



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO A LA
EMPRESA PHARCO S.A**

Autor: Lapo Castro Andrés Napoleón

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benítes

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Es mi deseo dedicar la presente tesis a mi Madre por su gran ejemplo de superación y su valioso apoyo incondicional en todo momento a pesar de la distancia.

A Dios por concederme sabiduría y fortaleza, y la gracia de permitirme ver realizado mi objetivo profesional.

A mi familia que son importantes en mi Vida, y que mi superación y logros alcanzados sean un ejemplo que seguir.

Lapo Castro Andrés Napoleón

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a todas aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo y que han hecho posible la culminación de mi carrera profesional.

A los docentes de esta prestigiosa Institución, que me han acompañado a lo largo de mi formación académica, brindándome su orientación con profesionalismo y ética al momento de impartir sus conocimientos.

En especial agradezco a mi tutora Dra. Elena Tolozano por su asesoría profesional y por brindarme la confianza y apoyo para poder culminar con la elaboración de mi proyecto que me empuja hacia un mejor futuro profesional.

Lapo Castro Andrés Napoleón



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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 mejoras a las políticas de crédito a la empresa Pharco S.A”** y problema de investigación: **¿Cuál es el impacto de las cuentas por cobrar y la cartera vencida de la empresa Pharco S.A. periodo 2017?**, presentado por Andrés Lapo Castro como requisito previo para optar por el título de:

TECNOLOGÍA 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.

Egresado:

Tutora:

**Lapo Castro Andrés Napoleón
Benítez**

PhD. Elena Tolozano

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Andrés Lapo Castro en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación *Propuesta de mejoras a las políticas de crédito a la empresa Pharco 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 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*.

Lapo Castro Andrés Napoleón

No. de cédula: 0913263778

Firma

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 EDUCACION COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

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

TEMA:

**“Propuesta de mejoras a las políticas de crédito a la empresa Pharco
S.A”**

Autor: Lapo Castro Andrés Napoleón

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La empresa PHARCO S.A, actualmente está presentando falencias en las políticas de crédito, incidiendo significativamente en el incremento de las cuentas incobrables y la cartera vencida. Teniendo como propósito el diseño de mejoras a las políticas de crédito para disminuir cuentas incobrables y cartera vencida, el diseño de investigación que se emplearon fueron cuali-cuanti, los tipos de investigación utilizados fueron el descriptivo, explicativo y correlacional, la técnica que se aplicó fue el análisis documental. La conclusión más relevante a la cual llego el autor de la investigación fue la falta de políticas de créditos trayendo como consecuencia el aumento de las cuentas incobrables y la cartera vencida, como alternativa de solución se propuso un plan de mejoras en el diseño de políticas de crédito para la empresa PHARCO S.A.

Propuesta

Mejoras

Políticas

Crédito



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**“Propuesta de mejoras a las políticas de crédito a la empresa Pharco
S.A”**

Autor: Lapo Castro Andrés Napoleón

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

ABSTRACT

The company PHARCO S.A, is currently showing weaknesses in credit policies, significantly impacting the increase in uncollectible accounts and the past due portfolio. With the purpose of designing improvements to credit policies to reduce uncollectible accounts and past due portfolio, the research design used were quali-quantitative, the types of research used were descriptive, explanatory and correlational, the technique that was applied It was the documentary analysis. The most relevant conclusion reached by the author of the investigation was the lack of credit policies resulting in the increase in bad debts and the past due portfolio, as an alternative solution a plan of improvements in the design of credit policies was proposed. credit for the company PHARCO S.A.

Proposal

Improvement

Policies

Credit

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA:.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación del conflicto.....	2
Formulación del problema	3
Delimitación del problema	3
Variables de la investigación	3
Evaluación del problema	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales	8
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	17
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	19
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	20

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	24
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	31
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Logo de la empresa	25
Figura 2 Organigrama de la empresa Pharco S.A.	26
Figura 3 Procedimientos de otorgamiento de créditos.....	45
Figura 4 Procedimiento de gestión de cobranza.....	49
Figura 5 Procedimientos de la Gestión de crédito y cobranzas	50

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Categoría ocupacional de los trabajadores	27
Cuadro 2 FODA	28
Cuadro 3 Falencias.....	37
Cuadro 4 Ratios de liquidez de la empresa Pharco S.A.	38
Cuadro 5 Ratios de gestión de la empresa Pharco S.A.....	39
Cuadro 6 Maduración de cartera (Enero – Octubre).....	40
Cuadro 7 Políticas.....	40

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

A nivel mundial las ventas a crédito son una herramienta importante porque generan a la empresa un crecimiento financiero y la obtención de muchos clientes, ya que éstas permiten transacciones de ventas con más facilidad a los clientes al momento del pago. Pero para que pueda darse el cumplimiento de pagar por parte del cliente es necesario establecer políticas que puedan seguirse para cobrar sin problemas. (Hernández L. , 2015)

El crédito es considerado como una actividad empresarial donde se manipula bajo políticas o normas establecidas por la empresa que están orientados en diferentes actividades comerciales; también se conoce que es un proceso ordenado de pasos y procedimientos conexos al desenvolvimiento económico y financiero.

(Martinez, 2010) considera que las marcas que pauta la consecución de los objetivos se lo establecen una vez definidas las políticas, los cuales se debe conseguir en virtud de una administración financiera efectiva del crédito.

Es importante que la empresa se ocupe de su política de crédito, así como de la utilización correcta de sus procesos con el objetivo de otorgar una herramienta para evitar la cartera vencida logrando resultados eficientes y exitosos. (Ortíz, 2015)

En su mayoría las empresas pequeñas y medianas no cuentan con suficientes políticas al momento de recuperar cartera vencida o dar créditos a clientes convirtiéndose en activos casi imposibles de recuperar, lo que viene a representar pérdidas para la empresa.

Los riesgos de la índole financiera determinan o generan los cierres definitivos de las organizaciones esta es una herramienta que expone a la organización en la actualidad. (Foschiatto & Stumpo, 2016)

En el Ecuador las empresas han atravesado una etapa de transición y de crecimiento, se encuentran realizando constantes cambios dentro de su estructura organizacional, financiera, operacional, establecida en la ley, la cual tiene como objeto primordial el Buen Vivir.

En el presente estudio se analizarán las políticas de crédito que funcionan de manera efectiva en el mundo empresarial, muchas empresas son desconocidas por causa de llevar un mal manejo de las finanzas, ocasionando el desequilibrio económico de la empresa.

Situación del conflicto

La empresa PHARCO S.A, presentaba falencias en las políticas de crédito, y esta se evidenciaba en el nivel de la cartera vencida y de las cuentas incobrables que tiene a favor, y cuentas de clientes que son impagables y que hasta el momento no existe ningún tipo de acuerdo o procedimiento para pagar. Por lo tanto, es indispensable que el manejo financiero de la empresa sea eficiente por tal motivo se necesita implementar procesos de políticas de crédito para mejorar el cobro de las cuentas incobrables, que permitan tener una utilidad al final del periodo fiscal.

El problema en la empresa radica en el área de crédito que se enfoca en alcanzar las metas preestablecidas de conceder cierto número de créditos, las políticas de crédito ayudan a alcanzar dicha meta; pero no garantiza la recuperación total de los créditos otorgados.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar las políticas de crédito para disminuir las cuentas incobrables y cartera vencida en la Empresa Pharco S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, periodo 2017?

Delimitación del problema

Campo: Contable

Área: Crédito y Cobranzas

Aspecto: Políticas de crédito, cuentas incobrables y cartera vencida

Periodo: Año 2017

País: Guayaquil-Ecuador

Tema: Propuesta de mejoras a las políticas de crédito en la empresa Pharco S.A

Variables de la investigación

Variable Independiente: Políticas de crédito

Variable Dependiente: Cuentas incobrables y cartera vencida.

