



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**Tecnóloga En Contabilidad y Auditoría**

Tema:

**Propuesta de un Manual de Procedimientos de  
Recaudación de la Cartera Vencida de la Empresa  
UPLASONE S.A.**

Autora:

**Hidalgo Castro Lisbeth Isamara**

Tutora:

**Mgs. Silvia Delgado Vera**

**Guayaquil - Ecuador**

**2019**



## DEDICATORIA

Principalmente a Jehová, que me ha dado vida, salud.

A mi mamá por ser el pilar fundamental en mi vida que me ha apoyado en los momentos más difíciles que he tenido.

A mi papá por su apoyo moral.

A mi hija que ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en mis estudios y lograr ser un ejemplo para ella.

A mi hermano mayor por sus consejos y motivación para ser perseverante.

A mi esposo por su apoyo incondicional paciencia y comprensión por creer en mi capacidad de quererme superar.

**Lisbeth Isamara Hidalgo Castro**



## **AGRADECIMIENTO**

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por brindar la oportunidad a las personas que trabajamos de poder continuar con nuestros estudios para lograr superarnos, le auguro muchos éxitos para que continúen formando excelentes profesionales para el futuro.

A mis profesores por impartir sus conocimientos con dedicación y sobre todo por incentivarlos a seguir adelante.

A mi tutora Silvia Delgado Vera que gracias a sus conocimientos fue de gran ayuda para la elaboración del proyecto de investigación.

A mis compañeras Yuletsy, Damaris, Anabel por su apoyo incondicional y compañerismos que gracias aquello hemos logrado llegar hasta estas instancias de estudio.

**Lisbeth Isamara Hidalgo Castro**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida de la empresa Uplasone S.A.**

Y problema de investigación: ¿Cómo mejorar los procedimientos de recaudación de la cartera vencida para incrementar la liquidez de empresa UPLASONE S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil? .Presentado por Lisbeth Isamara Hidalgo Castro como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutor:

**Hidalgo Castro Lisbeth Isamara**

**Mgs.Silvia Delgado vera**

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

Yo, Lisbeth Isamara Hidalgo Castro en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. Propuesta de un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida de la empresa Uplasone S.A. ,de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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*.

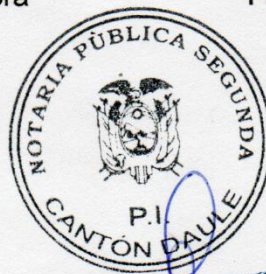
Hidalgo Castro Lisbeth Isamara

Lisbeth Hidalgo C.

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cédula: 0940456106



**Dr. Paco Ibarra Román** DR.  
**NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO**  
**CANTÓN DAULE**

## **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**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

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

Tema:

Propuesta De Un Manual De Procedimientos De Recaudación De La  
Cartera Vencida De La Empresa UPLASONE S.A.

Autora: Hidalgo Castro Lisbeth Isamara

Tutora: Mgs.Silvia Delgado Vera

## **Resumen**

La empresa Uplasone S.A, está presentando en la actualidad falencias por la falta de un manual de procedimientos, perjudicando de forma significativa el incremento de su cartera vencida afectando de esta manera a la liquidez debido a que no llevan un debido seguimiento a la información de los clientes que adeudan a la empresa. El propósito principal de la empresa es contar con un manual de procedimientos que le permita recuperar la cartera vencida en la empresa Uplasone. En el diseño de investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, cuantitativo, los tipos de investigación que se utilizaron fueron el descriptivo, explicativo y correlacional, población y muestra. La técnica aplicada fue el análisis documental y la entrevista. Llegando a la conclusión de lo que ocasiona la cartera vencida es la mala administración y la falta de un manual de procedimientos para dar solución inmediata al departamento financiero de la empresa Uplasone S.A ya que serán los que se beneficiaran con la propuesta.

Manual de procedimientos

Cartera vencida

Cobranza

Liquidez



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

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

Tema:

Propuesta De Un Manual De Procedimientos De Recaudación De La  
Cartera Vencida De La Empresa UPLASONE S.A.

Autora: Hidalgo Castro Lisbeth Isamara

Tutora: Mgs.Silvia Delgado Vera

### **Abstract**

The company Uplasone SA, is currently presenting shortcomings due to the lack of a procedures manual, significantly damaging the increase of its overdue portfolio, thus affecting the liquidity due to the fact that they do not have a due follow-up to the information of the customers who owe the company. The main purpose of the company is to have a procedures manual that allows you to recover the past due portfolio in the company Uplasone. In the research design a qualitative, quantitative perspective was carried out, the types of research that were used were the descriptive, explanatory and correlational, population and sample. The applied technique was the documentary analysis and the interview. Arriving at the conclusion of what causes the past due portfolio is for the bad administration and the lack of a manual of procedures to give immediate solution to the financial department of the company Uplasone S.A since they will be those that will benefit from the proposal.

Procedures manual

Past due portfolio

Collection

Liquidity



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificación de Aceptación de la Tutora.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de Aceptación del Gegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general .....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de cuadros.....	xi
Índice de tablas.....	xi
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
El Problema .....	1
Planteamiento del Problema .....	1
Ubicación del Problema en un Contexto .....	1
Situación Conflicto .....	3
Delimitación del Problema .....	4
Formulación del Problema .....	4
Variables de la Investigación .....	4
Ecaluación del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación e Importancia.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
Marco Teórico .....	8
Antecedentes Históricos .....	8
Antecedentes referenciales.....	15
Fundamentación legal.....	16
Variables de la investigación.....	19
Definiciones Conceptuales.....	20
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>23</b>
Marco Metodológico.....	23
Presentación de la empresa .....	23

Diseño de Investigación.....	30
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	34
Técnicas de investigación.....	34

<b>CAPÍTULO IV</b> .....	36
Análisis e Interpretación de Resultado.....	36
Plan de mejoras .....	47
Conclusiones .....	59
Recomendaciones .....	60
Bibliografía.....	61

### **ANEXOS**

<b>Anexo 1:</b> Manual de procedimientos.....	48
<b>Anexo 2:</b> Cuestionario para realizar la encuesta.....	64
<b>Anexo 3:</b> Estado de situación inicial.....	66
<b>Anexo 4:</b> Estado de Resultados.....	67
<b>Anexo 5:</b> Logo de la Empresa.....	72
<b>Anexo 4:</b> Fotos.....	73

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Tabla 1.-Organigrama de empresa .....	24
Tabla 2.-Principales clientes de la empresa Uplasone S.A.....	25
Tabla 3.- Principales productos de la empresa Uplasone S.A .....	26
Tabla 4.-Implantación de manual de procedimientos.....	36
Tabla 5.-Control interno para evitar cuentas incobrables.....	37
Tabla 6.-Procesos para otorgar créditos .....	38
Tabla 7.-Formas de notificar a los clientes de atrasos.....	39
Tabla 8.-Registro de información de clientes .....	40
Tabla 9.-control adecuado .....	41
Tabla 10.-Departamento de crédito y cobranza .....	42
Tabla 11.-Recuperación de la cartera vencida.....	43
Tabla 12.-Motivo de atrasos en pagos.....	44
Tabla 13.-Capacitar al personal de cobros .....	45

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Fase .....	3
<b>Cuadro 2:</b> Población .....	32
<b>Cuadro 3:</b> Análisis documental .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Implantación de manual de procedimientos .....	36
<b>Tabla 2:</b> Control interno para evitar las cuentas incobrables.....	37
<b>Tabla 3:</b> Procesos para otorgar créditos.....	38
<b>Tabla 4:</b> Formas de notificar a los clientes de atrasos .....	39
<b>Tabla 5:</b> Registro de información de clientes.....	40
<b>Tabla 6:</b> Control adecuado .....	41
<b>Tabla 7:</b> Departamento de crédito y cobranza.....	42
<b>Tabla 8:</b> Recuperación de la cartera vencida .....	43
<b>Tabla 9:</b> Motivo de atraso de pagos .....	44
<b>Tabla 10:</b> Capacitar al personal de cobros.....	45

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

En la cuenta, cuentas por cobrar se contabilizan los valores que terceras personas le adeudan a la empresa. Recordemos que el activo corresponde a los bienes y derechos que tiene la empresa, y en este caso, las deudas que terceras personas o instituciones tienen con la empresa podrían considerarse como un derecho. Las cuentas por cobrar comprenden el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico, incluidas las comerciales y no comerciales. De este grupo hacen parte, entre otras, las siguientes cuentas: clientes, cuentas corrientes comerciales, cuentas por cobrar a casa matriz, cuentas por cobrar a vinculados económicos, cuentas por cobrar a socios y accionistas, aportes por cobrar, anticipos y avances, entre otras.

Entre los conceptos clasificados como cuentas por cobrar están los clientes o lo que se conoce como cartera, que no es otra cosa que el valor de los bienes y servicios que se venden a crédito y que, y que desde luego, se venden a los clientes.

Los clientes son quizás el concepto más importante dentro de lo que se clasifica como cuentas por cobrar.

En fin cualquier concepto que un tercero le adeude o deba a la empresa se contabiliza en el grupo de las cuentas por cobrar, en la cuenta que más se ajuste según su naturaleza. (Calixto, 2016)

La cartera vencida es el monto total de los créditos otorgados por una empresa física o jurídica y que se convierte en un activo de riesgo al tener créditos en mora. La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de paga.

Según Fierro (2015). Recuperación de cartera. La cartera se recupera de acuerdo con el estado en que se encuentre y de la gestión de cobro que realice la empresa, bien por la vía de persuasión o del cobro judicial.

Cartera no vencida. Es la cartera que se encuentra dentro de los términos de cobro de acuerdo con la estimación de la política contable y que está pendiente del pago de las cuotas pertinentes de acuerdo con la programación otorgada por la empresa, la cual puede cancelar por medio de pagos en efectivo, especies o compensaciones.

Cartera vencida según cuando la cuenta se ha tornado de difícil recaudo por vencimiento de los términos concedidos se recurre al cobro persuasivo mediante cartas de recordación de la obligación o al cobro judicial mediante abogado que instaure la demanda judicial y posteriormente se ejecute los embargos a que haya lugar, según la solvencia del cliente.

Manual de procedimientos según Santos B, (1994) es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización, y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo.

Los manuales son herramientas de planificación o programación que sirven de guía o como fuente ordenada de actos administrativos esenciales para la mejor realización de las tareas relativas a una o varias funciones. Son instrumentos importantes en la administración, porque procuran y garantizan mayor eficiencia en la realización de tareas, especialmente en las que son de carácter recurrente, que se realizan cotidianamente y que son repetitivas.

## Situación conflicto

La empresa Uplasone S.A fue creada el 25 de abril del 2012, se dedica a la venta de suministros, asesoría e instalación de materiales y equipos de alta, media y baja tensión, alquiler de camión para transporte de material, postes.

Grúa para izar postes y materiales: brazo y canasta para desbroce, cambios o mantenimiento de luminarias entre otros.

La empresa Uplasone tiene muchos problemas de gestión de cobranzas debido a que no cuenta con un manual de procedimientos que les ayude a controlar todas las actividades de gestión de cobros que realiza la empresa y que le permita recuperar los créditos otorgados a los clientes, por esta situación han tenido pérdidas constantes en perjuicio de la empresa.

### Cuadro 1 Fase

Causa	Consecuencia
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Falta establecer Procedimientos de recuperación de cartera.</li><li>➤ Falta control de la recaudación de las cuentas por cobrar.</li><li>➤ Falta seguimiento de las cuentas por cobrar.</li><li>➤ Deficiente evaluación del crédito que se aprueba a los clientes.</li><li>➤ Aumentan las cuentas vencidas.</li><li>➤ Disminuye la liquidez por la deficiente recuperación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Morosidad por parte del cliente.</li><li>➤ Facturas sin cobrar.</li><li>➤ Perdida del capital.</li><li>➤ Incrementa el riesgo de cartera.</li><li>➤ No hay seguimiento de cartera vencida</li><li>➤ Merma de la mercadería.</li></ul>

*Nota Autora: Hidalgo L.*

**Tema** : Propuesta de un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida de la empresa UPLASONE S.A.

### **Delimitación del problema**

**Campo** : Contabilidad y Auditoria

**Área** : Recaudación

**Aspectos:** Cartera, Vencida, Incremento, Liquidez

**Contexto** : Empresa Uplasone S.A

**Provincia** : Guayas

**Cantón** : Guayaquil

**Periodo** : 2018

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar los procedimientos de recaudación de la cartera vencida para incrementar la liquidez de la Uplasone S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil.?

### **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** procedimientos de recaudación de la cartera vencida,

**Variable dependiente:** incremento de la liquidez

### **Evaluación del Problema**

**Delimitado.-** El presente proyecto se relaciona con el personal de la empresa Uplasone S.A, concretamente el departamento del área de cobranza.

**Claro.-** El presente proyecto de estudio evidencia una escritura de fácil comprensión porque se redactó de forma concreta.

**Evidente.-** El estudio que se realizó a la empresa Uplasone S.A se pudo evidenciar que no cuenta con un manual de procedimientos, lo que no permite obtener una información fiable es sus estados financieros.

Es de gran importancia diseñar un manual de procedimientos para tener el control de sus activos, permitiendo de esta manera mejorar los procesos.

**Relevante.-** Lo más relevante para la empresa Uplasone es la recuperación de la cartera vencida porque es de gran importancia ya que servirá para llevar el control de morosidad de los clientes deudores, y aportara eficientemente al crecimiento de la empresa.

**Original.-** La presente investigación es original ya que es la primera vez que la empresa Uplasone pretende diseñar un manual de procedimientos para la recaudación de la cartera vencida y con su aplicación lograr incrementar su liquidez.

Una vez implementado este manual de procedimientos se espera controlar de manera de manera eficiente las cuentas por cobrar y disminuir las cuentas incobrables para mejorar e incrementar notablemente la liquidez de la empresa.

**Factible.-** Es factible para la empresa contar con un manual de procedimientos porque les permitirá precisar las operaciones y cumplir con el proceso contable de la empresa.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Diseñar un manual de procedimientos para una adecuada recaudación de cartera vencida en la empresa Uplasone S.A

### **Objetivos Específicos**

Fundamentar teóricamente cartera vencida e incremento de liquidez.



Diagnosticar los métodos y las técnicas apropiadas en la investigación.

Diseñar un manual de procedimientos de recaudación.

