. "Régimen de contabilidad pública", Op.cit. P. 72

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Marco de referencia para la implantación del sistema de costos en las entidades del sector público. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia. P. 32.

Constitución de la República del ECUADOR 2008

Chávez y Holguín (2013) en su tema “Diseño de un plan estratégico para la recuperación de cartera del sector agrícola de la cooperativa de ahorro y crédito Agrícola Junín LTDA. Del cantón Junín provincia de Manabí”,

Chiri boga Rosales, Luis Albertho. (2008): Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, (Sexta Edición), Ecuador edición Universitaria. (P 58) P 63

Chiriguya Carlos y Chiriguya Gabriel (2015). En la universidad Politécnica salesiana de Guayaquil con el tema impacto financiero del sistema de control interno de la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros santa lucia cia. Ltda

Dávalos, N. (2000). Enciclopedia Básica de Administración y Auditoría. Segunda Edición. Editorial Quito – Ecuador

Díaz, M (2006). Palabras y Expresiones Financieras y Bancarias de Uso Frecuente. Disponible en línea en http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/pdf/Glosario_completo_bancafacil.pdf

Díaz Moreno, Hernando. Contabilidad General (1ª. Edición). Bogotá: Pearson educación de Colombia Ltda. 2001. (P.2)

Elizondo, A. (2002). *Metodología de la Investigación Contable* (Tercera ed.). México: International Thomson Editores.

Emery, Douglas R. & Finnerty, John D. & Stowe, John D. (2000). *Fundamento de Administración Financiera* (1 ed.) México: PRENTICE HAL

Fuentes Juliana (2015) en la universidad laica Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil. Expuso el tema cartera vencida y su incidencia en el estado de resultado, en la Empresa Comercial Fuentes S.A.

García Hernández Jesús. (2009): *Contabilidad Básica 1*. Editorial Trillas. México

García Martín, V. (1984): *Memoria de oposiciones a plazas de Profesor Agregado de Contabilidad de la Empresa y Estadística de Costes*, Madrid.

Gitman, Lawrence J. & Zutter, Chad J. (2012). Principios de Administración Financiera (12 ed.) México: PEARSON EDUCACION

Gómez M, Marcelo. (2006) P 66: Introducción a la metodología de la investigación Científica. (Primera edición). Editorial Brujas. Argentina.

Grande, I., & Abascal, E. (2011). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial* (Décima Primera Edición ed.). Madrid-España: ESIC.

Hernán P, (Junio 2012) recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa lavandería y tintorería de la ciudad de pelileo.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). P 97 *Metodología de la investigación* (3era ed.). México: Mc Graw- Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). P 92 *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mc Graw-Hill.

Herrera, L. E. (2002). *Mecanismos de Procesos Contables*. Madrid - España: ESCIC. págs. 142-143

Icart Isern, T., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Barcelona: Publicaciones y Ediciones de la Universidad de Barcelona.

Lawrence j, (2007) Principios de administración Financiera 11º edición

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)

León Bustos Erika María, como tema: "Análisis de la recuperación de cuentas por cobrar del almacén promociones S.A. (2016). Recuperado <http://docplayer.es/80215257-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-tesis-presentada-como-requisito-para-optar-por-el-titulo-de-contador-publico-autorizado.html>

López López, José Isauro. (2005): Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal, (Tercera Edición), Editorial Thomson, México

Mayorga, F. (2014). Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito "Cámara de comercio de Ambato". Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 1 de Julio de 2017, de <http://redi.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20467>

Meigs, Willams, Haka, Bettner, (2000): Contabilidad, La base para decisiones Gerenciales, (undécima edición), Editorial MC GRAW HILL. Bogotá. P 280

Montaño García Agustin, (2010) administración de la cobranza editorial trillas, México, pág. 13

Montesdeoca, M. E. (2015). Universidad Técnica De Ambato La Gestión De Crédito Y Cobranza Y La Cartera Vencida En Importadora Alvarado Vascones Cía. Ltda.". Ambato.

Moreta, Marco. 2011 en su proyecto "Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimar de la ciudad de Ambato, 2011"

Muñoz-Merchant, Ángel (2003) (P 24). Fundamentos de contabilidad. Madrid. Editorial Ramón Areces.