Evaluación del problema

Delimitado. - la presente investigación estará conformada por el personal administrativo, específicamente los del área de cobranza que labora en la empresa Pharco S.A, en el periodo fiscal 2016.

Claro. - El problema planteado está redactado de forma precisa, fácil de entender e identificar las ideas y variables de la investigación.

Evidente. - En la problematización se identifica la necesidad de analizar el otorgamiento de los créditos para la disminución de las cuentas incobrables y cartera vencida de la empresa Pharco S.A.

Original. - Dentro de la empresa Pharco S.A., es por primera vez que se realiza un estudio en el análisis de las políticas de créditos para determinar su incidencia en el incremento de las cuentas incobrables y cartera vencida.

Relevante. - Es de suma importancia el riesgo crediticio que tiene actualmente la empresa por no contar con adecuadas políticas de crédito

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar mejoras a las políticas de crédito para disminuir cuentas incobrables y cartera vencida en la empresa Pharco S.A.

Objetivos específicos

1. Fundamentar desde la teoría lo relacionado a políticas de crédito con énfasis en las cuentas incobrables y la cartera vencida.
2. Diagnosticar el estado actual de las políticas de crédito y su relación con el incremento de las cuentas incobrables y la cartera vencida.
3. Desarrollar un plan de mejora a las políticas de crédito.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente proyecto se enfoca básicamente en las políticas de crédito y su incidencia en las cuentas incobrables y cartera vencida, al servir como herramienta de análisis para la empresa, por cuanto sabrán que mecanismo utilizar para otorgar sus créditos a quienes realmente tengan la capacidad económica para cumplir con sus pagos.

La propuesta tiene utilidad práctica al contribuir con el diseño de políticas de crédito, mediante la aplicación de normas legales crediticias a disminuir paulatinamente el riesgo crediticio así mismo realizar un seguimiento de sus clientes potenciales y convertirlos en sus clientes fieles.

El valor metodológico de la presente investigación es que, mediante la utilización de normas legales crediticias, diseñando las políticas de crédito que condescenderán reducir las cuentas incobrables y cartera vencida, teniendo como la parte metodológica el diseño de la investigación y los tipos de investigación considerándose tres de ellos: descriptivo, explicativo y correccional, la técnica de investigación que se manejará será el análisis documental.

La relevancia social se basará en el Plan Nacional del Buen Vivir, específicamente del objetivo 9 que es el de garantizar el trabajo digno en todas sus formas, los beneficiarios directos de este estudio serán los usuarios y los empleados de esta empresa, además este estudio servirá como referencia a otros autores que estén pasando por semejante o igual situación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Con el fin de fundamentar la presente investigación, se realizó la revisión a diferentes referencias bibliográficas que sustentan el problema aquí desarrollado:

En épocas pasadas no existía un medio que expresara el valor de los bienes, esta actividad era realizada a través del intercambio de productos, mejor conocido como trueque. Posteriormente se originó entre los años 680 y 560 A.C, la actividad de intercambio a través de la moneda en el pueblo de Lidia, conocida actualmente como Turquía, desplazando poco a poco la actividad de intercambio debido a que esta se dificultaba al momento de valorar los productos que intercambiaban. Luego surgió la moneda impresa en papel en el occidente, a finales del siglo XVI, dando paso al establecimiento de la generación capitalista en donde las personas, específicamente el comerciante, busca la forma de conseguir dinero usando sus habilidades y destrezas desempeñando diferentes actividades comerciales. (Hernández, 2014 , pág. 12)

En la actualidad, el dinero es el eje principal de la economía mundial, es una de las principales razones de la creación de tantas empresas, y que es el sustento de la mayoría de los hogares en el mundo, siendo el medio más usado para la obtención de bienes y servicios.

En el ámbito comercial la relación cliente/empresa es donde se pretende facilitar la venta de los productos que está ofertando la organización y como estrategia ofrece a sus clientes créditos con facilidades de pagos.

La palabra crédito etimológicamente significa “Creer” y los negocios arriesgan todo incluido el patrimonio empresarial con tal de captar dichos clientes, asumiendo en ciertos casos pérdidas por incobrabilidad en un mundo donde lo fundamental en un negocio es mantenerse estable en el mercado. (Cabezas, 2013, p. 10)

Esta práctica de ofertar ventas con facilidades de pago a través de los créditos ha tenido una aceptación dentro del mercado, alcanzando muchos clientes por medio de la misma, pero si no se sigue un debido procedimiento para el cobro de los créditos la empresa comienza a presentar problemas con su liquidez y disponibilidad de dinero para continuar invirtiendo y acrecentando la empresa; ahí es cuando es necesario establecer políticas para el cobro de créditos y cartera vencida. (Mora, 2016)

Diferentes autores han tratado de dar una definición a la palabra crédito; indistintamente de su origen etimológico y simplificando el término, en sus extremos se puede decir que es la transmisión de la confianza de una persona a otra, la misma que puede ser ideal o real. Porque si no existe confianza del que otorga el crédito no se efectuarían operaciones crediticias. (Sanchez Z. , 2015)

Según, Sandoval & Quito (2013) en su trabajo de investigación denominado “Recuperación de la cartera vencida activa e inactiva” indica: que el momento para comenzar a tomar medidas preventivas para soslayar retrasos en la cancelación de cuotas se deben tomar antes del otorgamiento del crédito otorga un crédito al cliente.

(Sandoval & Quito, 2013) La cartera vencida sujeta todo el registro de créditos condescendidos por cada organización por un periodo de más de 30 días dejan de ganar ingresos o intereses. Es decir, cuando una cuota pasa a ser parte de la cartera vencida, las cuotas siguientes también pasan a ser parte de la cartera vencida.

Los compendios que constituyen la cartera vencida son:

- Nombre de cliente
- Monto que cancelar
- Cuotas establecidas
- Cuotas canceladas
- Cuotas por cancelar
- Tiempo de cancelación de la primera cuota
- Prórroga para cancelación de cuota a cancelar

Vera & Romero (2012) considera que el sistema de crédito bien estructurado toma en consideración los detalles más trascendentales como las cuentas incobrables evitando así los riesgos de desequilibrio en la liquidez de la empresa, disminuyendo el vencimiento de las carteras vencidas. (Vera & Romero, 2012)

Es de gran importancia que toda empresa cuente con políticas y pautas que deben aplicarse para el cobro de créditos y cuentas originados en ventas, porque de lo contrario comienza a ser pérdida para la empresa ocasionando graves consecuencias como cierre de la misma por la descapitalización a causa de las cuentas y créditos por cobrar.

Antecedentes referenciales

La Contabilidad: aspectos generales

Según, Díaz (2012) la contabilidad es útil porque registra lo que pasa con los recursos de la empresa, propicia el control y brinda información de lo que posee, de lo que han aportado los dueños y los acreedores (lo que se adeuda) y los resultados (utilidades o pérdidas) que ha generado, etc. Por lo anterior la contabilidad es necesaria en todas las empresas, sin importar su actividad o tamaño. (p.13)

La contabilidad busca suministrar información de la situación económica y también financiera de una determinada empresa, que es de gran

importancia conocer el patrimonio con el que cuenta la misma y como debe ser administrada correctamente para el logro de metas y la consolidación financiera de la empresa.