### **Justificación e Importancia.**

La implementación de este manual de procedimientos ayudará a la empresa Uplasone S.A a mantener control de las cuenta por cobrar y disminuir su cartera vencida, aplicando procedimientos para su recaudación, también asistirá a realizar un debido seguimiento a los clientes deudores para tomar medidas correctivas con el fin de disminuir el alto porcentaje de las cuentas pendientes de cobro, permitirá garantizar el cumplimiento de metas. La implementación de este manual beneficiará a la empresa Uplasone S.A y a la gerencia para que pueda llevar un mejor control lo cual contribuirá a solucionar la situación que actualmente presenta la empresa.

**Conveniencia.-** Este proyecto servirá para llevar a cabo un mejor control de recaudación de su cartera vencida. Debido a la necesidad urgente que tiene la empresa Uplasone S.A, de disminuir su cartera vencida ya que esto favorecerá a una mejor recaudación para que la empresa pueda liquidar sus obligaciones adquiridas dentro de los plazos determinados y así también mejorar su liquidez.

**Relevancia social.-** El proyecto beneficiara al gerente, a la empresa, a los empleados, a sus proveedores y clientes, ya que le permitirá reducir de forma positiva la cartera vencida, reduciendo de esta manera la morosidad, que mejorara la liquidez de la empresa.

Implementando el manual de procedimientos, la empresa seguirá cada uno de los procesos en el sistema de facturación y así podrá obtener resultados notables determinando estrategias de cobranzas que beneficiara a la institución.

**Implicaciones prácticas.-** Reducir considerablemente el impacto de morosidad que afecta la rentabilidad de la empresa.

**Valor teórico.-** El presente proyecto tiene también un valor teórico, ya que será de gran aportación a la empresa para la recaudación a tiempo de la cartera vencida y también será de gran aportación teórica a los empleados.

**Utilidad metodológica.-** Dicha investigación ejecutará estrategias que aportaran a la recaudación de la cartera vencida y la reducción de las cuentas por cobrar.

También tiene utilidad metodológica, porque les ayudara a establecer controles y parámetros claros dentro de la institución, creando un mecanismo de análisis sobre la capacidad de pago y características del cliente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **Antecedentes Históricos**

Contabilidad según el autor Lara (2006): “es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por unidades económicas individuales o constituidas bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles”. (Banca, Industria, Comercio, Instituciones de beneficencia etc.)

Según Barajas, A (2008) La contabilidad es un sistema de información que clasifica, registra, resume y presenta las transacciones de una empresa, en cuanto dichas transacciones son movimientos de dinero o bienes representables en dinero.

El objetivo de la contabilidad determinar, interpretar y analizar los resultados contables de la empresa en un periodo determinado con el fin de controlar la veracidad de las operaciones registradas.

Citado por (Selene, 2017) Según Santillana (2002) el concepto de auditoría significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general.

Según Morales (2014).El binomio crédito-cobranza proporciona a las empresas las herramientas para aumentar las ventas y los ingresos en sus ciclos financieros, pero es fundamental que las actividades desarrolladas en el otorgamiento de créditos sean precisas para que los

créditos que otorguen se puedan recuperar, lo cual se logra mediante un análisis minucioso de los solicitantes de crédito para asegurarse que si tendrán los recursos necesarios para saldar sus deudas y que además están dispuestos a pagar.

Por otra parte el análisis debe ser tan flexible que no deje fuera a los solicitantes de crédito que apenas cumplen con los requisitos, pero que si pagaran sus deudas, por estas razones es fundamental que esta primera parte del binomio “crédito “sea lo suficientemente flexible como exigente para incluir a los solicitantes que si pagaran y excluir a los que no cumplirán.

### **Recaudación de cartera a nivel mundial.**

Actualmente la mayoría de empresas están experimentando la crisis económica, esto se presenta a nivel mundial, el proceso de “Cobranzas”, también llamado “Recuperación de Cartera”, está consolidándose como una actividad demandada constantemente por las diferentes empresas de servicios, banca o comercio etc.

Más allá de las diferentes crisis que pueden generar un impacto directo en los procesos de recuperación de cartera, lo más importante es la atención, normalización, profesionalización y optimización.

Las empresas de cobranzas contrastan su marcada tendencia de procesos más estructurados, monitoreados y precisos para el ejercicio de la recuperación de cartera; sin embargo, observado desde diferentes ópticas, la incursión de estándares más efectivos en las operaciones fortalece la gestión a nivel operativo, estratégico, tecnológico o de profesionalización.

## **A nivel regional**

Según Bravo (2010), luego de la concepción del crédito y cumplimiento de los plazos establecidos para el pago, el trabajo pasa a manos del departamento de cobranzas, mismo que debe encargarse de la correcta recaudación de los valores adeudados por los clientes ejerciendo rigidez de acuerdo a la antigüedad de la cartera, ofreciendo seguridad a la entidad de que dichos valores serán captados de la manera más oportuna y acertada, aportando de esta manera a los intereses económicos y financieros de la entidad. “Una administración acertada de las cuentas por cobrar proveerá a la empresa en forma regular de efectivo, evitando altos costos de financiamiento”.

## **A nivel nacional**

Las empresas que realizan actividades comerciales en ocasiones y dadas las características de su negocio entregan bienes o prestan servicios que no se han cancelado aún y cuyo pago se va aplazando con el tiempo; pero ante el no pago de estas, el cobro de las deudas se convierte en una actividad muy importante del comerciante, pues, no puede continuar si su negocio no cuenta con un flujo de dinero.

Usualmente, el pago a plazos se da previas unas garantías y generalmente también de acuerdo a la confianza dada a través del tiempo entre los comerciantes, sin embargo y pese a las precauciones tomadas se presentan moras en los pagos y el comerciante debe entrar de recuperar esa cartera vencida.

Según Bernstein (1999), la liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

## **Importancia de la liquidez**

(Díaz Enrique, 2015), fundador de MC&F Consultores, estas son algunas razones para tener liquidez:

**La liquidez** permite mantener el proceso productivo, o comercial, activo. Esto es más álgido aún en las Pymes porque en ellas el ciclo de reinversiones es usualmente más rápido. La falta de liquidez limita las posibilidades de generar ahorros o excedentes de dinero.

Contar con liquidez suficiente en la empresa posibilita cumplir con las obligaciones, permite costear el proceso productivo y mantener en marcha la operación. Por ello, si la liquidez falla en las Pymes lo más probable es que termine cerrando por insolvencia.

La liquidez de un negocio es importante por muchas razones. Afecta directamente al activo de la empresa para los inversores. No obstante, idoneidad de la liquidez de una empresa dependerá en gran medida del sector en el que se encuentra, pues tenemos sectores muy intensivos en capital como pueden ser utilidades o bienes que por el propio negocio la proporción de activos fijos sobre el total de activos será más amplia.

## **Ventajas de la liquidez**

### **Un bajo riesgo**

Es uno de las principales ventajas de los fondos de liquidez, ya que invierten en activos a corto plazo que les permiten obtener pequeñas rentabilidades sobre el flujo de caja. En el caso de JP Morgan, todos sus fondos de liquidez cuentan con la mejor calificación de todas las agencias crediticias: la triple A.

### **Diversificación**

Es la segunda de las ventajas y una de las preferidas por muchos inversores. La diversificación es, en muchas ocasiones, la clave de una buena inversión. Consiste en repartir los recursos entre distintas

situaciones arriesgadas, es decir, 'no apostar todo a una misma carta'. En el caso de los fondos de liquidez, los gestores crean una cartera diversificada de herramientas del mercado cortoplacistas, entre un amplio abanico de emisores, lo que reduce en un momento dado la pérdida total de capital y contribuye a reducir el riesgo.

### **Rentabilidades competitivas**

Los gestores de estos fondos buscan los máximos rendimientos y la rentabilidad que ofrecen garantiza la máxima calidad crediticia, lo que se traduce en un valor añadido para el propio inversor.

### **Accesibilidad**

Otra de las características que atrae a los inversores los fondos de liquidez es su fácil acceso. A diferencia de otro tipo de fondos, los de liquidez no conllevan sanciones por reembolsos anticipados. (Piñon, 2014)

### **Desventajas de la liquidez**

#### **Dificultad para atraer inversionistas**

Una pequeña empresa que carece de suficiente capital de trabajo puede tener dificultades para atraer a los inversores y prestamistas. El capital de trabajo demuestra a los inversores y acreedores que una empresa posee la capacidad para pagar su préstamo o puede obtener una utilidad suficiente que permita a los inversores obtener un retorno de sus inversiones. Algunos acreedores pueden exigir que una empresa utilice sus activos como garantía. Los acreedores pueden ver a las empresas sin capital de trabajo como un riesgo. La incapacidad para atraer a los inversores y prestamistas puede afectar la capacidad de una empresa para adquirir los recursos necesarios.

#### **Dificultad para hacer crecer el negocio**

El capital de trabajo positivo permite a los propietarios de pequeñas empresas crecer en el futuro. Cuando una empresa desea crecer o está tratando de satisfacer las demandas de los clientes, a menudo adquiere activos adicionales necesarios para fabricar productos u ofrecer servicios a un ritmo más rápido y en una escala más grande. La falta de capital de trabajo impide adquirir lo que necesita la empresa para expandirse. Si una empresa sigue teniendo problemas con el crecimiento, puede encontrarse perdiendo clientes, los cuales van a comprar de sus competidores.

### **Mejorando el capital de trabajo**

Las pequeñas empresas que luchan por mantener un capital de trabajo positivo deben tomar medidas para mejorar la situación y seguir siendo viable. Una forma de mejorar la cantidad de capital de trabajo disponible es centrándose en la recepción de los cobros en efectivo. Hacer hincapié en los cobros en efectivo puede incluir la revisión de tus políticas de cuentas por cobrar para animar a los clientes a pagar sus facturas lo antes posible. Aunque el capital de trabajo incluye los activos actuales, una empresa puede experimentar problemas de liquidez si los activos no se convierten en dinero en efectivo. Otros métodos para aumentar el capital de trabajo incluyen la venta de activos a largo plazo por dinero en efectivo o el aumento de los ingresos por ventas. (Johnson, 2016)

Los ratios financieros (o indicadores financieros) son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de una empresa. A menudo se utiliza en contabilidad, con objeto de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa u otra organización. En otras palabras, son índices o razones que muestran una realidad financiera más acabada de la empresa, partiendo de las diferentes variables que inciden en ella; en este caso específico, las cuentas que componen los estados financieros.

Su funcionamiento se supedita a la creación de dichos índices que denotan un comportamiento dentro un renglón de la empresa. Es decir,



existen razones financieras que están dedicadas a analizar la rentabilidad de la empresa, tanto en el aspecto de expectativa de satisfacción como de histórico para entonces determinar cuáles son las acciones que hay que llevar a cabo para la implementación de mejoras en la gestión empresarial. Pero de una forma simple, sencilla y entendible, ya que no maneja grandes cantidades sino números, que usualmente, no mayores a tres dígitos. (Ortiz, 2015)

### **Manuales**

(Hernández, 2007), señala que Es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporcionan información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio etc.

### **Ventajas de los manuales**

- Aportan un marco de referencia uniforme que contribuye a eliminar confusión.
- Disminuyen la necesidad y la frecuencia de la supervisión.
- Contribuyen a reducir el tiempo y otros recursos dedicados a la búsqueda de información.
- Sirven de base para el adiestramiento y la formación en servicio.
- Evitan el uso de procedimientos incorrectos y facilitan la revisión y producción de nuevos procedimientos.
- Contribuyen al control de cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria.

### **Desventajas**

- No son la solución definitiva ni la panacea en administración.
- Es difícil mantenerlos al día.
- No registran las relaciones informales que también contribuyen a la administración.

- No tienen todas las soluciones para las diversas situaciones que pueden presentarse o plantearse.
- Demandan un esfuerzo importante para que la presentación sea clara, sencilla e inequívoca.

### **Características de los manuales**

Existen muchas clases de manuales: generales, de políticas, de normas, de operación, de organización y métodos, de métodos y procedimientos, de sistemas y procedimientos, e incluso manuales específicos por área de trabajo o ámbitos de competencia. Es notable como el nombre y el concepto se emplea en campos de tanta diversidad y de tan diferente amplitud.

Los manuales generales abarcan casi toda la totalidad de contenidos. Cada uno de estos contenidos puede, a su vez ser parte medular o secundaria; de manuales de aplicación concreta. (Díaz, 2005)

### **Antecedentes Referenciales**

En la Universidad de Guayaquil en el año (2016) Zunino. J propuso el tema del impacto de la cartera vencida en un banco privado del sistema financiero nacional año 2015, el resumen habla de que realiza un estudio del sistema financiero ecuatoriano para poder determinar las razones que causan el deterioro de la cartera vencida en el cual el principal factor fue la caída del precio del petróleo con una devaluación aproximada del 60% provocando el aumento del déficit fiscal, así como recortes en el Presupuesto General del Estado de 2.220 millones de dólares, trayendo como consecuencia la caída de los depósitos en el sistema financiero llegando a un porcentaje de variación de -6,1% en general, la creación de nuevos impuestos, endeudamiento externo del país y recesión económica. Lo que ocasiono el desempleo provocando que los clientes retiren el dinero de las cuentas afectando de esta manera la liquidez de los bancos.

En la Universidad Técnica de Ambato, en el año (2013) Sarabia.V propuso el tema “El servicio de Post crédito y su impacto en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda. El resumen habla que la Cooperativa entrega microcréditos a sus socios sin darle un debido seguimiento monitoreo y evaluación a los socios, esto ocasiona un alto porcentaje de morosidad además que realiza pre venta del producto crediticio afectando a la liquidez y el rendimiento de la cooperativa.

La relación de los temas propuestos y mi tema, coincidiendo con los autores que la mayoría de las empresas no llevan un control del historial crediticio de los clientes por lo que no es posible recuperar los créditos otorgados.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (Decreto No. 374) ÚLTIMA MODIFICACION.**

**Decreto 580 Registro Oficial 448, 28-Febrero-2015**

**Estado: Vigente**

#### **Capítulo IV DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS**

3. Créditos incobrables. (Reformado por los nums. 2, 3, 4, 5 y 6 del Art. 9 del D.E. 539, R.O. 407- 3S, 31-XII-2014).-

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; y,
- 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 de 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.

## **Constitución de la República del Ecuador**

### **Sección VIII**

#### **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. 34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado.

La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de

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

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.

**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.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** procedimientos de recaudación de la cartera vencida.

Según Marín & Martínez (2002), el importe la estimación preventiva para riesgos crediticios contempla el uso de los procedimientos indicados para la recuperación de cartera vencida.

1. Las instituciones deberán evaluar la capacidad de pago de la cartera de crédito.
2. Si la calificación no es mensual, las instituciones deberán modificar el importe de la estimación, aplicando al importe de la cartera de crédito al cierre del mes de que se trate, el grado de riesgo asociado determinado con base en la última calificación conocida.