NIF para Pymes

Ortegón-Clavijo, Claudia Marcela (2011). El prosumo: una mirada a la economía invisible. Armenia: Universidad la Gran Colombia.

Plan de buen vivir

Paredes Vega, Vicente Hernán Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa Lavandería y Tintorería Lavaclassic en la ciudad de Pelileo. 2012. Recuperado (<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2167>)

Páscale, R. (2009). Decisiones Financieras (6ta ed.) pág. 573. Buenos Aires:

Pazmiño, A. D. (2011). La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009. Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato.

Peñafiel Tuston, Jezlyn Marianela (2018) Gestión de cobranzas en almacenes La Ganga del Cantón Montalvo.

Pindado García, J. (2001). Gestión de tesorería en la empresa. Salamanca: Universidad de Salamanca.

Revelo, S. L. (18 de Febrero de 2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán. Tesis, Tulcán. Recuperado el 30 de Abril de 2017

Rodríguez Ariza, L (1985): La Agregación en Contabilidad, Tesis Doctoral, Universidad de Málaga.

Santa Elena Burgos Zambrano, Caicedo Romero Jefferson Stalin (2018). Denominada Estrategias de recuperación de cartera vencida en importadora Ilga cía. Ltda. Guayaquil. Recuperado. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30410>

SÚÑIGA, Martínez, Carmen, Angélica, Martha, 2012. De la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas que fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Martín de Tisaleo" Ltda. Con el tema "Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de la cartera". Recuperado <https://es.calameo.com/books/00430079890bf0f188a05>

SPIEGEL (1991). Estadística. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos15/estadistica/estadistica.shtml>

Tamayo Mario (2008). El Proceso de la Investigación Científica 4º (P.47)

Tamayo, M., & Tamayo. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). México: Lumisa S.A. P 46

Torregrosa María Luisa Agua y riego: Desregulación de la agricultura en México [Libro]. - México: Flacso, 2009.

Tumbaco Ingrid, 2013: en su proyecto de análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic s.a. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013. Recuperado <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/459?show=full>

Vásconez Arroyo, José Vicente. (2004): Contabilidad general para el siglo XXI (tercera edición). Editorial Cámara Ecuatoriana del Libro - Núcleo de Pichincha

Veintimilla y Zamora (2007) en su tema "Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A."

Zapata Sánchez, Pedro. (2004): Contabilidad General. (Sexta Edición). Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Zorrilla, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México, México: McGraw-Hill.

Link Web

http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html

<https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vencida/>

<https://www.gerencie.com/que-es-la-provision-de-cartera.html>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/ah-circ/1n.htm>

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

<http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params/>
<https://definicion.de/cobranza/>

<http://www.encyclopediadetareas.net/2010/05/origen-y-evolucion-de-la-contabilidad.htm>

<https://www.emprendepyme.net/que-es-la-contabilidad.html>

<https://prezi.com/9brxnbxgc-uo/cartera/>

gestiopolis.com, monografias.com

http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

<https://conceptodefinicion.de/observacion/>

https://es.wikipedia.org/wiki/Lluvia_de_ideas

<https://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez->

[bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/](https://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/)

www.carteravencida.com/2018

<https://blog.bancobase.com/cartera-vencida-consejos-para-reducir-morosidad-en-la-empresa>

<https://excellencecpapcizacion.wordpress.com/area-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>

<http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

1° ¿Dentro del almacén existe requisitos para otorgar créditos a los clientes?

2° ¿Nos podría decir, si al momento de conceder un crédito el almacén evalúa primero a sus clientes?

3° ¿Cuál sería para usted el porcentaje a recuperar de la cartera vencida?

4° ¿En el almacén existe algún manual de políticas y procedimientos de cobranza?

5° ¿Para usted los procedimientos que emplea el almacén son los adecuados para recuperar su liquidez?

6° ¿Cree Ud. Que aplicando con nuevas políticas y procedimientos de cobranza, se logrará disminuir la cartera vencida en el almacén?