La contabilidad dentro de sus principales funciones es controlar y administrar los recursos de la empresa para su debida administración, realizando un registro de toda la actividad y gestión financiera que realiza la empresa y para ello debe contar con el establecimiento de procesos contables que se ejecutan de forma sistematizada, y formal. También dentro sus principales funciones está la de informar a través de los estados financieros que son realizados en todas las operaciones practicadas en la empresa, donde se detalle cuáles son los recursos, las deudas, las cuentas por pagar, y los créditos concedidos por la empresa de ser el caso y la cartera vencida existente. (Donoso, 2015)

Para contar con el debido seguimiento contable se debe distribuir de forma consiente los responsables que deben llevar a cabo los procesos contables; como debe ser el protocolo para el otorgamiento de un crédito al cliente, con el fin de determinar cómo será el sistema de pago y prever el procedimiento en caso de que el cliente no cancele.

Según, Castro (2012) los objetivos que se persiguen en la contabilidad son:

- Calcular los recursos
- Manifestar las retribuciones de las partes.
- Calcular las permutas de los recursos y de los derechos.
- Establecer los periodos determinados de dichos cambios.
- Poseer la información financiera usando la unidad monetaria como común denominador.
- Inspeccionar las propiedades de la entidad

- Proyectar el uso que se dé a estas propiedades

Cuentas por cobrar

La cuenta por cobrar consiste en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Éstos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercio al mayoreo. (Jamie, 2011)

Determina que las cuentas por cobrar no son más que créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen los artículos comprados después de haberlos recibido. Las generalidades de las organizaciones reflexionan las cuentas por cobrar como una herramienta de mercadotecnia para originar las ventas y las utilidades. (Luna, 2016)

Según Bolten, (2012) las cuentas por cobrar son un derecho exigible originado por ventas, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, vamos a estudiar las cuentas por cobrar comerciales originadas por ventas de mercadería, como se trata de concesión de créditos, esto atrae más clientes ya que van a contar con plazo para poder cancelar las deudas.

Clasificación de las cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar que generalmente tiene la administración de una empresa son: Cuentas incobrables y cartera vencida (Cuentas malas) se da porque los deudores no están dispuestos a pagarla. (Jarrin, 2013)

Cartera vencida

Se define, desde un punto de vista contable, el influjo de cartera vencida. Luego, las propiedades estadísticas de este indicador son comparadas con aquellas del gasto en provisiones como una forma de reforzar su

utilización como medida de riesgo de crédito para la industria bancaria nacional. Finalmente, se plantea un modelo econométrico que busca explicar la evolución de esta medida respecto de un conjunto de variables macroeconómicas de la economía. (Andres, 2012)

El estudio de lo que consiste la cartera vencida y como evitarla dentro de la gestión contable de una empresa es de suma importancia, ya que ésta representa un ingreso que la empresa ha dejado de percibir por retraso, morosidad e incumplimiento del cliente.

Actualmente uno de los problemas más comunes en las empresas, es la cartera vencida, es decir, el acaparamiento de documentos financieros y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento por parte de los clientes de las organizaciones, que se les confió dicho bien o servicio con el compromiso de que este cumpliera a tiempo. En un 6% las empresas afrontan este desajuste económico, por lo que se considera necesario lograr un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización. De no establecer políticas de cobro y no seguir los pasos de recuperación, la empresa corre el riesgo de impacto, la iliquidez. (Rocío, 2013, pág. 9)

Con el fin que la empresa lleve una buena gestión administrativa y financiera debe constantemente revisar a detalle su cartera vencida y determinar si el cliente ha cumplido con el pago del crédito otorgado y así evitar una vía jurisdiccional debido a que representa gastos y más tiempo que la empresa debe esperar para recibir dicho pago.

Cuentas incobrables

Según, Ravelo (2017) las cuentas a veces van en mora cuando el prestatario se declara insolvente o tiene una falta de flujo de efectivo para pagar sus deudas actuales. Cuando esto ocurre, el acreedor tiene varias opciones para la contabilización de este pago en mora. Cuando está claro que la cuenta no se pagará en absoluto, la deuda puede ser cancelada y

más tarde convertirse en una deducción de impuestos. El Servicio de Rentas Internas permite a las empresas cancelar estas deudas hasta un cierto punto. El acreedor también puede notar la deuda como una concesión, lo que le permite dar cuenta de la deuda en el corto plazo mientras espera el pago por parte del deudor. (p.5)

Al momento de la realización de la auditoría se evidencia la importancia que debe tener la empresa con los controles y seguimiento en cuanto a esas cuentas incobrables que representan insolvencia para la empresa, en el ámbito financiero se debe destacar la primacía que debe tener el determinar políticas de cobros acertadas y de cobro ligadas a los objetivos y propósitos de la empresa.

Políticas de crédito

En definitiva, las políticas de crédito, “son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente”. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Maroth, 2010)

Según Martínez (2010) los ejemplos son los siguientes:

1. Que se otorgue al cliente, solo se conseguirá manejar a partir de la fecha en que la gerencia la autorice.
2. No puede excederse por las compras del cliente.
3. El plazo de pago del crédito que se otorgue iniciara a partir de la fecha en que se emita la factura considerando los días naturales y no días hábiles.
4. El cliente con línea de crédito que requiera la ampliación del monto de crédito o del plazo de pago, tendrá que solicitarlo a través del formato pertinente.
5. El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato pertinente.

6. El cliente que se caiga en mora en el pago de uno de sus créditos, aunque sea por un día, se le inhabilita su línea de crédito, hasta que efectúe por completo el pago de valores vencidos.
7. En el caso de que a un cliente se le inhabilita su línea de crédito, solo se le autorizarán nuevas compras de contado hasta que se ponga al corriente con sus valores vencidos, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.
8. El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos asumirá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito.
9. Cuando un cliente con línea de crédito pague con cheque y al mes devuelven más de un cheque, se le inhabilitará su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado.
(Martinez J. , 2010)

Los procedimientos empleados por la Sociedad no han fortalecido los controles, esto ha ocasionado que no se lleve de forma adecuada las operaciones contables financieras y administrativas, debido a que no existen controles internos operativos para detectar errores y poder solucionarlos en el momento en que ocurren. A medida que la Sociedad va creciendo las responsabilidades y deberes también, por tal motivo es necesario revisar los controles y procedimientos de cada área con la finalidad de corregir y mejorar las diferencias que obstaculizan la obtención de los fines propuestos. (Barfield, Raiborn, & Kinney, 2015)

Importancia de las políticas de crédito

Las políticas son indispensables para conseguir el éxito del plan establecido dado que: (Piñeiro, 2016)

- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.

- Estimulan y motivan a la persona, al dejar su libre derecho de ciertas decisiones.
- Facilitan la delegación de autoridad.
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores al minimizar las consultas innecesarias que podrían hacer sus subordinados.
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Facilitan la inducción al nuevo personal.

Estas políticas son necesarias para conseguir el crecimiento de la economía de una empresa, ya que estas proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones que va a tomar la empresa a las decisiones en determinadas actividades, ayudando a evitar pérdidas de dinero que representan activos para la empresa.

Políticas de cobro

Las políticas de cobro son los procedimientos que la entidad manipula para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están atadas a las políticas de créditos empleadas por la empresa. La garantía de las políticas de cobro se manifiesta en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa. (Córdova, 2012)

La efectividad de las políticas de cobro de la compañía se puede ajustar paulatinamente inspeccionando el nivel de apreciación de cuentas incobrables. Este nivel no depende únicamente de las políticas de cobro sino también de la política de crédito en la cual se basa su aprobación.

Si la organización es demasiado agresiva en su gestión de cobro, puede bajar sus ventas, en cambio si los pagos no se recogen en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período prudente antes de iniciar los procedimientos de cobro. A medida que una cuenta tiene más tiempo en la gestión de cobro esta se vuelve más personal y más estricta. (Ramirez, 2016)

Según (Pisco, 2012) las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

Condiciones de venta: quiere decir cuando las organizaciones establecen condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado al cliente, que está constituido por los plazos, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc.