### **Variable dependiente.-** Incremento de la liquidez

Según Fernández D, (2011), aumentar la oferta de dinero disminuyen los tipos de interés como consecuencia de los cambios que se producen en la cartera de los agentes económicos entre unos y otros tipos de activos, para volver así a una composición de su patrimonio considerada óptima, cambios que se traducen en aumento de sus cotizaciones y reducciones de sus tasas de rendimiento en efectivo.

### **Definiciones conceptuales.**

**Liquidez.-** La liquidez de un determinado activo mide su capacidad para ser transformado en numerario (rápidamente y con una reducida pérdida de valor) de modo a que pueda ser utilizado como medio de cambio en transacciones. (Paulo, 2015)

**Recaudación.-** Es el proceso de recaudar obtener o recibir dinero o recursos. El término también se emplea para nombrar al monto que se recauda.”. (Pérez J. M., 2013)

**Cartera Vencida.-** Monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar. (Fernández H. , 2011).

**Incremento.-**Alude a un aumento. Cuando algo registra un incremento, por lo tanto, crece. (Pérez J. , 2018)

**Cobranza.-** es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión. (Porto, 2016)

**Cuentas por cobrar.-** Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de

préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente (Barron, 2003)

**Morosidad.-** Se puede definir como todo aquel que no ha cumplido con su compromiso de pago a vencimiento, o su posición en cuenta es deudora. (Sierra, 1995)

**Crédito.-** “La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercadería o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”. Según (Córdova, 2013) Citado de (Briones)

**Riesgo Crediticio.-** citado de (Córtez, 2016). La posibilidad de no recuperar los valores establecidos en el crédito es conocido como Riesgo Crediticio el cual tiene una relación directa con la liquidez de la empresa. (Saavedra, 2010)

**Ratios.-** Son los encargados de medir la salud financiera de la compañía a través del rendimiento obtenido sobre los activos o sobre los fondos propios. (Pérez I. , 2011)

**Capital.-** Esta expresión es empleada en contabilidad para referirse a la suma de aportaciones de los propietarios modificada por los resultados de operación de la empresa, es el capital social más las utilidades o menos las pérdidas. (Ávila J. J., 2007)

**Deuda.-** Es la obligación contraída por quien ha recibido un bien que no ha compensado o retribuido. Lo que queda pendiente de pago o liquidación. (Serra, 2011)

**Cliente.-** Son todas aquellas personas que deben a la empresa por concepto de compra de productos, artículos o servicios a crédito y a los cuáles se les emitió su factura de Crédito. (Webmaster, 2012)



**Rentabilidad.-** Mide la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). (Soriano, 2010)

**Ingresos.-** Es el valor que el mercado otorga a la empresa por los bienes y servicios que entrega a sus clientes. (Fullana & Ortega, 2008)

**Procedimientos.-** Es la necesidad de describir rigurosamente las tareas de cada uno y las interfaces que necesariamente debe respetar para garantizar el buen desenvolvimiento del proceso de elaboración. (Nations, 2007)

**Controlar.-** Regular, establecer o implantar una política mediante el cual se ejerce control. (Coopers & Lybrand, 1997)

**Activo.-** Es el total de los recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus obligaciones; representa todos los bienes y derechos que son propiedad del negocio. (Ávila M. , 2007)

**Cuentas.-** Se utiliza para realizar registros contables de forma sistemática, ordenada y confiable; así mismo se enuncian representaciones esquemáticas sobre la naturaleza de las diferentes cuentas con su clasificación. (Granados Ismael, 2008)

**Provisión.-** Es una obligación actual, surgida a raíz de sucesos pasados, en cuyo vencimiento es probable que la empresa haya de desprenderse de recursos que incorporar vencimientos. (Mallo, 2008)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa Uplasone S.A., fue creada el 25 de abril del 2012, se encuentra ubicada en: Provincia del Guayas, cantón Guayaquil; parroquia Tulcán, calle Kennedy norte. SL. 21, edificio Clase, a pesar de tener poco tiempo en el mercado laboral cuenta con mucha experiencia en las actividades que realiza creada con el propósito de brindar a nuestros clientes un servicio de calidad.

Dedicada a realizar proyectos eléctricos en baja, media y alta tensión. Nuestra empresa se desempeña en realizar montaje y mantenimiento de subestaciones eléctricas, construcción y repotenciación de líneas de distribución y subtransmisión, consultoría en proyectos de media y alta tensión, diseño y reconstrucción de circuitos de baja tensión, suministros de equipos eléctricos.

Nuestra empresa cuenta con un equipo excelente de técnicos e ingenieros con experiencia y la capacidad de asumir cualquier reto y con verdadera vocación del servicio al cliente, asegurándose del correcto funcionamiento del sistema eléctrico, garantizando la calidad de los trabajos ejecutados.

Uplasone es un proveedor de Conductores, Estructuras metálicas, aislador polimérico tipo poste (entre otros), de excelente calidad.

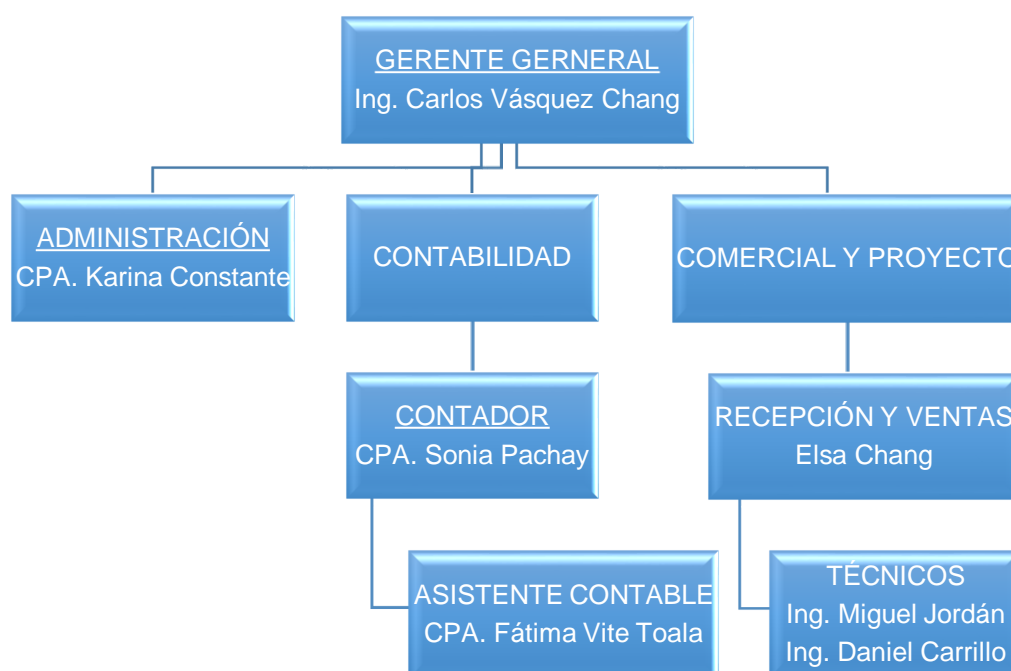
**Misión:**

Ofrecer nuestros servicios y equipos de alta calidad, innovando continuamente, apoyados de profesionales especializados en cada área y responsables de brindar a nuestros clientes un servicio de alto rendimiento en la entrega de cada proyecto.

**Visión:**

Ser una empresa líder en la ejecución de proyectos de electricidad, reconocida como una empresa profesional a nivel regional, precisos en el logro de la calidad y comprometida con la seguridad y salud de cada uno de nuestros trabajadores.



**Organigrama**



*Figura 1. Organigrama  
Empresa Uplasone S.A*

Principales clientes de la empresa Uplasone S.A	
<p><b>DITELEL S.A</b>            Provincia: Guayaquil            Dirección: Calle 12ava Etapa Villa 16            Teléfono: 593-4-502 - 593-98109            Correo: servi-plaza@hotmail.com</p>	
<p><b>UCSOTEC S.A</b>            Provincia: Guayaquil            Dirección: CC Blue coast. Local 31            Planta Alta. Cdla Portofino            Teléfono: 0986716927-043901386            Correo: proyectos@ucsotec.com</p>	
<p><b>ISOELECTRIC BRASIL</b>            Dirección: 614, Rua João Knapik-            Jardim María Alice Gema, Quatro            Barras - PR, 83420-000, Brasil            Teléfono: 55 41 3554-1514</p>	

Figura 2 Empresa Uplasone S.A

Principales productos de la empresa Uplasone	
 <p>Aislador polimérico tipo poste</p>	 <p>Aislador de suspensión ANSI 52-3</p>
 <p>Amortiguador para cable OPGW</p>	 <p>Amortiguador stock bridge para ACAR 500 MCM</p>

 <p>Cable de fibra óptica tipo opgw -24</p>	 <p>Cable desnudo de copperweld calibre n 2 para puesta a tierra</p>
 <p>Caja de empalme para cable</p>	 <p>Grapas de suspensión a muñón</p>
 <p>Varilla de puesta a tierra de 5/8 2.40 alta camada</p>	 <p>Pletina de 1/4" x 2" x 16"</p>
 <p>Herrajes para sujeción</p>	 <p>Pernos, tuercas y arandelas</p>

Figura 3. Empresa Uplasone S.A

Plantilla de trabajadores de la empresa Uplasone			
Nombre	Apellidos	Cargo	N° trabajadores
Carlos	Vásquez Chang	Gerente general	1
Luigi	Ramos Barrios	Socio	1
Frank	Saltos Almeida	Socio	1
Franklin	Saltos Navarrete	Socio	1
Sonia	Pachay Falcones	Contadora	1

Karina	Constante Quimis	Administradora	1
Fátima	Vite Toala	Asistente contable	1
Elsa	Chang	Recepcionista	1
Miguel	Jordán León	Técnico	1
Daniel	Carillo	Técnico	1
Renzo	Osorio	Depto.marketing	1

### Índices de liquidez

Los índices de liquidez son utilizados por los analistas de la compañía para establecer si la empresa puede cumplir con sus obligaciones en la fecha de vencimiento. En realidad una respuesta exacta a esta interrogante sólo se puede obtener del análisis detallado de los presupuestos de efectivo; sin embargo, los índices de liquidez de uso más común proporcionan una buena y rápida orientación sobre el tema. (Barajas A. N., 2008)

### Razón corriente

Fórmula para calcular la razón corriente: Año 2017-2018

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

$$\text{Razón corriente 2017} = \frac{127.331,78}{77.970,89} = 1.63$$

$$\text{Razón corriente 2018} = \frac{195,923.03}{226,687.91} = 0.86$$

### Interpretación

Por cada \$1 que la empresa Uplason debe a corto plazo, en el año 2017 cuenta con \$1,63 y en el año 2018 tiene \$0,86 para respaldar esa obligación.

## Prueba ácida

Fórmula para calcular la prueba ácida: Año 2017-2018

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

$$\text{Prueba ácida 2017} = \frac{127.331,78 - 2.518,19}{77.970,89} = 1,60$$

$$\text{Prueba ácida 2018} = \frac{195.923,03 - 50.093,14}{226.687,91} = 0,64$$

## Interpretación

La empresa registra una prueba ácida de \$1.60 y \$0.64 para el año 2017 y 2018, respectivamente, lo que nos permite concluir que por cada dólar que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con \$1,60 y 0,64, en activos corrientes para pagar, sin tener que recurrir a la venta de los inventarios.

## Rotación de cuentas por cobrar

Fórmula para la rotación de cuentas por cobrar: Año 2017-2018

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

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2017} = \frac{146.363,57}{94.749,16} = 1,54$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2018} = \frac{50.093,14}{35.895,89} = 1,40$$

## Interpretación

Para el año 2017 la empresa tuvo una rotación de su cartera 1,54 veces, esto quiere decir que los 146.363,57 los convirtió a efectivo 1,54 veces y de la misma manera para el año 2018, podemos concluir que la evolución de la cartera a efectivo fue más lenta.

## Rotación de inventario

Fórmula para la rotación del inventario: Año 2017-2018

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costos de ventas}}{\text{Inventarios}} = 3,86$$

$$\text{Rotación de inventarios 2017} = \frac{106,123,97}{27,518,19} = 3,86$$

$$\text{Rotación de inventarios 2018} = \frac{106,123.97}{50,093.14} = 2,12$$

## Interpretación

En el año 2017 el inventario se convirtió en cuentas por cobrar o a efectivo \$3,86 veces y en el 2018 \$2,12 veces.

## Rotación del activo Total

Fórmula: Año 2017- 2018

$$\text{Rotación del activo total} = \frac{\text{ventas}}{\text{activo total}} =$$

$$\text{Rotación del activo total 2017} = \frac{146363,57}{217331,78} = 0,67$$

$$\text{Rotación del activo total 2018} = \frac{269,889.64}{277,004.11} = 0.97$$

## Interpretación

Por cada dólar invertido en los activos totales, la empresa vendió en 2017 \$0,67 y en el 2018 \$0,97. También podemos expresar que los activos totales tuvieron una rotación en 2017 0,67 veces y en el 2018 \$0,97 veces.

En el análisis que se realizó mediante los indicadores financieros se puede evidenciar las falencias que presenta la empresa Uplasone debido al manejo erróneo, incorrecto servicio de cobranzas, disminución de las



ventas, todo esto trascendió en la disminución de la liquidez de la empresa.

## **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Para el presente proyecto la autora utilizará la investigación cualitativa porque nos permitirá experimentar la realidad donde ocurren los hechos recolectando la información necesaria para dicha investigación; y la investigación cuantitativa muestra una perspectiva más clara que ayudara a resolver la problemática.

### **Tipos de investigación**

**Investigación descriptiva.-** comprende el registro, análisis e interpretación, trabaja sobre las realidades de los hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta, mostrándonos las siguientes etapas:

Descripción del problema, definición y formulación de hipótesis, selección de técnicas de recolección. (Tamayo, 2003)

**Investigación Explicativa.-** Así como se afirma que la investigación descriptiva es el nivel básico de la investigación científica, la investigación explicativa o causal es para muchos expertos el ideal y nivel culmen de la Investigación no experimental, el modelo de investigación “no experimental” por antonomasia.

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos.

Las investigaciones en que el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables.

### **En el campo económico y empresarial**

Conocer las principales causas que llevan a la quiebra a las pequeñas y medianas empresas.

Analizar los factores de competitividad de las empresas de un determinado país o sector económico.