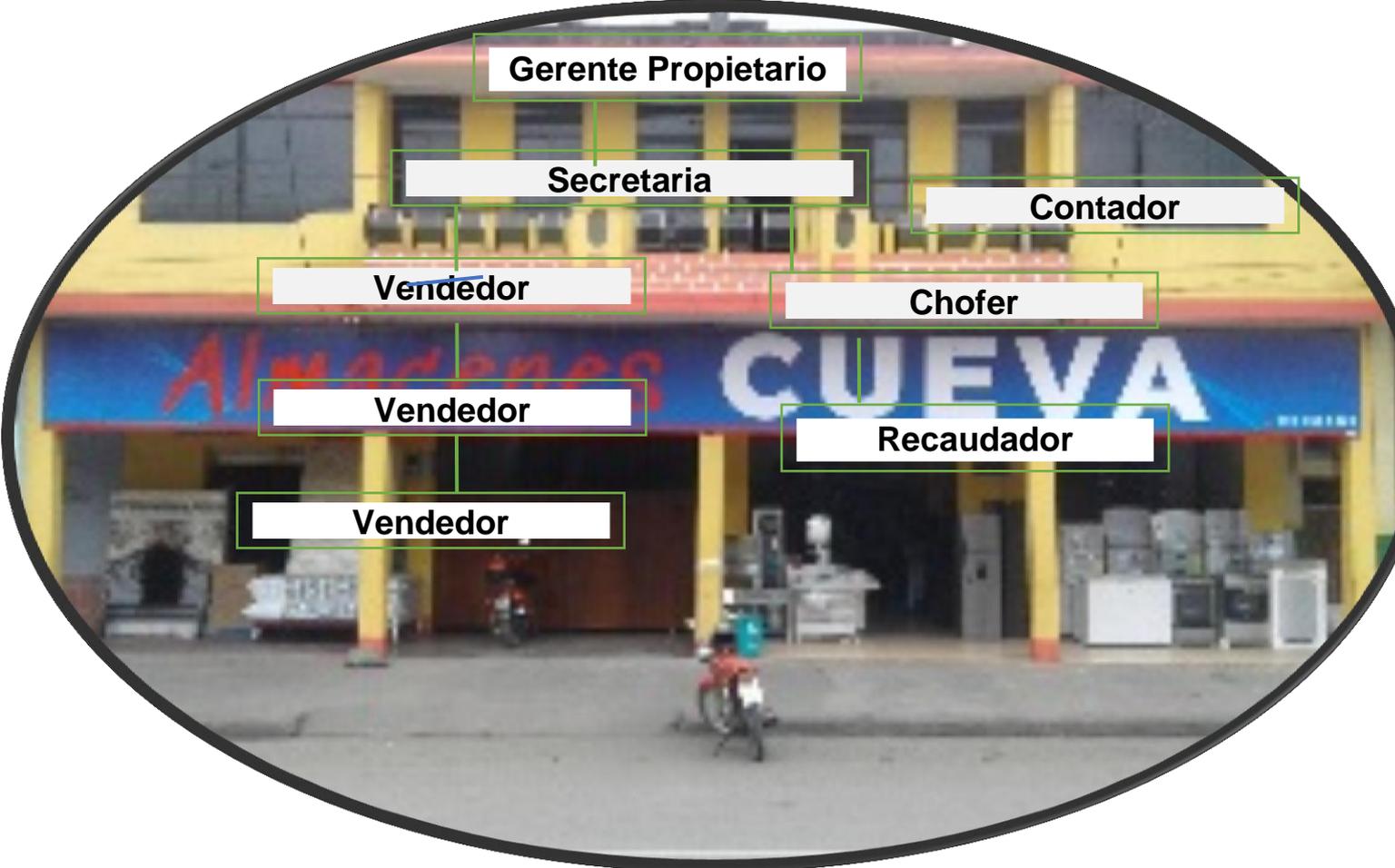
7° ¿Nos podría indicar, cuáles son las técnicas que se utilizan para realizar unos cobros mensuales del almacén?

8° ¿El personal de ventas y cobranza es capacitado continuamente, indique en qué tiempo se realiza?