Plazos de cobro: son consideradas las fechas en que inicia un proceso de cobranza con un cliente donde se estableció cuándo y cómo se hará el primer cobro, además cabe mencionar que el intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa instituya, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor. (Morales & Morales, 2016)

Se deben seguir las políticas de cobro ya que estas están estrechamente vinculadas al surgimiento de cuentas por cobrar o incobrables que tiene una empresa, debido a que cuando una empresa no cuenta con la formación de pautas y pasos al momento de cobrar a los clientes los créditos otorgados comienza a existir en la empresa problemas de liquidez y viabilidad financiera dentro del proceso económico.

Según De la Cruz (2011) las políticas de cobro pueden tener diferentes características:

Restrictivas: considerados como los créditos que se otorgan en periodos de créditos cortos contienen normas estrictas y políticas de cobranzas muy estrictas.

Liberales: en cambio estas políticas no imponen enérgicamente en el proceso de cobro y son menos severos en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

Racionales: estas políticas son consideradas por conceder los créditos a plazos razonables según las tipologías de los clientes y los gastos de cobranza; se emplean considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. (De la Cruz, 2011)

Importancia de las cuentas incobrables y cartera vencida

La administración financiera permite la toma de decisiones sobre políticas de venta, cobros y pagos y flujos de caja, a través del vínculo casi filial con los bancos y demás intermediarios financieros. (Erosa, 2016)

Las cuentas por cobrar personifican los costes de los productos, mercancías o servicios facturados y entregados a clientes que se encuentran pendientes de cobro. En esta cuenta se manifiestan todas las transacciones comerciales de la organización por cualquiera de los servicios que brinda o productos que comercializa, independientemente de si su forma de cobro fue de contado o se entregaron a crédito.

Las partidas que se atribuyen a esta cuenta constituyen los casos el manejo de recursos o de prestación de servicios, sustentándose con los correspondientes documentos justificativos de las operaciones financieras reflejadas. Las operaciones que se contengan en esta cuenta son las relacionadas con las operaciones corrientes del período. (Santillán, 2014)

(Pavel, 2011) Afirma que: Las cuentas por cobrar pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles, tales como efectivo, aceptaciones, etc., personifican derechos u obligaciones a corto plazo por ventas y servicios prestados, son créditos a cargo de clientes, por lo tanto, pueden ser cobrados.

Las ventas a crédito dan como consecuencia que las cuentas por cobrar contengan condiciones de créditos que estipulan el pago en un plazo de días.

De ahí se definen aspectos de análisis para una valoración cualitativa y cuantitativa de estos activos, como son:

1. Las políticas de créditos
2. Las condiciones de créditos
3. Las Políticas de cobro

Se conoce que mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la organización, más costoso será su manejo y viceversa, estas cuentas generan un costo relacionado con el manejo de estas cuentas. (Andres, 2012, pág. 11)

Objetivos de las cuentas por cobrar.

Tienen como propósito representar una inversión importante, ya que componen aplicaciones de recursos que se convertirán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. Obligando el manejo óptimo de variables tales como políticas de créditos comerciales otorgados a clientes y estrategias de cobro. (León, 2011, pág. 15)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador

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

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y Potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. 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.

3. 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.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9. La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías

que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectuó. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humano.

Leyes de las políticas de cobro y crédito.

Artículo 4.- De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente: a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; b) Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipo de productos, destino del financiamiento; c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socio_ económicos, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2; y, d) Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como edad, actividad económica, género, entre otros, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Política de Crédito

Como resultado de la literatura especializada revisada en relación a políticas de crédito, (Fernández, Fernández, & Rodríguez, 2016) de la presente investigación lo define como una norma para conceder un crédito a un cliente o proveedor en la cual debe acoplarse a los estándares de créditos que establece la utilización de formas adecuadas y métodos de pago en las cuales se rige el crédito concedido.

Variable Dependiente: Cuentas incobrables y cartera vencida

Son cuentas que se producen por operaciones de créditos concedidos, los que por identificarse como incobrables resultan como pérdida para la

empresa y dejan resultados indeseables; donde la empresa lo estima como provisión de valores para suplantar cuentas en el ejercicio contable vigente. (Brachfield, 2016)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Archivo de crédito del consumidor: Un registro de buró de crédito de un individuo determinado. Puede incluir: nombre del consumidor, dirección, número de seguro social, historial de crédito, consultas, registros de cobranza y registros públicos, como registros de bancarrota y gravámenes fiscales. (Ponce, 2014)

Buró de Crédito: Una agencia de informes crediticios que es un centro de intercambio de información sobre la calificación crediticia de individuos o empresas. (López, 2015)

Carga de descuento: El saldo en una obligación de crédito que un prestamista ya no espera que se pague y se anota como una deuda incobrable. (Méndez, 2013)

Cedente: Es la empresa (persona moral) o persona (persona física) que da los derechos que tiene sobre títulos de crédito, es decir, es quien cede los derechos de crédito que tiene sobre sus Cuentas por Cobrar; las que tiene a su favor y que serán vendidas a la empresa de factoraje o el factor (letras de cambio, pagarés, contra recibos, facturas, etcétera). (Carpio, 2012)

Cedido: Es la empresa (persona moral) o persona (persona física con actividades empresariales) que tiene una obligación de un título de crédito y quien es cedido en sus obligaciones de crédito (que tiene sobre sus cuentas por pagar) a un tercero el cual se llama factor. (Peralta, 2014)

Cliente moroso: Una falla para entregar incluso el pago mínimo de un préstamo o pago de deuda en o antes del tiempo acordado. Las cuentas a menudo se consideran morosas de 30, 60, 90 o 120 días porque la

mayoría de los prestamistas tienen ciclos de pago mensuales. (Díaz, 2015)

Cobranzas: Es la consecuencia de cobrar y obtener dinero al desarrollo de una actividad de crédito con el pago de deudas. (García, 2014)

Créditos: Es una operación que permite ejecutar un préstamo para una determinada cantidad de dinero a un usuario o persona que se lo denomina deudor. (Torres, 2015)

Cuentas: Es el elemento que permite llevar a cabo la clasificación de las operaciones financieras y comerciales. (Ruiz, 2014)

Defecto: Una falla al hacer un préstamo o el pago de la deuda a su vencimiento. Por lo general, se considera que una cuenta está "en incumplimiento" después de haber estado en mora durante varios ciclos de facturación consecutivos de 30 días. (Plúas, 2016)

Deuda a plazos: Deuda a pagar periódicamente en un período específico. Ejemplos de deudas a plazos incluyen la mayoría de los préstamos hipotecarios y para automóviles.

Deuda: Obligación de una persona natural o jurídica de pagar a un tercero una suma de dinero.