Analizar las estrategias o los factores de éxito o el fracaso de una empresa o un sector económico. (Bernal T. A., 2010)

**Investigación correlacional.-** Para Salkind (1998), la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra.

En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

En el campo económico y empresarial

Las investigaciones orientadas a medir el efecto de las políticas de una empresa en el rendimiento de los trabajadores.

Las investigaciones cuyos propósitos son conocer la relación entre el estado motivacional de los trabajadores y el nivel de productividad de los mismos.

Las investigaciones orientadas a medir el impacto de un nuevo modelo administrativo en la actitud de los directivos empresariales. (Bernal T. C., 2010).

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### Población

Fuentelsaz & Icart, (2006), señala: “Que es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita”.

Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población.

Para este proyecto el presente se estudió se enfoca específicamente, al gerente general, personal de crédito y cobranza y personal que labora en la empresa Uplason S.A, respectivamente el universo está conformado por 11 personas que laboran en la empresa como se observara en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2. Población**

Elementos	CANTIDAD
Gerente General	1
Socios	3
Departamento financiero	5
Personal de área de crédito y cobranza	2
TOTAL	11

*Fuente: Empresa Uplason S.A  
Elaborado por: Hidalgo L.*

Como podemos observar en el cuadro nuestra población es finita, porque consta de un número explícito de elementos, el cual está conformado por 11 personas que serán las que estarán relacionadas directamente con la problemática de dicha investigación, por lo tanto por ser tan limitado el

número de personas no se podrá realizar una muestra.

## **Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población. (Behar, 2008).

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Arias, 2012)

## **Tamaño de la muestra**

Considerando que nuestro universo no es extenso y está conformada solo por 11 personas, en nuestra muestra no se aplicara fórmula.

### **Población finita**

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

P= Probabilidad de acierto o de respuesta, p= 0,5

Q= No probabilidad, q = 0,05

e= Error máximo admisible, valores entre 2 y 5%= e= 0,05

Z= Nivel de confianza, para el valore de 95%

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Análisis documental

Se define como el proceso de lectura, síntesis y representación de un texto.

Se dice que el análisis documental lo que hace es transformar un documento primario en un documento, de tal manera que, nos permita utilizarlo mejor. (Martos, Bermejo, & Manuel, 2006)

El análisis documental es idóneo para este proyecto porque servirá para recolectar información contable actual de la empresa acerca de los procedimientos de cobro donde podremos conocer los errores que ocasionan la cartera vencida.

### Cuadro 3. Análisis documental

Documentos	tiene		Se revisó	
	Sí	No	Sí	No
Base de datos actualizada		x	x	
Registro de llamadas	x		x	
Documentación de créditos otorgados		x	x	
Referencias comerciales		x	x	

*Fuente: Empresa Uplason S.A*

*Elaborado por: Hidalgo L.*

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas que se aplicara será determinar la situación actual de los procedimientos de cobros internos que tiene la empresa y cómo influyen en la recuperación de la cartera vencida.

## **Encuesta**

Fidias G. (2012) señala la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

La encuesta puede ser oral o escrita:

La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta. Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por ser poco profunda, pero de gran alcance.

## **El cuestionario**

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.

### **Cuestionario de preguntas cerradas:**

Son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

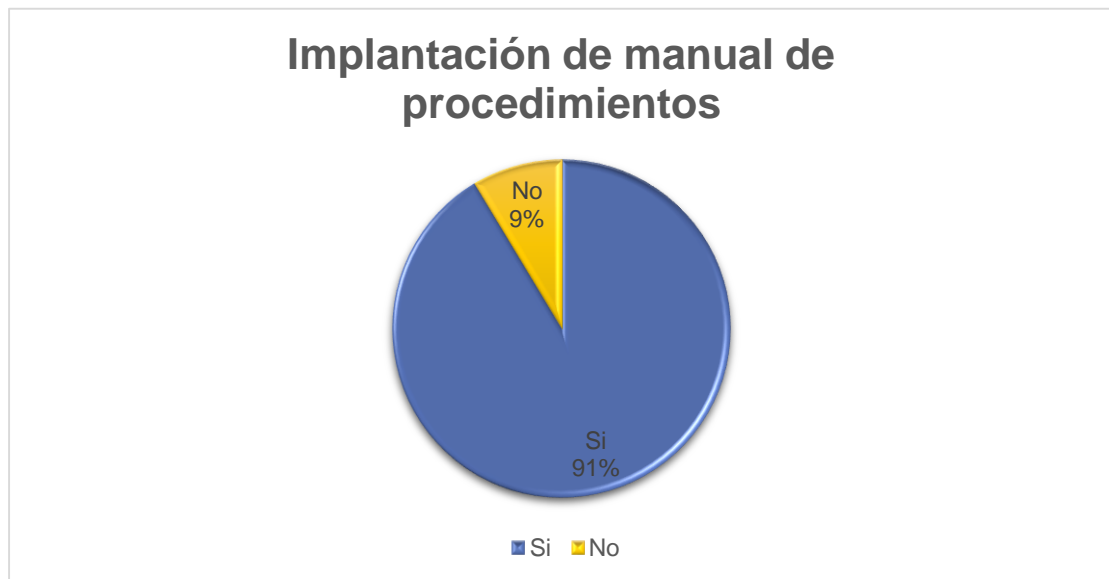
1. ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un manual de procedimientos en la empresa?

*Tabla N° 1. Implantación de manual de procedimientos*

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	91%
No	3	9%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*



*Figura N° 4. Implantación de manual de procedimientos*

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*

## Análisis

El 91% de los encuestados consideran que si es necesario la implantación de un manual de procedimientos para mantener un mejor desempeño en sus funciones, el 9% no desea implantar el manual pues creen que estos les generaran mayor trabajo del que ya realizan.

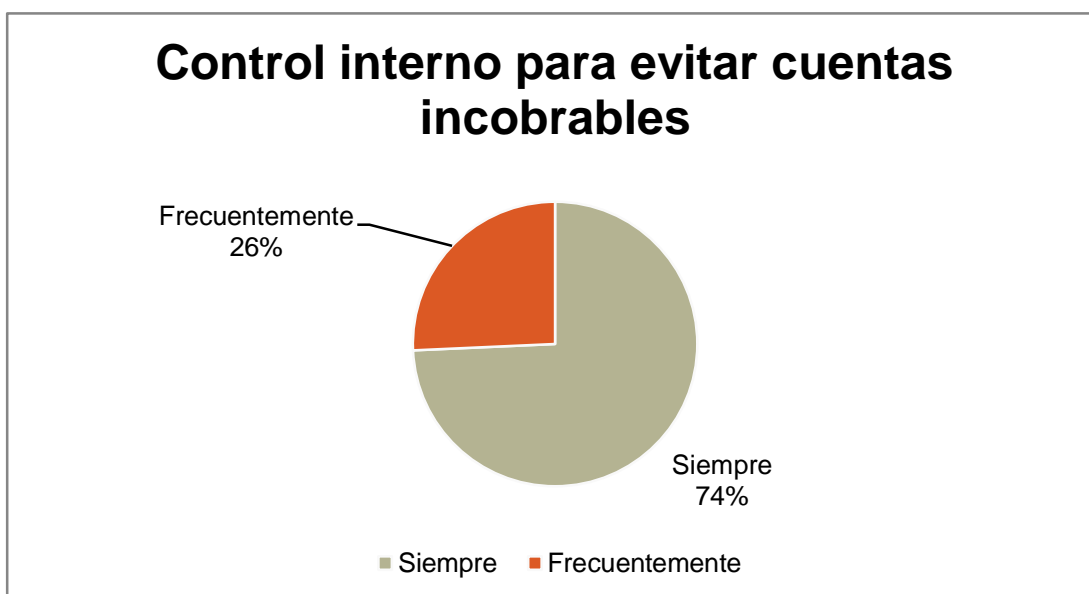
### 2. ¿Considera usted que el gerente financiero lleva un control interno para evitar las cuentas incobrables?

**Tabla N° 2.** Control interno para evitar cuentas incobrables

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	26	74%
Frecuentemente	9	26%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L



**Figura N° 5.** Control interno para evitar cuentas incobrables

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L.



## Análisis

El 74% de los funcionarios encuestados asegura que el gerente si lleva un control interno adecuado para evitar de esta manera las cuentas incobrables, el 26% considera que no existe un control puesto que por ello existen cuentas incobrables dentro de la empresa.

### 3. ¿Existe algún proceso que se establezca para otorgar créditos a sus clientes?

**Tabla N° 3. Proceso para otorgar créditos**

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	34	97%
No	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*



**Figura N° 6. Fuente: Encuesta**

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*

## Análisis

El 97% de las personas aduce que si existen procesos establecidos para el otorgamiento de créditos para hacer más accesible la venta de los productos, el 3% restante considera que no existen procesos para aprobación de créditos.

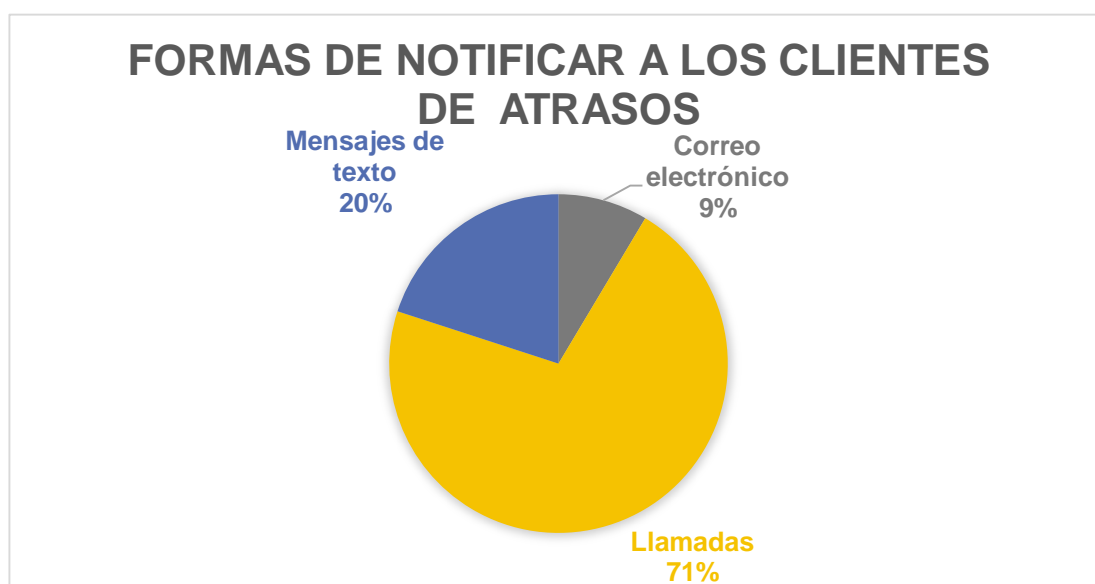
### 4. ¿De qué manera se le notifica al cliente deudor que su plazo venció?

**Tabla N° 4.** Formas de notificar a los clientes de atrasos

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Correo electrónico	3	9%
Llamadas	25	71%
Mensajes de texto	7	20%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L.



**Figura N° 7.** Formas de notificar a los clientes de atrasos

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L.

## Análisis

El 71% de los encuestados afirma que el método más usado para noticiar a los clientes de los atrasos en sus pagos es mediante llamadas telefónicas, seguido del 20% de envío de texto, y por último mediante correo electrónico siendo este el menos usado pues no todos los clientes poseen uno.

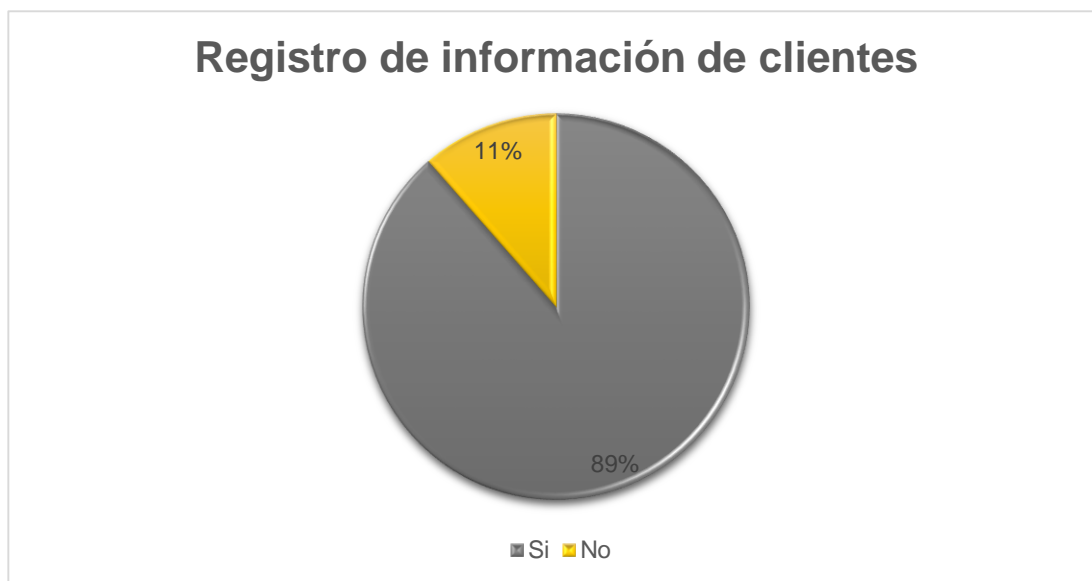
### 5. ¿La empresa posee un registro con la información necesaria de sus clientes?

**Tabla N° 5.** Registro de información de clientes

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	89%
No	4	11%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L.



**Figura N° 8.** Registro de información de clientes

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L.

## Análisis

El 89% de las personas encuestadas considera que en la empresa si existe un registro de información de clientes porque son compradores frecuentes y fieles a la misma, mientras, que el 11% restante considera innecesario el registro de clientes de compras menores y eventuales.