9° ¿Para usted cuales son las formas de pago más adecuadas para el almacén?

10° ¿Existe en el almacén un departamento formal de cobranza?

Anexo 2.
Organigrama



Anexo 3. Logotipo



Anexo 4. Fotos



Gerente Propietario Sr. Edwin Cueva Córdova y la Secretaria Sonia Córdova.



Gerente Propietario Sr. Edwin Cueva Córdova y la Secretaria Sonia Córdova y las señoras Lilibel Vásquez y María Vásquez



Factura: 001-002-000054502



20190901017D00621

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901017D00621



Ante mí, NOTARIO(A) AMELIA POLICARPA DITO MENDOZA de la NOTARÍA DÉCIMA SÉPTIMA, comparece(n) IVONNE TATIANA ORELLANA BALLAGAN portador(a) de CÉDULA 0940316524 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en LA TRONCAL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE: quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 13 DE MARZO DEL 2019, (10:33).

IVONNE TATIANA ORELLANA BALLAGAN
CÉDULA: 0940316524

NOTARIO(A) AMELIA POLICARPA DITO MENDOZA
NOTARIA DECIMA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Orellana Ballagàn Ivonne Tatiana en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Diagnostico económico y financiero", de la modalidad de Contabilidad y Auditoría realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Orellana Ballagàn Ivonne Tatiana



Firma

No. de cedula: 0940316524

Guayaquil, 13 de marzo del 2019


REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
ORELLANA BALLAGAN IVONNE TATIANA
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
CARBO (CONCEPCION)
 FECHA DE NACIMIENTO **1994-08-12**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **MUJER**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

N. 094031652-4




INSTRUCCIÓN **ESTUDIANTE**
 PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
ORELLANA CARDENAS ALEX EDISON
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
BALLAGAN ALCOZER MARIA NARCISA
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
LA TRONCAL
2019-01-08
 FECHA DE EXPIRACIÓN
2029-01-08

V4443V4442
 NOTARIA
 CANTÓN GUAYAQUIL
 AB. AMELIA DITO MENDOZA





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018

027 JUNTA No.
027 - 080 NUMERO
0940316524 CEDULA

ORELLANA BALLAGAN IVONNE TATIANA
 APELLIDOS Y NOMBRES

CAÑAR PROVINCIA
LA TRONCAL
 CANTÓN
LA TRONCAL
 PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
 ZONA: 1




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

PRESIDENTE DE LA JRV

Abg. Amelia Dito Mendoza, Notaria Titular Décima Séptima de Guayaquil, de conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial DOY FE que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) me fue exhibido en --- fojas útiles ---
 Guayaquil, 13 MAR 2018

ABG. AMELIA DITO MENDOZA
 NOTARIA TITULAR DÉCIMA SEPTIMA DE GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0940316524

Nombres del ciudadano: ORELLANA BALLAGAN IVONNE TATIANA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 12 DE AGOSTO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ORELLANA CARDENAS ALEX EDISON

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: BALLAGAN ALCOZER MARIA NARCISA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 8 DE ENERO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 13 DE MARZO DE 2019

Emisor: AMELIA POLICARPA DITO MENDOZA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 17 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 195-205-62544



195-205-62544

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0940316524

Nombre: ORELLANA BALLAGAN IVONNE TATIANA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 13 DE MARZO DE 2019

Emisor: AMELIA POLICARPA DITO MENDOZA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 17 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 193-205-62583



193-205-62583



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **“Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva S.A”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el incremento la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva S.A., ubicada en el cantón la Troncal, provincia del Cañar, en el periodo del 2018?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:  Orellana Ballagán Ivonne Tatiana

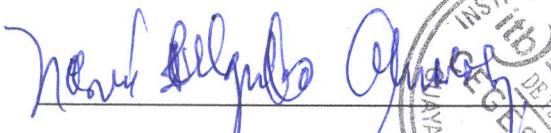
Tutora:  Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

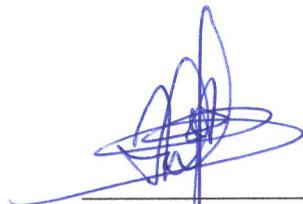
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT


Firma