Interés: Es un porcentaje (que finalmente se traduce en un monto de dinero) que se paga o recibe por las operaciones de depósito o préstamo de dinero. (Alarcón, 2015)

Liquidez: La liquidez se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente y se caracteriza por un alto grado de actividad comercial. Se la conoce también como comerciabilidad. (Espín, 2013)

Políticas: Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder. (Ortiz, 2015)

Puntaje de riesgo del buró de crédito: Un tipo de puntaje de crédito basado únicamente en datos almacenados en las principales agencias de crédito. Ofrece una instantánea del riesgo de crédito del consumidor en un momento determinado y califica la probabilidad de que el consumidor pague las deudas según lo acordado. (Ruiz, 2014)

Puntuación de la aplicación: El uso de un modelo estadístico para evaluar objetivamente y "calificar" las solicitudes de crédito y los datos del buró de crédito con el fin de evaluar el posible rendimiento futuro. Las puntuaciones ayudan a las empresas a tomar decisiones, como aceptar o rechazar la aplicación. (Ávila, 2012)

Recuperación: Intento de recuperación de una obligación de crédito vencido por un departamento o agencia de cobranza. (Pino, 2013)

Riesgo crediticio: La probabilidad de que un individuo pague sus obligaciones de crédito según lo acordado. Los prestatarios que tienen más probabilidades de pagar según lo acordado representan menos riesgos para los acreedores y los prestamistas. (Flores, 2014)

Vencimiento: Es un plazo estipulado por dos o más partes que se debe cumplir obligaciones contractuales. (Carpio, 2015)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Pharco S.A

La empresa Pharco. S.A. es una empresa dedicada a la distribución y ventas de productos farmacéuticos, como antibióticos y vitamínicos, nace en abril del 2010 en la ciudad de Guayaquil, cuando su representante legal y dueño tuvo la visión de emprender en el negocio de la venta de medicinas, en la cual tuvo la idea de incursionar procediendo a fundar su negocio de distribución de productos farmacéuticos a Farmacias y Distribuidoras Farmacéuticas.

Desde su nacimiento la empresa ha tenido gran acogida con productos de impacto en el mercado de la medicina para sus consumidores e incluso médicos reconocidos en todo el país.

Los productos estrellas consiguieron durante los primeros años el rendimiento esperado, generando gran reconocimiento por las cadenas de farmacia de mayor renombre.

Los nuevos productos consistían en 20 de mayor costo de introducción y venta que los anteriores, lo que no provocó gran rendimiento, al contrario, representan gastos por su mantenimiento. Estos hicieron perder 2 de los productos estrellas por descuido al momento de la introducción de los nuevos que se venció la patente para su comercialización, hoy se cuentan solo con 4 productos estrella que son quienes deben de mantener a los trabajadores y los nuevos productos.

Además, ya para este tiempo empezaron a aparecer cuentas incobrables con el otorgamiento de créditos a clientes, sin previo análisis ni seguimiento.

Logo de la Empresa



Figura 1: Logo de la empresa
Fuente: Archivo de la empresa

Misión

La misión de la empresa PHARCO S.A. es crecer como competidor en el desarrollo y comercialización de productos farmacéuticos y antisépticos para uso humano, con un equipo de trabajo altamente capacitado y comprometido con el servicio, la salud y la Vida.

Visión

La visión de la empresa PHARCO S.A, es la de llegar a los clientes como una empresa rápida, eficaz y eficiente en innovación y superación, atendiendo a las necesidades del mercado y resolviéndolos con la importancia y responsabilidad para ser esenciales y de confianza en su negocio y ser su primera elección.

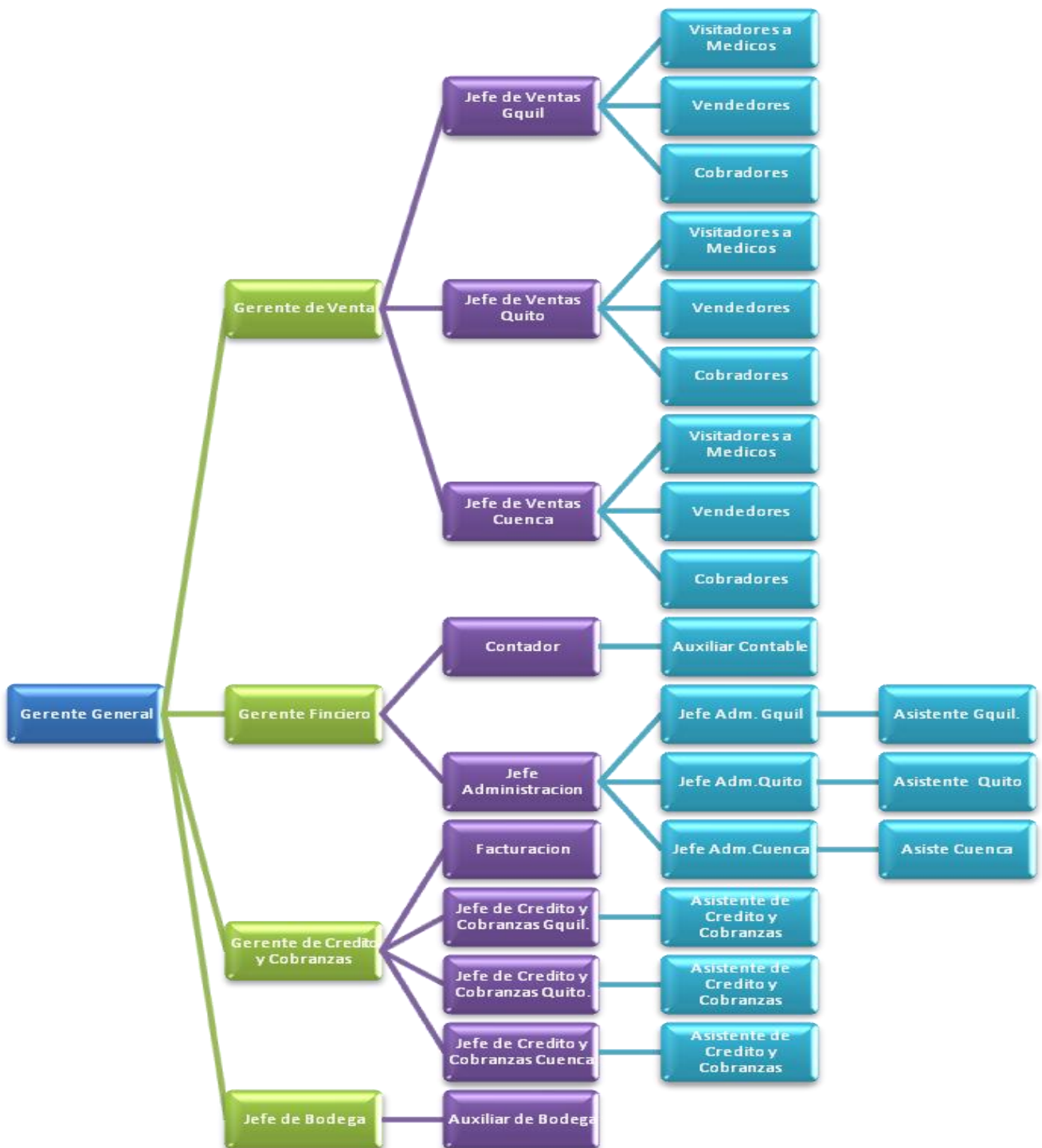


Figura 2: Organigrama de la empresa Pharco S.A.
Fuente: Documento Pharco S.A

Objetivos

- Edificar un equipo de fuerzas ventas que sea altamente comprometido, cumplidor y responsable con el logro de los resultados.
- Clasificar jefes capaces que al momento de dar alcance al personal que este a su cargo hagan cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Conseguir la pertinencia de los clientes como parte de la familia de la empresa.
- Recolectar la información financiera de manera fácil para que en el momento de tomar decisiones sea correcta y así poder contribuir a una mejor imagen de la empresa Pharco S.A. ya sea de una manera exterior e interior.
- Comprobar siempre que los productos mantengan una alta calidad para cumplir con los estándares determinados.