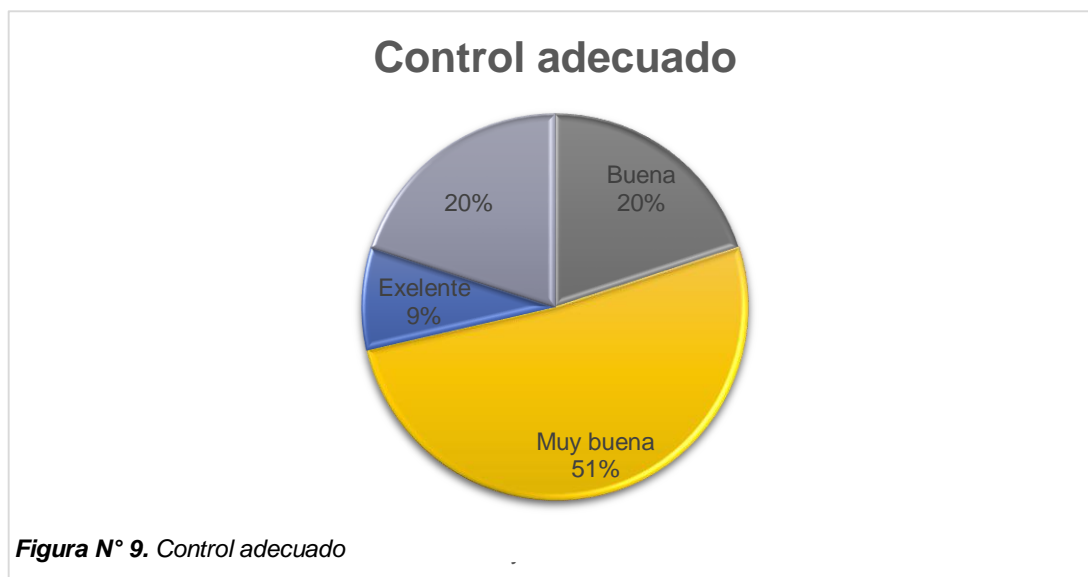
### 6. ¿Cómo califica el control que realiza la persona encargada de las cuentas por cobrar?

**Tabla N° 6. Control adecuado**

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Buena	7	20%
Muy buena	18	51%
Excelente	3	9%
Regular	7	20%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*



**Figura N° 9. Control adecuado**

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*

## Análisis

El 51% de los encuestados cree que el control de cuentas por cobrar realizado por el encargado es muy bueno, mientras el 9% considera que el control tiene falencias y por eso existen problemas en el momento de realizar los cobros.

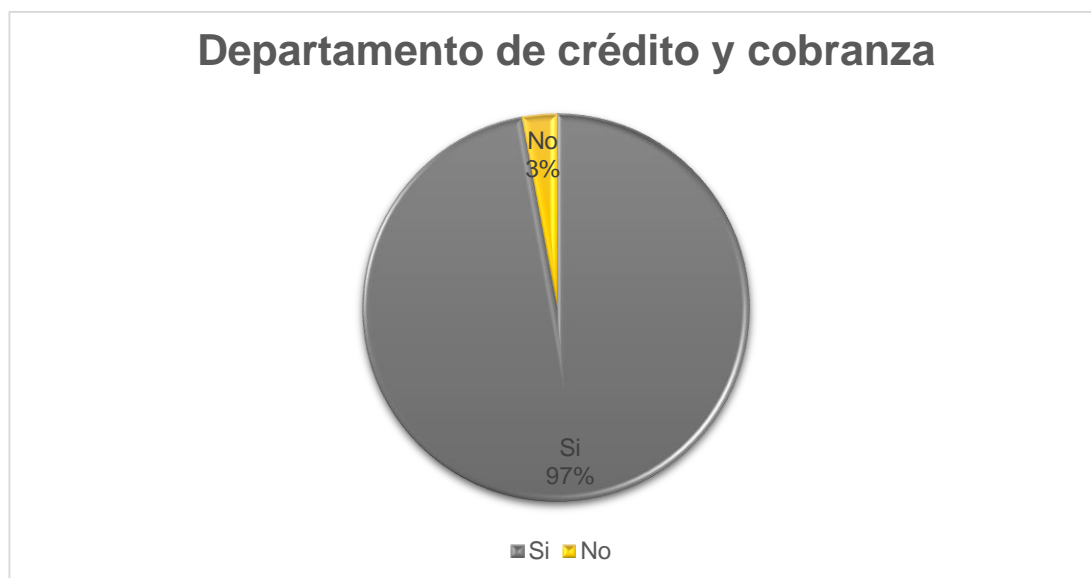
### 7. ¿La empresa cuenta con un departamento de crédito y cobranza?

**Tabla N° 7. Departamento de crédito y cobranza**

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	34	97%
No	1	3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*



**Figura N° 10. Departamento de crédito y cobranza**

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*

## Análisis

El 97% de las personas aducen que, si existe un departamento encargado de los créditos y cobros otorgados a los clientes, mientras que el 3% de las personas no conoce de la existencia de este departamento.

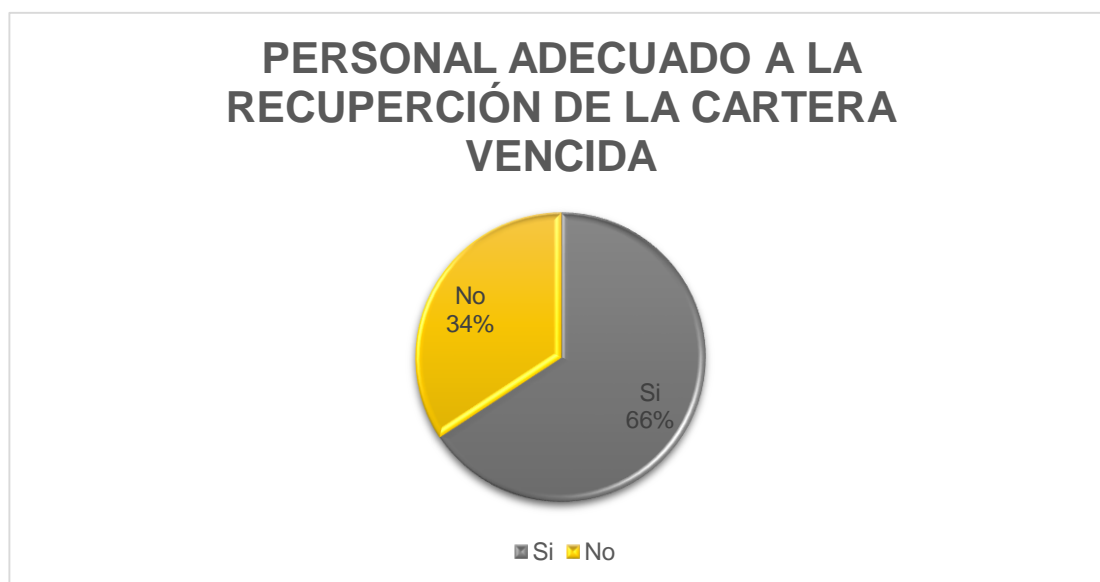
### 8. ¿La empresa cuenta con el personal adecuado para la recuperación de la cartera vencida?

**Tabla N° 8.** Personal adecuado a la recuperación de la cartera vencida

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	66%
No	12	34%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*



**Figura N° 11.** Personal destinado a la recuperación de la cartera vencida

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*

## Análisis

El 66% de encuestados afirma que en la empresa si existe el personal adecuado para la recuperación de cartera vencida, lo que garantiza un correcto cobro de los créditos otorgados a los clientes, mientras, el 34% de los encuestados considera que el personal dedicado a la recuperación de cartera vencida no es el adecuado.

### 9. ¿Cuáles son los motivos por los cuales los clientes se atrasan en sus pagos?

**Tabla N° 9.** Motivo de atraso en pagos

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Recibió tarde la factura	11	31%
Irresponsabilidad	15	43%
Crisis económica	9	26%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L.



**Figura N° 12.** Motivo de atraso en pagos

*Fuente:* Encuesta

*Elaborado por:* Hidalgo L.

## Análisis

El 43% de los encuestados afirma que el retraso en los pagos por parte de los clientes es por la irresponsabilidad de los mismos, ya sea por gastos en otras compras o descuido; seguido por la demora en el recibimiento de la factura para el pago del valor correspondiente, por último la crisis económica general a nivel global que repercute en el aumento de precios.

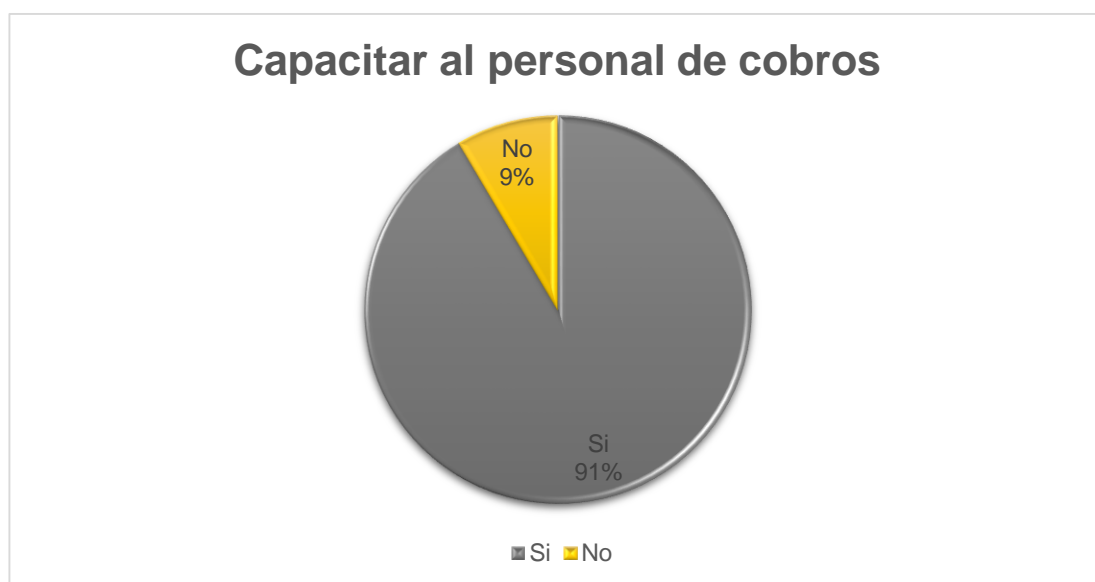
### 10. ¿Cree usted que se debe capacitar al personal encargado de los cobros?

**Tabla N° 10. Capacitar al personal de cobros**

ALTERNATIVA	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	91%
No	3	9%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*



**Figura N° 13. Capacitar al personal de cobros**

*Fuente: Encuesta*

*Elaborado por: Hidalgo L.*



## **Análisis**

El 91% de los encuestados considera que, si es necesaria la capacitación al personal encargado de realizar los cobros a los clientes para asegurar una mejor efectividad al momento de realizar dichos cobros, mientras que el 9% del restante de la población no considera necesaria la capacitación, pues, cree que el conocimiento que tienen es suficiente para realizar sus funciones.

## PROPUESTA

### Propuesta de un Manual de Procedimientos de Recaudación de la Cartera Vencida de la empresa UPLASONE S. A.

Después de haber realizado el análisis e interpretación de resultados de la situación actual de la empresa Uplasone S.A., lo que me lleva a elaborar un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida son las falencias que existen sobre el aumento de morosidad y cuentas incobrables, y poder mejorar la rentabilidad de la empresa.

#### Plan de mejora

<b>Oportunidad de Mejora:</b> Elaborar el manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida. <b>Meta :</b> Recaudación de la cartera vencida en la empresa Uplasone S.A <b>Responsable:</b> Lisbeth Hidalgo					
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUANDO?
Elaboración del manual de procedimientos de recaudación de cartera vencida	Lisbeth Hidalgo	Proponer un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida.  Para el control de la cartera se emitirá informes periódicamente, para verificar los ingresos e índices de morosidad que posee a determinada fecha.  El departamento de cartera se encargará de revisar diariamente los saldos de vencimiento de cuotas para notificar a los clientes oportunamente y controlar el nivel de morosidad.	Recuperación de la cartera vencida.  Correcta aplicación de los procedimientos de recaudación de cartera vencida.	Empresa UPLASONE S. A.	Indefinido

*Elaborado por: Hidalgo L.*



---

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA**

---



**28 DE OCTUBRE DE 2018  
UPLASONE S.A  
Guayas- Guayaquil**

## ÍNDICE

Introducción .....	50
Objetivo del manual .....	51
Alcance.....	51
Diagrama de la empresa.....	3
Procedimientos .....	53
• Procedimiento de recaudación de cartera vencida	
• Proceso de control de cartera	
• Proceso en caso de morosidad de la cartera	
• Políticas de recaudación de cartera	
Glosario .....	8

## **INTRODUCCIÓN**

El desarrollo de una propuesta de un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida para la empresa UPLASONE S.A. busca mejorar la recaudación de la cartera vencida, este manual es de gran importancia para todo el personal que conforma esta empresa, debido a que genera pautas de cómo recaudar los créditos otorgados que por el inadecuado seguimiento han sido vencidos, al mismo tiempo garantizar la mejor colocación y recuperación de la cartera.


Para el desarrollo de los procedimientos de recaudación de la cartera vencida se tomó ejemplos de otros proyectos afines, para conocer algunos procedimientos utilizados para la recaudación de la cartera vencida; lo que nos facilitó realizar la propuesta de los procedimientos de recaudación que serán de gran beneficio para la empresa UPLASONE S. A.