Cuadro 1 Categoría ocupacional de los trabajadores

Cargo Ocupacional	Cantidad
Gerente de Cobranza	1
Gerente financiero	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Jefe de créditos y cobranzas	1
Asistente crédito y cobranzas	1
Facturación	5
Cobradores	10
Visitadores Médicos	15
Vendedores	20
Total:	56

Elaborado por: Andrés Lapo Castro

Servicios que brinda:

Productos

- Línea de productos antisépticos
 - Shampoo en Pead
 - Jabón antiséptico Pead
- Farma transparente en Pet
 - Farma ámbar en Pet
 - Farma Blanco en Pet
 - Farma transparente en Pet

Cuadro 2 FODA

FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Tecnología• Experiencia en el mercado• Buena infraestructura• Calidad en el producto	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Aperturas de nuevos mercados• Cambios de políticas de precios• Mayor acogida de clientes• Personal idóneo
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• Presupuesto limitado• Falta de políticas en créditos• Cartera por cobrar ineficiente• Falta de personal capacitado	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">• Múltiples competidores• Situación económica del país• Falta presupuesto• Falla en controles de generación de créditos

Elaborado por: Andrés Lapo Castro

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“Este consiste en la definición de los pasos que han de especificarse a seguirse, para controlar las variables de la investigación y precisar el ambiente en que ha de desarrollarse el estudio” (Balestrini Acuña, Miriam, 2011, pág. 20).

El diseño metodológico estará comprendido por el enfoque mixto es decir cualitativo y cuantitativo donde se va a realizar de forma clara, precisa cada uno de los procedimientos de la investigación donde se describirá es la descripción de cómo se va a realizar la investigación.

Investigación cualitativa

Es aquella que persigue describir sucesos complejos en su medio natural, con información preferentemente cualitativa. Se suelen emplear en los estudios de las Ciencias Sociales. (Blanco, 2012)

Es considerado cualitativo porque permitirá establecer la relación que existe entre las variables independiente y dependiente permitiendo ver los comportamientos implicados en la investigación obteniendo los resultados en el cumplimiento de los objetivos.

Investigación cuantitativa

Se refiere a la investigación empírica sistemática de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas o informáticas. El objetivo de la investigación cuantitativa es desarrollar y emplear modelos matemáticos, teorías y / o hipótesis relativas a los fenómenos. (Tamayo y Tamayo, Mario, 2010)

El presente proyecto de investigación es cuantitativo por cuanto se obtienen respuestas concretas y cuantitativas basada en información contable que será analizada mediante la técnica de análisis documental.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva

Esta investigación trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación. (Atagua, 2013)

Los estudios descriptivos buscan describir los fenómenos como aparecen en la actualidad. Estos pueden ser longitudinales o transversales, cualitativos o cuantitativos; y a su vez con esto especificar las propiedades importantes del fenómeno que se ha sometido al análisis, evaluando varios aspectos como dimensiones o componentes.

Investigación explicativa

Esta investigación permitirá conocer las causales al objeto de estudio de la presente investigación. (Aguilar, 2011)

Esta investigación tiene una relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Puede valerse de diseños experimentales y no experimentales. Estas pretenden responder a preguntas como: ¿Por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

Investigación correlacional

En esta investigación no se manipula una variable independiente experimental y se basa en la observación, no obstante, se emplea una correlación de Pearson para el análisis de los datos. (Higueros, 2013)

A través de estos estudios correlacionales este mide el grado de relación de las variables ver su interacción. Es decir, el propósito de este tipo de investigación es conocer el comportamiento de las variables independiente y dependiente relacionadas.

Análisis correlacional

Una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas.

Análisis correlacional - variable independiente

Política de Crédito:

Como resultado de la presente investigación se define como una norma para conceder un crédito a un cliente o proveedor en la cual debe acoplarse a los estándares de créditos que establece la utilización en formas y métodos adecuados en las cuales se rige el crédito que se otorga.

Se producen por operaciones de créditos concedidos, los que por identificarse como incobrables se registran como pérdida para la empresa dejando resultados indeseables; la empresa lo estima como provisión de valores para suplantar cuentas en el ejercicio contable vigente.

Dentro del estudio del análisis correlacional de las variables, se determinó que existe una correlación positiva y negativa:

1. **Correlación positiva:** la empresa Pharco S.A pese a su problema en otorgar crédito, todavía mantiene productos estrella, donde estos productos son los que sostienen la actividad económica de la empresa y que con un manejo adecuado de las políticas de crédito surgirán resultados positivos en los estados financieros.
2. **Correlación negativa:** el aumento en la cartera vencida ha llevado a la empresa Pharco S.A se vea afectada en su liquidez. El ejemplo claro está en que la empresa no cuenta con buenas políticas de crédito, llevando al punto de perder algunos de sus productos estrella en el mercado.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se utilizará la técnica del análisis documental:

Análisis documental

Este tipo de técnica se basa principalmente en la función de los procedimientos a seguir para mejorar las políticas de crédito de la

empresa en la cual con lleva al uso óptimo de recursos documentales apropiados para recopilar información eficaz.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los procedimientos de la investigación se orientan al cumplimiento del objetivo específico: Diagnosticar el estado actual de las políticas de crédito y su relación con el incremento de las cuentas incobrables y la cartera vencida.

1. Analizar las políticas de crédito para determinar su vigencia Manual de la empresa Pharco S.A. para la gestión de cobranzas.

- Que se otorgue al cliente, solo se conseguirá manejar a partir de la fecha en que la gerencia la autorice.
- No puede excederse por las compras del cliente.
- El plazo de pago del crédito que se otorgue iniciara a partir de la fecha en que se emita la factura considerando los días naturales y no días hábiles.
- El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato pertinente.
- El cliente que se caiga en mora en el pago de uno de sus créditos, aunque sea por un día, se le inhabilita su línea de crédito, hasta que efectúe por completo el pago de valores vencidos.
- En el caso de que a un cliente se le inhabilita su línea de crédito, solo se le autorizarán nuevas compras de contado hasta que se ponga al corriente con sus valores vencidos, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.
- El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos asumirá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito.

- Cuando un cliente con línea de crédito pague con cheque y al mes devuelven más de un cheque, se le inhabilitará su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado.

2. Establecer cómo las falencias de las políticas de crédito contribuyen al incremento de la cartera vencida.

Se lo realizará con un cuadro donde se determinan las causas consecuencias de cada política de crédito que tiene actualmente la empresa, facilitando conocer las falencias que contribuyen al incremento de la cartera vencida.

3. Análisis comparativo de la liquidez de la empresa y las cuentas por cobrar.

Se analizará la liquidez de la empresa Pharco S.A. en los años 2014, 2015 y 2016, mediante las respectivas ratios financieros, así como también la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Pharco S.A. en los años 2014, 2015 y 2016

4. Propuesta de mejora en la elaboración de políticas de créditos

Se propondrá nuevas políticas de crédito para la disminución de las cuentas incobrables y cartera vencida, también se presentará las respectivas funciones de los responsables del área de cobranza

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Estará enfocada en el objetivo dos del proyecto de investigación, que se basa en el diagnóstico del estado actual de las políticas de crédito y su relación con el incremento de las cuentas incobrables y la cartera vencida.

1. Analizar las políticas de crédito para determinar su vigencia Manual de la empresa Pharco S.A. para la gestión de cobranzas.

- Que se otorgue al cliente, solo se conseguirá manejar a partir de la fecha en que la gerencia la autorice.

En la empresa Pharco S.A. esta política no tiene determinado quien es el responsable de dar la fecha para la autorización de la línea de crédito del cliente.

- No puede excederse por las compras del cliente.

En la actualidad esta política no establece limite en los cupos ni limite en las compras que genera el cliente en la empresa Pharco S.A.

- El plazo de pago del crédito que se otorgue iniciara a partir de la fecha en que se emita la factura considerando los días naturales y no días hábiles.

Esta política no establece los días hábiles para el plazo de pago en las líneas de créditos concedidos en la empresa Pharco S.A.

- El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato pertinente.

Actualmente en la empresa Pharco S.A. no se ha establecido un tiempo para la ejecución de esta solicitud por parte de los clientes.

- El cliente que se caiga en mora en el pago de uno de sus créditos, aunque sea por un día, se le inhabilita su línea de crédito, hasta que efectúe por completo el pago de valores vencidos.

En esta política no se tiene establecido si el cliente puede cancelar su deuda con cuotas parciales o el total de la deuda, ocasionando que la cartera vencida no disminuya.

- En el caso de que a un cliente se le inhabilita su línea de crédito, solo se le autorizarán nuevas compras de contado hasta que se ponga al corriente con sus valores vencidos, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.

En la empresa Pharco S.A. no tiene definido el tiempo en que se autorizarían las nuevas líneas de créditos a los clientes que han tenido cuentas vencidas, teniendo como consecuencia el incremento de las cuentas incobrables.

- El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos asumirá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito.

En esta política la empresa Pharco S.A., no ejerce presión sobre los clientes que tienen deudas, esto afecta las cuentas incobrables y la cartera vencida de la empresa.

- Cuando un cliente con línea de crédito pague con cheque y al mes devuelven más de un cheque, se le inhabilitará su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado.

En la empresa Pharco S.A. no tienen control sobre la forma de pago que realiza el cliente por lo cual esto perjudica la cartera vencida a verse el

incremento de esto por no poder cobrar las deudas que tienen los clientes.

2. Establecer cómo las falencias de las políticas de crédito contribuyen al incremento de la cartera vencida.

Cuadro 3 Falencias

POLITICAS PROPUESTAS	FALENCIA
Que se otorgue al cliente, solo se conseguirá manejar a partir de la fecha en que la gerencia la autorice.	La política no determina quién es el responsable de autorizar la línea de crédito.
No puede excederse por las compras del cliente.	La política no establece cupos, ni límites de compra.
El plazo de pago del crédito que se otorgue iniciara a partir de la fecha en que se emita la factura considerando los días naturales y no días hábiles.	El plazo del pago del crédito debe establecerse y no dejar al libre albedrío del gestor de crédito.
El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato pertinente.	La política no establece el tiempo en que debe ejecutarse la solicitud del cliente.
El cliente que se caiga en mora en el pago de uno de sus créditos, aunque sea por un día, se le inhabilita su línea de crédito, hasta que efectúe por completo el pago	La política no define si el cliente deberá cancelar parcial o total sus compromisos vencidos.

de valores vencidos.	
En el caso de que a un cliente se le inhabilita su línea de crédito, solo se le autorizarán nuevas compras de contado hasta que se ponga al corriente con sus valores vencidos, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.	La política de crédito debe establecer de forma clara los tiempos en que se autorizarán nuevos créditos a clientes con cuentas vencidas.
El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos asumirá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito.	La política es muy flexible con los atrasos de las obligaciones de los clientes.
Cuando un cliente con línea de crédito pague con cheque y al mes devuelven más de un cheque, se le inhabilitará su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado.	En la política no se establece controles en las formas de pago.

Elaborado por: Andrés Lapo Castro

3. Análisis comparativo de la liquidez de la empresa y las cuentas por cobrar

Liquidez de la empresa Pharco S.A. en los años 2014, 2015 y 2016

Cuadro 4: Ratios de liquidez de la empresa Pharco S.A.

Liquidez	Fórmula	2014	2015	2016
Liquidez corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	2.98	3.36	3.18
Prueba acida	Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Corriente	2.67	3.11	2.98

Elaborado por: Andrés Lapo Castro

Estos tipos de ratios miden la capacidad para cumplir las obligaciones financieras a corto plazo, aquí se tiene la relación entre activos corrientes y pasivos corrientes, los índices de la empresa superan los valores mínimos, es decir que cumple con las obligaciones a corto plazo.

Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Pharco S.A. en los años 2014, 2015 y 2016

Cuadro 5: Ratios de gestión de la empresa Pharco S.A.

Gestión	Fórmula	2014	2015	2016
Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	2.73	2.81	1.07
Periodo medio de cobranza	$\frac{\text{(Cuentas por Cobrar * 365)}}{\text{Ventas}}$	133.82	129.72	341.45

Elaborado por: Andrés Lapo Castro

Estos tipos de ratios miden la eficiencia de la empresa en lo que respecta a la recuperación de cartera, se puede observar que la rotación de la cartera ha disminuido en el último año, debido a que la empresa no posee un adecuado control para la recuperación de las ventas a crédito. Las cuentas por cobrar es un término utilizado para describir la cantidad de efectivo, bienes o servicios debidos de la empresa a los clientes. La forma en que se maneja la recaudación de las facturas pendientes, especialmente puede ser un factor fundamental para determinar la rentabilidad de la empresa.

Conseguir la venta es el primer paso del proceso del flujo de liquidez, pero todas las ventas en el mundo son de poco uso si la remuneración monetaria no está próxima. Por otra parte, cuando la empresa tiene problemas para recoger lo que se debe, también a menudo tiene problemas para pagar las facturas (cuentas por pagar) que debe a los demás.

Al extender el crédito a un cliente, vendiéndolo en condiciones de pago distintas del efectivo, en esencia la empresa le está prestando dinero. La recolección de este dinero es de importancia crítica para la salud de la

empresa. Sin embargo, dependen principalmente de la buena voluntad de los clientes como una política de colección. Una política de recaudación diseñada para minimizar los retrasos en los pagos es una buena idea para empresas de cualquier tamaño.

Detalle del vencimiento de cuentas por cobrar

Cuadro 6 : Maduración de cartera (Enero – Octubre)

CLASIFICACIÓN	DETALLE DE VENCIMIENTO	VALOR
VENCIDOS	0-30	\$ 12.048,00
	31-60	\$ 6.617,25
	61-90	\$ 26.670,93
	91-120	\$ 7.451,77
	Total, Vencidos	\$ 52.787,95
POR VENCER	0-30	\$ 43.957,18
	31-60	\$ 15.572,88
	61-90	\$ 5.170,64
	91-120	\$ -
	Total, por Vencer	\$ 64.700,70
Total General		\$ 117.488,95

Fuente: Pharco S.A

Elaborado por: Lapo Castro Andrés

4. Propuesta de mejora en la elaboración de políticas de créditos

En base del marco teórico de la investigación y tomando lo que propone Martínez (2010), se plantean las mejoras a las políticas de crédito de la empresa.

Cuadro 7 Políticas

Primera política	
Política vigente:	Política propuesta:
Que se otorgue al cliente, solo se conseguirá manejar a partir de la fecha en que la gerencia la autorice	La línea de crédito que se conceda al cliente, solo se podrá utilizar a partir de la fecha en que la dirección general la autorice.