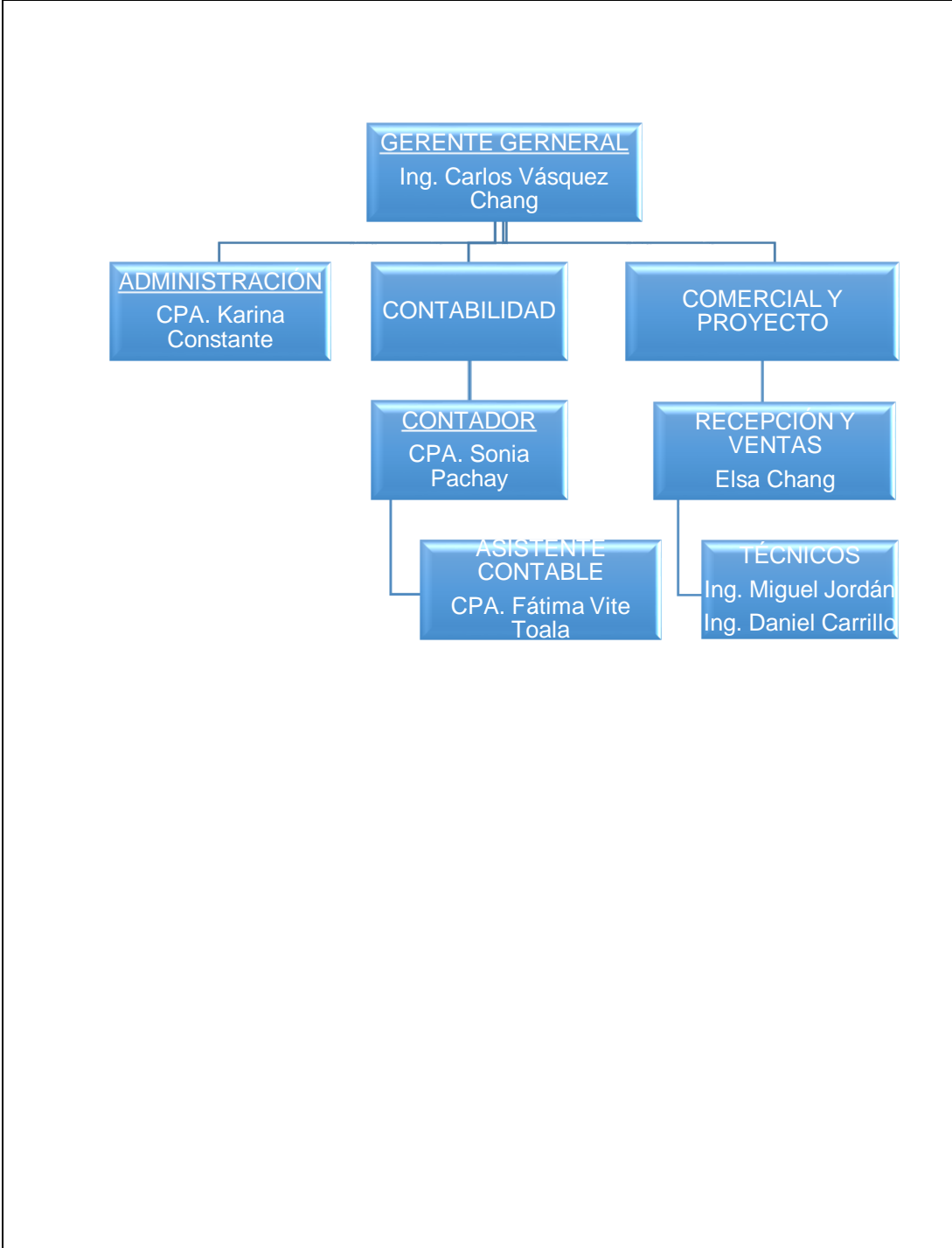
### **OBJETIVO DEL MANUAL**


Diseñar una propuesta de un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida de la empresa UPLASONE S.A.; que permita reorganizar el manejo de la cartera vencida de clientes, por medio de los procedimientos de recaudación aptos para su aplicación en la empresa, en especial para el departamento de crédito y cobranza, cuya finalidad sea mantener la liquidez permanente de la empresa y el cumplimiento de sus obligaciones.

### **ALCANCE**

El alcance de la propuesta del manual de procedimientos de recuperación de cartera vencida está dirigido al departamento de crédito y cobranza, basándose desde el proceso de cartera, el registro de los clientes hasta el seguimiento de cada uno de ellos, para efectuar el cobro correspondiente y los pasos a seguir en caso de morosidad y recaudación de cartera vencida con el objetivo de optimizar la cartera de clientes y de esta manera mejorar la liquidez de la empresa UPLASONE S. A.


	<b>DIAGRAMA</b>	
	Manual de procedimientos de recuperación de cartera vencida	Fecha: Octubre 2018 Página: 3





	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
	Manual de procedimientos de recuperación de cartera vencida	Fecha: Octubre 2018 Página: 4
<p><b>Procedimientos de recaudación de cartera vencida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de forma diaria al sistema para la revisión de la cartera vigente.</li> <li>• Se enviará mensajes de texto a los socios con 48 horas de anticipación, antes de vencida la cuota.</li> <li>• Se realizará llamadas telefónicas a los socios con 48 horas de anticipación, antes de vencida la cuota.</li> <li>• Si el socio no cumple con la obligación a la fecha máxima, se realizará por segunda vez una llamada telefónica.</li> <li>• Si no se encuentra el socio, deja el recado con un familiar, indicándole el monto, los días de morosidad y el plazo para ponerse al día.</li> <li>• Si el socio no se acerca a cancelar la cuota vencida se emitirá la primera notificación en su domicilio.</li> <li>• Se emite la segunda notificación al socio y garante.</li> <li>• Si no han cumplido con el pago de la deuda pendiente se emite la tercera notificación la extrajudicial al socio y garante.</li> <li>• Todo el personal que labora en la institución ayudará en el proceso de cobranza, mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, vía email, notificaciones, entre otras.</li> </ul>		



## Procedimiento recaudación de cartera vencida

	<b>Tabla N° 11. Procedimiento 1</b>	
	Manual de procedimientos de recuperación de cartera vencida	Fecha: Octubre 2018 Página: 5
<b>Proceso de control de cartera</b> <b>Políticas:</b> Para el control de la cartera se emitirá informes periódicamente, para verificar los ingresos e índices de morosidad que posee a determinada fecha.		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observación</b>
<b>Asesor de Ventas</b>	Enviar informes diarios de las ventas de mercaderías al departamento de crédito y cobranza.	
<b>Analista de Crédito Y Analista de Cobranza</b>	Elabora reportes diarios de ingresos. Informa de la morosidad que se posee a diario. Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y cancelados.	
<b>Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza</b>	Analiza los resultados semanales, para elaborar informe mensual y verificar el cumplimiento de las proyecciones de cobranzas, la rotación de la cartera y la recuperación de las cuentas morosas.	

	<b>Tabla N° 12. Procedimiento 2</b>	
	Manual de procedimientos de recuperación de cartera vencida	Fecha: Octubre 2018 Página:6
<p><b>Proceso: En Caso de Morosidad de la Cartera</b></p> <p><b>Políticas:</b> El departamento se encargará de revisar diariamente los saldos de vencimiento de cuotas para notificar a los clientes oportunamente y controlar el nivel de morosidad.</p>		
<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observación</b>
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	Revisa los saldos de vencimientos de cuotas diariamente. Envía notificaciones de vencimiento de cuotas a cada cliente.	
<b>Cliente</b>	Recibe la documentación enviada por el vencimiento de la cuota mensual de la mercadería.	
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	Se imprime reportes generales de morosidad para ver el porcentaje de la cartera en mora. Al tercer día de vencida la cuota se llama vía telefónica al cliente. Si se llegó a una prórroga, esperar si llega el mes enviar una notificación escrita y los recargos adicionales por la morosidad. Pasados los 2 meses de mora, se le visita al cliente para el pago respectivo. Si llega a los 3 meses, se contacta con abogados para la gestión de cobranzas por la vía legal, realizando gestión pre-legal hasta conseguir el pago de la deuda, si no se logra, entonces, se procede por la vía legal.	

	<b>Políticas de recaudación de cartera</b>	
	Manual de procedimientos de recuperación de cartera vencida	Fecha: Octubre 2018 Página: 7
<p><b>Políticas de Recaudación de cartera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe del departamento es responsable de organizar, supervisar y controlar el envío oportuno e inmediato de los rubros a cobrar.</li> <li>• Gestionar la recuperación de los créditos otorgados.</li> <li>• Intensificar la gestión de cobro mediante comunicaciones, llamada telefónicas o visitas a los clientes.</li> <li>• Reducir al máximo el plazo medio de cobro.</li> <li>• Controlar la morosidad.</li> <li>• Comprobar que las ventas de materiales se han realizadas según las condiciones establecida por la organización.</li> <li>• La empresa deberá contratar a un cobrador para realizar la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de clientes.</li> <li>• Proponer métodos y cambios que puedan mejorar el resultado del departamento.</li> <li>• Analizar y presentar informes semanales de la recuperación de la cartera, los reportes de cobranzas, a fin de intensificar la gestión de cobro y controlar que se cumplan los plazos previstos.</li> <li>• Emitir informes mensuales de créditos y cobranzas.</li> <li>• Realizar el seguimiento de los convenios de pago en vigencia, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación hasta la total recuperación de los valores y de presentarse inconvenientes comunicar por escrito a la asesoría jurídica, para que se inicie las acciones legales, tendientes a la recuperación de deudas.</li> <li>• Receptar convenios, con documentos que respalden el cumplimiento del mismo (cheques, letras de cambio, pagarés).</li> </ul>		

- Analizar la cartera de acuerdo a la antigüedad de la misma, conciliar mensualmente con el departamento de contabilidad las cuentas por cobrar.
- Evaluar el desempeño del personal que conforma el departamento.
- Revisar, firmar y despachar documentación que está relacionada con el departamento (oficios, facturas, telegramas, hojas de trámite, memorándums, solicitudes de materiales, evaluaciones de personal, entre otras)

## GLOSARIO

**Cartera:** Cartera es una combinación de las inversiones realizadas por una institución o un individuo. La creación de un portafolio es parte de una estrategia de diversificación de la inversión y limitar el riesgo.

**Cobranza:** Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión

**Deuda:** La deuda es una obligación que tiene una persona física o jurídica para cumplir sus compromisos de pago, fruto del ejercicio de su actividad económica

**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 dinero en efectivo

## Conclusiones

- UPLASONE S. A. no cuenta con un Manual de procedimientos de recaudación de cartera vencida, lo que hace que su cartera morosa aumente, esto se debe a su afán de incrementar las ventas, concediendo créditos sin tomar las medidas necesarias para verificar los datos entregados por el solicitante, y no informarse sobre créditos que le han sido concedidos en otras empresas, para conocer su historial crediticio.
- En la empresa no existen procedimientos de recaudación adecuados para efectuar la cobranza, lo que ocasiona problemas a la entidad a la hora de recuperar los créditos otorgados.
- La empresa no cuenta con una estructura funcional adecuada por lo que al no estar correctamente dividida las funciones hace que los empleados confundan sus responsabilidades y se comentan errores, especialmente en el otorgamiento y recaudación de créditos.
- El personal desconoce lo que es un Manual de procedimientos para la recaudación de la cartera vencida, por lo que su trabajo es deficiente al no aplicar procedimientos adecuados, para la otorgación y recaudación de créditos otorgados, guiándose simplemente por requisitos básicos.

## Recomendaciones

- Aplicar el manual propuesto, para el manejo adecuado de la cartera vencida, optimizando los recursos y disminuyendo el índice de morosidad que es el principal problema.
- Implementar los procedimientos detallados en el Manual, para efectuar la cobranza, mismos que serán favorables para la empresa, debido a que le permite optimizar recursos económicos.
- Aplicar las políticas propuestas en el Manual, así como también dividir las funciones y responsabilidades para mejorar el desempeño del personal de la empresa UPLASONE S. A.
- Dar a conocer a todo el personal el Manual de procedimientos de recaudación de cartera vencida para que puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente, estando al tanto de todos los pasos a seguir para conceder un crédito con el convencimiento de que va a ser recuperado.

## Bibliografía

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica sexta edición* . Caracas : Episteme, C.A.
- Ávila, J. J. (2007). *Introducción a la contabili*. México Jalisco: Umbral.
- Ávila, M. (2007). *Introduccion a la contabilidad*. Mexico: Umbral.
- Barajas, A. (2008). *Finanzas para no finacistas cuarta edicion* . Bogota: Pontifica Universidad Javeriana.
- Barajas, A. N. (2008). *Finanzas para no financistas cuarta edición*. Bogotá: Pontificia universidad Javeriana.
- Barron, A. (2003). *Estudio practico de la ley del impuesto al activo 2003*. mexico: Empresa Editorial.
- Behar, R. D. (2008). *Metodología de la investigación* . Shalom.
- Bernal, T. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades, tercera edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades tercera edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Bernstein. (1999). Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/aim/FACTOR%20DE%20LIQUIDEZ.htm>
- Bravo, M. (2010). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
- Briones, G. (s.f.). *UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <epositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17438/1/DISEÑAR%20POLÍTICAS%20DE%20CRÉDITO%20Y%20COBRANZAS%20PARA%20EL%20COMERCIAL%20“HNOS.%20MORAN%20GONZÁLEZ”.pdf>
- Calixto, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla, colombia: Universidad del norte.
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno* . Madrid: Díaz de santos S.A.
- Córtez, A. (septiembre de 2016). *Observatorio Economía Latinoamerican*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>



- Díaz Enrique. (2015). *La guía de las empresas conectadas*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/mantenga-la-liquidez-de-su-negocio/>
- Díaz, L. F. (2005). *Análisis Y Planeamiento*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a distancia.
- Fernández, D. A. (2011). *Política monetaria fundamentos y estrategias*. España: Spain Paraninfo S.A.
- Fernández, H. (Diciembre de 2011). *Bien informado*. Obtenido de <https://yobieninformado.com/nacional/global/la-temida-cartera-vencid>
- Fidias G, A. (2012). *El Proyecto de Investigación sexta edición*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A.
- Fierro, M. Á. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes tercera edición*. Bogotá: Eco ediciones.
- Fuentelsaz, G. C., & Icart, I. M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Universidad de Barcelona.
- Fullana, B. C., & Ortega, J. L. (2008). *Manual de contabilidad de costes primera edición*. Madrid España : Delta publicaciones.
- Granados Ismael, L. L. (2008). *Contabilidad Gerencial. Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Colombia : Universidad Nacional de Colombia .
- Hernández, O. C. (2007). *Análisis Administrativo. Técnicas Y Métodos*. Costa Rica: Universidad estatal a distancia.
- Johnson, R. (2016). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/las-desventajas-de-la-falta-de-capital-de-trabajo-11948.html>
- Lara, E. F. (2006).
- Mallo, R. C. (2008). *CONTABILIDAD FINANCIERA. UN ENFOQUE ACTUAL*. España: Learning.
- Marín, H. S., & Martínez, G. F. (2002). *Contabilidad bancaria en México: financiera, auditoría y contabilidad de costos y de gestión*. México: Universidad de Cambria.
- Martos, f., Bermejo, J., & Manuel, S. (2006). *Auxiliares administrativos de corporaciones locales de Canarias: temario general*. España: Mad.
- Morales, J. M. (2014). *credito y cobranza*. Mexico: Grupo editorial patria.

- Nations, U. (2007). *Las Cuentas Nacionales: Lineamientos Conceptuales, Metodológicos y Prácticos*. Santiago de Chile: Cepal.
- Ortiz, J. (27 de abril de 2015). Obtenido de <https://finanzasyproyectos.net/que-son-los-ratios-financieros/>
- Paulo, N. (15 de marzo de 2015). *Ciencias económicas y comerciales*. Obtenido de <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>
- Pérez, I. (2011). *Fusiones adquisiciones y valoración de empresas quinta edición*. Madrid España: Ecobook editorial del economista.
- Pérez, J. (2018). Obtenido de <https://definicion.de/incremento/>
- Pérez, J. M. (2013). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/recaudacion/>
- Piñon, L. (24 de Diciembre de 2014). *El confidencial*. Obtenido de [https://www.elconfidencial.com/economia/2011-08-24/las-4-ventajas-que-ofrecen-los-fondos-de-liquidez-en-momentos-de-incertidumbre\\_602823/](https://www.elconfidencial.com/economia/2011-08-24/las-4-ventajas-que-ofrecen-los-fondos-de-liquidez-en-momentos-de-incertidumbre_602823/)
- Porto, P. (2016). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/cobranza/>
- Santos B, G. (1994). *Administración de medicamentos teoría y práctica*. Madrid España: Dias de Santos S.A.
- Selene, G. (2017). *Radica-mente diferente*. México: Comunicación Global Design.
- Serra, R. p. (2011). *Diccionario económico de nuestro tiempo*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/dic/dent/d/deu.htm>
- Sierra, T. (1995). *Marketing financiero y de servicios de la oficina bancaria*. España: Muriel S.A.
- Soriano, M. J. (2010). *Introducción a la contabilidad y finanzas*. Barcelona: Profit
- Tamayo, y. T. (2003). *El proceso de la investigación científica cuarta edición*. México: Limusa S.A.
- Webmaster, P. p. (11 de Diciembre de 2012). *contabilidad, concepto contabilidad, contabilidad básica, financiera, general, de costos*. Obtenido de <http://conceptocontabilidadbasicadecostos.blogspot.com/2012/12/definicion-de-clientes.html>

**Preguntas para realizar la encuesta al personal de la empresa Uplasone S.A**

1. Está usted de acuerdo con la implementación de un manual de procedimientos en la empresa. ?

SI ----- NO-----

2. Considera usted que el gerente financiero lleva control interno para evitar las cuentas incobrables. ?

SI----- NO-----

3. Existe algún proceso que se establezca para otorgar créditos a sus clientes. ?

SI----- No-----

4. ¿De qué manera se le notifica al cliente deudor que su plazo venció?

Correo electrónico -----

Llamadas -----

Mensajes de texto -----

5. La empresa posee un registro con la información necesaria de sus clientes.

SI----- NO-----

6. ¿Cómo califica el control que realiza la persona encargada de las cuentas por cobrar?

Buena -----

Muy buena-----

Excelente -----

Regular-----

7. La empresa cuenta con un departamento de crédito y cobranza. ?

SI-----

NO-----

11. ¿La empresa cuenta con el personal destinado a la recuperación de la cartera vencida?

SI-----

NO-----

8. Cuáles son motivos por los cuales los clientes se atrasan en sus pagos. ?

Crisis económica -----

Irresponsabilidad -----

Recibió tarde la factura -----

9. Cree usted que se debe capacitar al personal encargado de las cobranzas. ?

Si-----

No-----



**ESTADO DE SITUACION**

Empresa: UPLASONE SA Con Saldos Acumulados No Emisión: 08/09/2018  
 Período Inicial: 01/01/2017 Solo Clas Auxiliares: No Usuario: SONIA  
 Período Final: 31/08/2018 Solo Clas con Mvtos: Si

Cuenta	Nombre	Saldo
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>217.331,78</b>
1.1.	ACTIVOS CORRIENTES	127331,78
1.1.1.	ACTIVO FINANCIEROS	5064,43
1.1.1.001.	CAJA GENERAL	4000
1.1.1.001.001.	CAJA EFECTIVO	4000
1.1.1.003.	BANCOS	1064,43
1.1.1.003.001.	BANCO BOLIVARIANO	1064,43
1.1.2.	CUENTAS POR COBRAR	94749,16
1.1.2.001.	CLIENTES	83380,81
1.1.2.001.001.	CTAS X COBRAR CLIENTES	83380,81
1.1.2.003.	CUENTAS POR COBRAR EMPLEA	52,14
1.1.2.003.010.	ANTICIPO SUELDO ING. FRANK	52,14
1.1.2.004.	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	9072,5
1.1.2.004.007.	ANTICIPO PROVEEDOR DITELEL S.A.	4000
1.1.2.004.008.	ANTICIPO PROVEEDOR UCSOTEC	5072,5
1.1.2.006.	(CARLA URRIOLA) ANTICIPO DE IMPUESTOS	2263,71
1.1.2.006.004.	ANTICIPO DE IMP. RENTA	1462,9
1.1.2.006.012.	C.T. IMPTO. SAL. CAP. 5%	800,81
1.1.8.	INVENTARIO	27518,19
1.1.8.001.	INVENTARIO	27518,19
1.1.8.001.002.	INVENTARIO LOCAL	16618,6
1.1.8.001.003.	INVENTARIO DE IMPORTACION	10899,59
1.2.	ACTIVOS NO CORRIENTES	90.000,00
1.2.1.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	90.000,00
1.2.1.002.	DEPRECIABLES	90.000,00
1.2.1.002.011.	VEHICULOS	90.000,00
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>77870,89</b>
2.1.	PASIVOS CORRIENTES	27870,89
2.1.2.	CUENTAS POR PAGAR PROVEED	27870,89
2.1.2.001.	PROVEEDORES NACIONALES	1463,34
2.1.2.001.001.	CUENTA POR PAGAR VARIAS	946,38
2.1.2.001.007.	CUENTA POR PAGAR ING FRANK	56,84
2.1.2.001.009.	SALTOS CUENTA POR PAGAR SONIA PACHAY	460,12
2.1.2.002.	PROVEEDORES EXTERIOR	21137
2.1.2.002.002.	ISOLECTRIC BRASIL	21137
2.1.4.	CUENTAS POR PAGAR FISCALE	4277,75
2.1.4.001.	IMPUESTOS AL VALOR AGREGA	4190,96
2.1.4.001.002.	RETENCIONES DEL 30% IVA	11,89
2.1.4.001.004.	100% RET IVA	18,6
2.1.4.001.005.	IVA POR PAGAR	240,12
2.1.4.001.007.	IVA VTAS CREDITO MES	3920,36
2.1.4.002.	RETENCIONES EN LA FUENTE	86,79
2.1.4.002.009.	1% RET. TRANSF. NATUR. CO	4,04
2.1.4.002.011.	2% RET OTRAS APLICAB 344	67,25
2.1.4.002.017.	10% RETENC. HONORARIOS PR	15,5
2.1.6.	LEYES SOCIALES IESS	1092,8
2.1.6.001.	SEGURIDAD SOCIAL	1092,8
2.1.6.001.005.	APORTE IECE/SECAP IESS	1092,8
2.2.	PASIVOS NO CORRIENTE	50000
2.2.2.	PASIVOS NO CORRIENTES	50000
2.2.2.001.	CUENTAS POR PAGAR PROVEED	50000
2.2.2.001.001.	PROVEEDORES NACIONALES	50000
2.2.2.001.001.001.	EMPRESA MALIERNEG CARRO	50000
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>138360,92</b>
3.1.	CAPITAL SOCIAL	800
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL	800
3.1.1.001.001.	CAPITAL SOCIAL	800
3.3.	RESULTADO DEL EJERCICIO	138560,92
3.3.3.	UTILIDAD O PERDIDA	138560,92
3.3.3.1.	UTILIDAD/PERDIDA	138560,92
3.3.3.1.001.001.	UTILIDAD DEL EJERCICIO	33664,25
3.3.3.1.001.002.	UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	104896,67

GERENTE GENERAL

C.P.E. Sonia Pachay Falcones  
**CONTADORA**  
 Reg. No. 016012  
  
 CONTADOR

Estado de situación 2017



ESTADO DE RESULTADO

Empresa: UPLASONE SA Con Saldos Acumulados No Emisión: 05/09/2018  
 Período Inicial : 01/01/2018 Solo Ctas Auxiliares: No Usuario: SONIA  
 Período Final : 31/08/2018 Solo Ctas con Mvtos: Si

Cuenta	Nombre	Saldo
4.	INGRESOS	146483.42
4.1.	VENTAS NETAS	146363.57
4.1.1.	VENTAS BRUTAS	146363.57
4.1.1.001.	OFICINA GUAYAQUIL	146363.57
4.1.1.001.001.	VENTAS GUAYAQUIL	146363.57
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES	119.85
4.2.1.	INGRESOS NO OPERACIONALES	119.85
4.2.1.001.	OTROS INGRESOS	119.85
4.2.1.001.001.	OTROS INGRESOS	119.85
5.	EGRESOS	112819.17
5.1.	COSTOS DE VENTAS	106123.97
5.1.2.	COSTOS	106123.97
5.1.2.001.	OFICINA GUAYAQUIL	106123.97
5.1.2.001.001.	COSTO DE VENTAS	106069.19
5.1.2.001.002.	5% IMPUESTO TRANSFERENCIA	54.78
5.3.	GASTOS DE ADMINISTRACION	6355.98
5.3.2.	GASTO DE ADMINISTRACION	5538.31
5.3.2.001.	OFICINA PRINCIPAL	5538.31
5.3.2.001.016.	SUMINISTRO DE OFICINA	201.69
5.3.2.001.018.	ENERGIA ELECTRICA	1271.17
5.3.2.001.026.	HONORARIOS CONTABLES	1600
5.3.2.001.028.	CUERPO DE BOMBEROS	50
5.3.2.001.037.	SUMINISTROS DE LIMPIEZA	110.45
5.3.2.001.047.	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	330
5.3.2.001.048.	SUELDOS Y SALARIOS GERENTE	1500
5.3.2.001.049.	GASTOS LEGALES	475
5.3.3.	GASTOS DE VENTA	817.67
5.3.3.001.	GASTOS DE VENTA	817.67
5.3.3.001.012.	IMPUESTOS, TASAS, CONTRIB	624.67
5.3.3.001.026.	HONORARIOS PROFESIONALES	155
5.3.3.001.029.	OTROS BIENES	16
5.3.3.001.032.	OTROS SERVICIOS	22
5.5.	GASTOS FINANCIEROS	224.72
5.5.1.	INTERESES Y SERVICIOS	224.72
5.5.1.001.	BANCOS	224.72
5.5.1.001.005.	OTROS SERVICIOS BANCARIOS	11.24
5.5.1.001.006.	COMISION SERVICIOS BANCAR	213.48
5.7.	GASTOS NO OPERACIONALES	51.22
5.7.2.	MULTAS E INTERESES S.R.I.	51.22
5.7.2.001.	MULTAS E INTERESES S.R.I.	51.22
5.7.2.001.002.	INTERES SRI-SENAE	51.22
5.8.	GASTOS NO DEDUCIBLES	63.28
5.8.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	970.47
5.8.1.001.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	970.47
5.8.1.001.001.	SUELDO Y SALARIOS	469.33
5.8.1.001.016.	SUMINISTRO DE OFICINA	82.53
5.8.1.001.018.	ENERGIA ELECTRICA	11.58
5.8.1.001.026.	HONORARIOS CONTABLES	400
5.8.1.001.046.	COMISION BANCARIA	7.03
5.8.2.	GASTOS DE VENTA	907.19
5.8.2.001.	GASTOS DE VENTA	907.19
5.8.2.001.004.	TRANSPORTE	14
5.8.2.001.033.	RETENCIONES ASUMIDAS	20.11
5.8.2.001.036.	DESCUENTO EN COMPRAS	941.3
Ingreso - Egreso = Resultado		146483.42 - 112819.17 = 33664.25
Ingreso		146483.42
Egreso		112819.17

Estado de Resultado

No. 1/1

*[Firma]*  
 GERENTE GENERAL

*[Firma]*  
 CONTADOR  
 C.P.A. Sonia Pachay Fairman  
 CONTADORA  
 Reg. No. 016012

Estado de resultados 2017



## ESTADO DE SITUACION

Empresa: UPLASONE SA  
 Periodo Inicial: 1/1/2018  
 Periodo Final: 31/12/2018

Con Saldos Acumulados No  
 Solo Ctas Auxiliares: No  
 Solo Ctas con Mvtos: Si

Emisión: 30/01/2019  
 Usuario: FATIMA

Cuenta	Nombre	Saldo
<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>277,004.11</b>
<b>1.1.</b>	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>195,923.03</b>
<b>1.1.1.</b>	<b>ACTIVO FINANCIEROS</b>	<b>109,934.00</b>
<b>1.1.1.003.</b>	<b>BANCOS</b>	<b>109,934.00</b>
1.1.1.003.001.	BANCO BOLIVARIANO	102,716.61
1.1.1.003.005.	BANCO PACIFICO	7,217.39
<b>1.1.2.</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>35,895.89</b>
<b>1.1.2.001.</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>34,927.90</b>
1.1.2.001.001.	CTAS X COBRAR CLIENTES	34,927.90
<b>1.1.2.003.</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR EMPLEA</b>	<b>1,420.15</b>
1.1.2.003.001.	ANTICIPOS SUELDOS	265.00
1.1.2.003.010.	ANTICIPO SUELDO ING. FRANK	52.14
1.1.2.003.011.	ANTICIPO SUELDO ING. CARLOS VASQUEZ	500.00
1.1.2.003.012.	ANTICIPO SUELDO DANIEL CARRILLO	603.01
<b>1.1.2.004.</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR VARIAS</b>	<b>-48,064.01</b>
1.1.2.004.001.	ANTICIPOS PROVEEDORES	-50,834.01
1.1.2.004.010.	ANTICIPO PROVEEDOR IINEDYC ING FRANKLIN CAMACHO	2,370.00
1.1.2.004.012.	ANTICIPO PROVEEDOR DANNY VARGAS	400.00
<b>1.1.2.006.</b>	<b>ANTICIPOS DE IMPUESTOS</b>	<b>47,611.85</b>
1.1.2.006.001.	IVA EN BIENES 12% PROPORC	30,095.01
1.1.2.006.002.	IVA EN SERVICIOS 12% PROP	3,528.84
1.1.2.006.004.	ANTICIPO DE IMP. RENTA	3,213.83
1.1.2.006.005.	RETENCIONES DEL 30% IVA V	2,413.80
1.1.2.006.006.	RETENCIONES DEL 70% IVA V	837.24
1.1.2.006.008.	IVA IMPORTACIONES	6,722.32
1.1.2.006.012.	C.T. IMPTO. SAL. CAP. 5%	800.81
<b>1.1.8.</b>	<b>INVENTARIO</b>	<b>50,093.14</b>
<b>1.1.8.001.</b>	<b>INVENTARIO</b>	<b>47,313.48</b>
1.1.8.001.001.	INVENTARIO DE MATERIALES	-2,594.25
1.1.8.001.002.	INVENTARIO LOCAL	31,478.60
1.1.8.001.003.	INVENTARIO DE IMPORTACION	18,429.13
<b>1.1.8.002.</b>	<b>IMPORTACION TRANSITO</b>	<b>2,779.66</b>
1.1.8.002.005.	IMPORTACION 5	2,779.66
<b>1.2.</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>81,081.08</b>
<b>1.2.1.</b>	<b>PRPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>81,081.08</b>
<b>1.2.1.002.</b>	<b>DEPRECIABLES</b>	<b>81,081.08</b>
1.2.1.002.011.	VEHICULOS	81,081.08
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>233,504.21</b>
<b>2.1.</b>	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>226,687.91</b>
<b>2.1.2.</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR PROVEED</b>	<b>186,377.86</b>
<b>2.1.2.001.</b>	<b>PROVEEDORES NACIONALES</b>	<b>155,453.18</b>
2.1.2.001.001.	CUENTA POR PAGAR VARIAS	129,416.62
2.1.2.001.007.	CUENTA POR PAGAR ING FRANK SALTOS	176.84
2.1.2.001.008.	CTAS. X PAGAR IFSA	18,748.55

Estado de Situación

No. Pag.: 1/2

Estado de situación 2018

Cuenta	Nombre	Saldo
2.1.2.001.009.	CUENTA POR PAGAR SONIA PACHAY	250.12
2.1.2.001.011.	CUENTA POR PAGAR UCSOTEC S.A. (CARLA URRIOLO)	3,428.00
2.1.2.001.012.	CUENTA POR PAGAR DSV GL ECUADOR S.A.	682.00
2.1.2.001.013.	CXP ING CARLOS VASQUEZ	3,208.05
2.1.2.001.015.	CUENTA POR PAGAR DANIEL CARRILL	45.00
2.1.2.001.016.	CXPAGAR T/C IESS	-500.00
<b>2.1.2.002.</b>	<b>PROVEEDORES EXTERIOR</b>	<b>30,924.68</b>
2.1.2.002.002.	ISOELECTRIC BRASIL	30,924.68
<b>2.1.3.</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR PERSONA</b>	<b>-1,278.53</b>
<b>2.1.3.004.</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR PERSONA</b>	<b>-1,278.53</b>
2.1.3.004.001.	SUELDOS Y SALARIOS X PAGA	-1,278.53
<b>2.1.4.</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR FISCALE</b>	<b>35,552.60</b>
<b>2.1.4.001.</b>	<b>IMPUESTOS AL VALOR AGREGA</b>	<b>32,565.38</b>
2.1.4.001.001.	IVA EN VENTAS 12%	32,386.76
2.1.4.001.002.	RETENCIONES DEL 30% IVA	17.01
2.1.4.001.003.	RETENCIONES DEL 70% IVA	120.96
2.1.4.001.004.	100% RET IVA	40.65
<b>2.1.4.002.</b>	<b>RETENCIONES EN LA FUENTE</b>	<b>2,987.22</b>
2.1.4.002.009.	1% RET. TRANSF. NATUR. CO	2,548.57
2.1.4.002.011.	2% RET OTRAS APLICAB 344	423.15
2.1.4.002.017.	10% RETENC. HONORARIOS PR	15.50
<b>2.1.5.</b>	<b>CONSIGNACION PROVEEDORES</b>	<b>7,200.00</b>
<b>2.1.5.001.</b>	<b>ANTICIPOS DE CLIENTES</b>	<b>7,200.00</b>
2.1.5.001.002.	ANTICIPO DE CLIENTES	7,200.00
<b>2.1.6.</b>	<b>LEYES SOCIALES IESS</b>	<b>-1,164.02</b>
<b>2.1.6.001.</b>	<b>SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>-1,164.02</b>
2.1.6.001.005.	APORTE IECE/SECAP IESS	-1,291.62
2.1.6.001.007.	APORTES INDIV. IESS 9.45%	127.60
<b>2.2.</b>	<b>PASIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>6,816.30</b>
<b>2.2.2.</b>	<b>FINACIERAS</b>	<b>6,816.30</b>
<b>2.2.2.001.</b>	<b>PRESTAMOS BANCARIOS</b>	<b>6,816.30</b>
2.2.2.001.001.	PRESTAMO BCO.	6,816.30
<b>Activo - Pasivo - Capital = Resultado</b>		<b>277004.11 - 233504.21 - 0 = 43499.90</b>
<b>Activo</b>		<b>277004.11</b>
<b>Pasivo</b>		<b>233504.21</b>
<b>Capital</b>		<b>0</b>





## ESTADO DE RESULTADO

Empresa: UPLASONE SA	Con Saldos Acumulados: No	Emisión: 30/01/2019
Periodo Inicial: 1/1/2018	Solo Ctas Auxiliares: No	Usuario: FATIMA
Periodo Final: 31/12/2018	Solo Ctas con Mvtos: Si	

Cuenta	Nombre	Saldo
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>270009.49</b>
4.1.	<b>VENTAS NETAS</b>	269889.64
4.1.1.	<b>VENTAS BRUTAS</b>	269889.64
4.1.1.001.	<b>OFICINA GUAYAQUIL</b>	269889.64
4.1.1.001.001.	VENTAS GUAYAQUIL	269889.64
4.2.	<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	119.85
4.2.1.	<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	119.85
4.2.1.001.	<b>OTROS INGRESOS</b>	119.85
4.2.1.001.001.	OTROS INGRESOS	119.85
<b>5.</b>	<b>EGRESOS</b>	<b>226509.59</b>
5.1.	<b>COSTOS DE VENTAS</b>	106123.97
5.1.2.	<b>COSTOS</b>	106123.97
5.1.2.001.	<b>OFICINA GUAYAQUIL</b>	106123.97
5.1.2.001.001.	COSTO DE VENTAS	106089.19
5.1.2.001.002.	5% IMPUESTO TRANSFERENCIA	54.78
5.3.	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	119108.10
5.3.2.	<b>GASTO DE ADMINISTRACION</b>	17123.37
5.3.2.001.	<b>OFICINA PRINCIPAL</b>	17123.37
5.3.2.001.004.	APORTE PATRONAL 11,15%	200.70
5.3.2.001.005.	SECAP - IECE	18.00
5.3.2.001.016.	SUMINISTRO DE OFICINA	335.25
5.3.2.001.018.	ENERGIA ELECTRICA	1588.24
5.3.2.001.020.	INTERAGUA	32.36
5.3.2.001.023.	MANTENIMIENTO/ LICENCIA SISTEMAS	336.00
5.3.2.001.026.	<b>SOLMAK</b>	
5.3.2.001.026.	HONORARIOS CONTABLES	1600.00
5.3.2.001.028.	CUERPO DE BOMBEROS	50.00
5.3.2.001.030.	GASOLINA OFICINA	5.00
5.3.2.001.037.	SUMINISTROS DE LIMPIEZA	110.45
5.3.2.001.047.	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	330.00
5.3.2.001.048.	SUELDOS Y SALARIOS GERENTE	11500.00
5.3.2.001.049.	GASTOS LEGALES	1000.00
5.3.2.001.050.	RECAUDACION BOMBEROS DE GUAYAQUIL	17.37
5.3.3.	<b>GASTOS DE VENTA</b>	101984.73
5.3.3.001.	<b>GASTOS DE VENTA</b>	101984.73
5.3.3.001.001.	ALIMENTACION OBRAS	108.50
5.3.3.001.002.	COMISIONES	900.00
5.3.3.001.004.	TRANSPORTE	8.30
5.3.3.001.008.	SUELDOS Y SALARIOS	1500.00
5.3.3.001.010.	GASOLINA OBRAS	366.24
5.3.3.001.012.	IMPUESTOS, TASAS, CONTRIB	573.16
5.3.3.001.015.	SERVICIOS PRESTADOS	11166.57
5.3.3.001.022.	SUMINISTROS Y MATERIALES	76390.29
5.3.3.001.024.	SEGURO Y REASEGURO	3435.76
5.3.3.001.026.	HONORARIOS PROFESIONALES	155.00
5.3.3.001.029.	OTROS BIENES	38.23
5.3.3.001.030.	BONIFICACIONES	200.00

Estado de Resultado

No. Pag.: 1/2

Estado de resultados 2018

Cuenta	Nombre	Saldo
5.3.3.001.032.	OTROS SERVICIOS	22.00
5.3.3.001.033.	MANTENIMIENTO Y REPARACION	22.78
5.3.3.001.034.	MOVILIZACION PEAJES OBRAS	13.50
5.3.3.001.038.	ALQUILER GRUAS	1842.80
5.3.3.001.039.	GASOLINA CARROS CANASTA	59.00
5.3.3.001.040.	UNIFORMES	88.00
5.3.3.001.041.	SERVICIOS PRESTADOS ING FRANK S.	4999.99
5.3.3.001.042.	HERRAMIENTA	94.63
<b>5.5.</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>424.93</b>
<b>5.5.1.</b>	<b>INTERESES Y SERVICIOS</b>	<b>424.93</b>
<b>5.5.1.001.</b>	<b>BANCOS</b>	<b>424.93</b>
5.5.1.001.005.	OTROS SERVICIOS BANCARIOS	21.42
5.5.1.001.006.	COMISION SERVICIOS BANCAR	341.91
5.5.1.001.007.	INTERES PRESTAMO	61.60
<b>5.7.</b>	<b>GASTOS NO OPERACIONALES</b>	<b>51.22</b>
<b>5.7.2.</b>	<b>MULTAS E INTERESES S.R.I.</b>	<b>51.22</b>
<b>5.7.2.001.</b>	<b>MULTAS E INTERESES S.R.I.</b>	<b>51.22</b>
5.7.2.001.002.	INTERES SRI-SENAE	51.22
<b>5.8.</b>	<b>GASTOS NO DEDUCIBLES</b>	<b>801.37</b>
<b>5.8.1.</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1114.70</b>
<b>5.8.1.001.</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1114.70</b>
5.8.1.001.001.	SUELDO Y SALARIOS	469.33
5.8.1.001.016.	SUMINISTRO DE OFICINA	100.00
5.8.1.001.018.	ENERGIA ELECTRICA	17.37
5.8.1.001.020.	INTERAGUA	6.34
5.8.1.001.026.	HONORARIOS CONTABLES	400.00
5.8.1.001.027.	MOVILIZACION	51.40
5.8.1.001.031.	SERVICIOS PRESTADOS	20.00
5.8.1.001.037.	SUMINISTROS DE LIMPIEZA	17.25
5.8.1.001.045.	AJUSTE REDONDEO	0.01
5.8.1.001.046.	COMISION BANCARIA	11.66
5.8.1.001.047.	SEGUROS PRESTAMO	9.40
5.8.1.001.048.	MULTAS E INTERES	11.94
<b>5.8.2.</b>	<b>GASTOS DE VENTA</b>	<b>-313.33</b>
<b>5.8.2.001.</b>	<b>GASTOS DE VENTA</b>	<b>-313.33</b>
5.8.2.001.001.	ALIMENTACION	378.74
5.8.2.001.004.	TRANSPORTE	86.68
5.8.2.001.010.	GASOLINA	10.00
5.8.2.001.022.	SUMINISTROS Y MATERIALES	64.23
5.8.2.001.029.	OTROS BIENES	14.66
5.8.2.001.032.	OTROS SERVICIOS	13.00
5.8.2.001.033.	RETENCIONES ASUMIDAS	20.85
5.8.2.001.036.	DESCUENTO EN COMPRAS	-941.30
5.8.2.001.038.	PEAJE OBRA	5.75
5.8.2.001.039.	MOVILIZACION	3.00
5.8.2.001.040.	UNIFORMES	1.06
5.8.2.001.041.	HOSPEDAJE	30.00
<b>Ingreso - Egreso = Resultado</b>		<b>270009.49 - 226509.59 = 43499.90</b>
<b>Ingreso</b>		<b>270009.49</b>
<b>Egreso</b>		<b>226509.59</b>

Logotipo de la empresa



## Fotos



Edificio donde funciona la empresa Uplasone



Departamento contable



Factura: 003-002-000031348



20190906002D00513

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190906002D00513**

Ante mí, NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) LISBETH ISAMARA HIDALGO CASTRO portador(a) de CÉDULA 0940456106 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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. DAULE, a 2 DE ABRIL DEL 2019, (15:48).

Lisbeth Hidalgo L.

LISBETH ISAMARA HIDALGO CASTRO  
CÉDULA: 0940456106



NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN

NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN DAULE

**Dr. Paco Ibarra Román**  
**NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO**  
**CANTÓN DAULE**





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0940456106

**Nombres del ciudadano:** HIDALGO CASTRO LISBETH ISAMARA



**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/DAULE/DAULE

**Fecha de nacimiento:** 2 DE DICIEMBRE DE 1990

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

*Lisbeth Hidalgo*

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** BACH.COMERCIO.ADMIN.

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** HIDALGO TORRES NERY SANTIAGO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** CASTRO BRIONES ELENA LAURA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 27 DE AGOSTO DE 2014

**Condición de donante:** SI DONANTE



Información certificada a la fecha: 2 DE ABRIL DE 2019

Emisor: RUIZ ALVARADO MERCEDES JANETH - GUAYAS-DAULE-NT 2 - GUAYAS - DAULE

N° de certificado: 197-212-23571



197-212-23571

*Vicente Taiano G.*

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 094045610-6

APELLIDOS Y NOMBRES  
HIDALGO CASTRO LISBETH ISAMARA

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
DAULE  
DAULE

FECHA DE NACIMIENTO 1990-12-02

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL SOLTERA





INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACHILLER COMER-ADM V333312222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE HIDALGO TORRES NERY SANTIAGO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE CASTRO BRIONES ELENA LAURA



LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
DAULE  
2014-08-27

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2024-08-27

000473363

*Lisbeth Hidalgo*

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019

0043 F JUNTA No. 0043 - 262 CERTIFICADO No. 0940456106 CEDULA No.

HIDALGO CASTRO LISBETH ISAMARA  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA GUAYAS

CANTÓN DAULE

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
PARROQUIA DAULE


ZONA:




ELECCIONES SECCIONALES Y CPDCS  
2019

CIUDADANA/O:  
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

*Lisbeth Herrera R.*  
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV




## 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.

Wiss Alberto Añate  Wiss Alberto Añate

Nombre y Apellidos del Colaborador      Firma

CEGESCYT





Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:  
**Propuesta de un manual de procedimientos de recaudación de la cartera vencida de la empresa Uplasone S.A.**

Y problema de investigación: ¿Cómo mejorar los procedimientos de recaudación de la cartera vencida para incrementar la liquidez de empresa UPLASONE S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil?  
.Presentado por Lisbeth Isamara Hidalgo Castro como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

*Lisbeth Hidalgo b.*

**Hidalgo Castro Lisbeth Isamara**

Tutor:

*Silvia Delgado vera*  
**Mgs. Silvia Delgado vera**