Segunda política	
Política vigente:	Política propuesta:
No puede excederse por las compras del cliente.	La línea de crédito que se otorgue no puede ser excedida por las compras del cliente.
Tercera política	
Política vigente:	Política propuesta:
El plazo de pago del crédito que se otorgue iniciara a partir de la fecha en que se emita la factura considerando los días naturales y no días hábiles.	El plazo de pago del crédito que se conceda debe comenzar a partir de la fecha en que se emita la factura y debe considerarse días calendario.
Cuarta política	
Política vigente:	Política propuesta:
El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato pertinente.	El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar el respeto de su línea de crédito, a través del formato correspondiente. Esto se debe hacer de forma inmediata, caso contrario se manejará como cliente nuevo.
Quinta política	
Política vigente:	Política propuesta:
El cliente que se caiga en mora en el pago de uno de sus créditos, aunque sea por un día, se le inhabilita su línea de crédito, hasta que efectúe por completo el pago de valores vencidos.	El cliente que se atrase en el pago de uno de sus créditos, aunque sea por un día, se le suspenderá su línea de crédito, hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos. Para la reapertura de la línea de crédito se considerará la morosidad y la intención de pago por parte del

	cliente.
Sexta política	
Política vigente:	Política propuesta:
En el caso de que a un cliente se le inhabilita su línea de crédito, solo se le autorizarán nuevas compras de contado hasta que se ponga al corriente con sus valores vencidos, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.	En el caso de que a un cliente se le suspenda su línea de crédito, solo se le autorizarán nuevas compras de contado hasta que se ponga al corriente con sus cuentas vencidas, siempre y cuando el atraso del pago no sea mayor a 15 días.
Séptima política	
Política vigente:	Política propuesta:
El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos asumirá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito.	El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito, de acuerdo con el criterio emitido por el área de crédito y cobranza y la dirección general.
Octava política	
Política vigente:	Política propuesta:
Cuando un cliente con línea de crédito pague con cheque y al mes devuelven más de un cheque, se le inhabilitará su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado.	Cuando un cliente con línea de crédito nos pague con cheque y al mes nos devuelven más de un cheque, se le cancelará su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado.

Elaborado por: Andrés Lapo Castro

Funciones del jefe de crédito

Función básica: Generar y cumplir mensualmente los indicadores asociados a su cargo.

Funciones específicas:

- Establecer Políticas, proyectos y planes a favor del Área
- Controlar y Supervisar el cumplimiento de Funciones y Procedimientos
- Recuperación, negociación de deudas vencidas.
- Elaborar informes e indicadores del Área de Cobranzas.
- Revisar la planificación semanal y diaria de cobros.
- Tener conocimiento sobre facturas que tengan que ser anuladas.
- Reportar mensualmente a Contabilidad sobre saldos de Cuentas por Cobrar
- Elaborar informe mensual consolidado de ingresos y liquidación para el pago de comisiones
- Reportar cada mes a la Administración de los gastos varios.

Funciones del asistente de cobranzas

Función básica: Cobrar cartera de crédito, vencidas y por vencer.

Funciones específicas:

- Ingresar al sistema los créditos que se otorgan
- Mantener actualizadas las carpetas de los clientes
- Archivar las conciliaciones realizadas con el cliente en las carpetas correspondientes.
- Sacar reporte con corte al 1 y 15 de cada mes para entregar al jefe de crédito.

- Ingresar los vales de intercambio al formato de Reporte Diario de Cobranzas.
- Recibir pagos de clientes que cancelan en oficina y entregar al Jefe de Área.
- Revisar las cuentas por cobrar.
- Revisar e ingresar los depósitos que entrega la Administración, realizados a las Cuentas Corrientes de la Empresa.
- Archivar los Reportes de “Saldo de Facturas Pagadas
- Mantener actualizado la información de los clientes

Procedimientos

Procedimientos otorgamiento de crédito

1. El cliente efectúa la solicitud de crédito a la organización, y esta a su vez recibe toda la documentación requerida para gestionar su requerimiento.
2. Se encasilla al cliente según su potencial crediticio y se examina su solicitud de crédito revisando si cumple con todos los requisitos.
3. Se le muestra al cliente las circunstancias de pago, plazos y el monto máximo de crédito que se le puede otorgar, de acuerdo con la clasificación.
4. Se comunica al cliente sobre el estado de su requerimiento, si cumple con todo lo solicitado y si fue aprobada su solicitud.
5. Si la solicitud fue aprobada, se ingresa en el sistema de facturación para posterior a su registro se gestione el respectivo cobro; se archiva toda la información y documentación para que quede constancia de todo el proceso.

Diagrama de los procedimientos para la otorgación de créditos

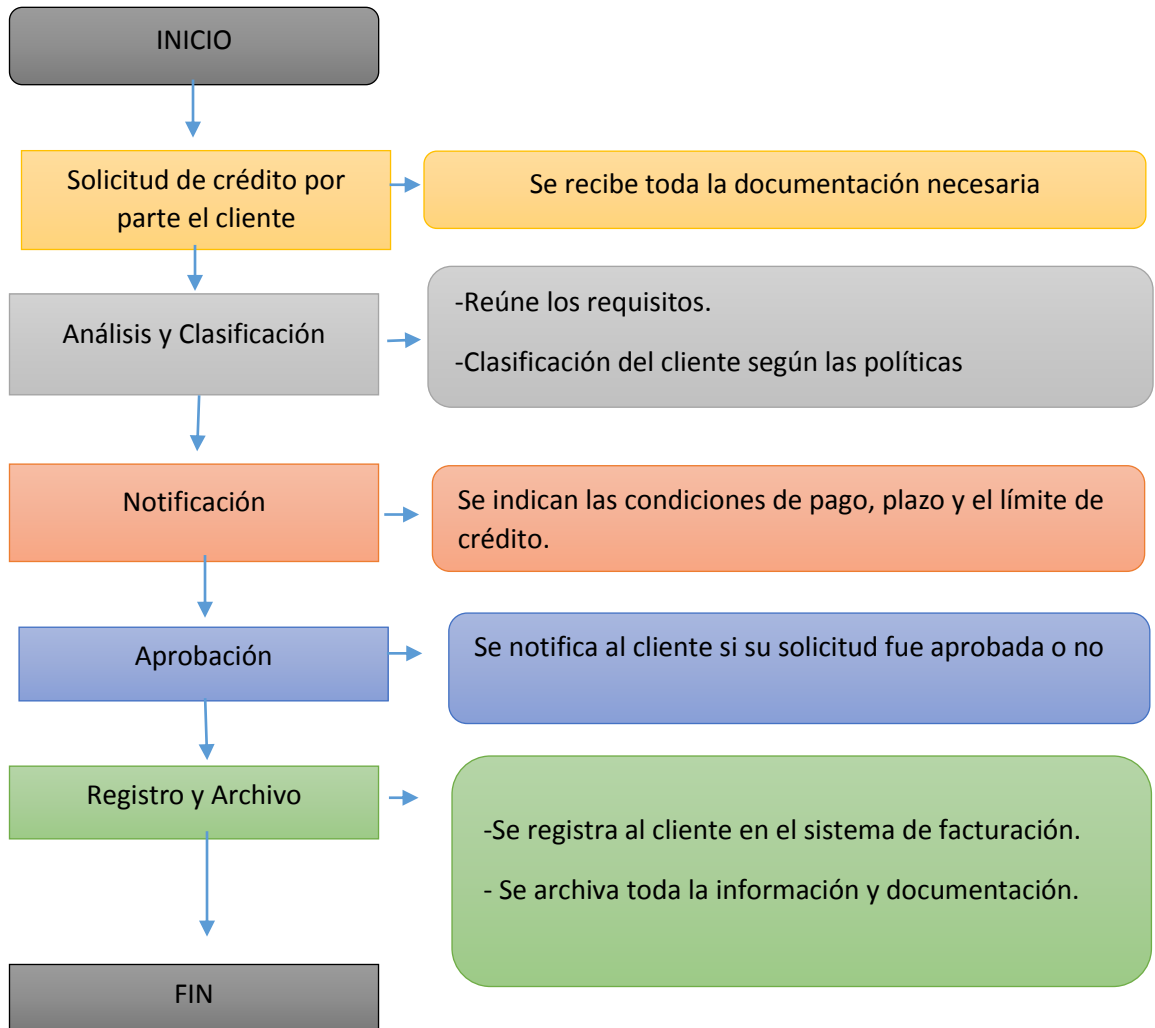


Figura 3 Procedimientos de otorgamiento de créditos

Elaborado por: Andrés Lapo Castro.

Terminado el proceso del crédito, se continua con la gestión de cobranza para recuperar los valores, a continuación, se describe cada uno de los procedimientos que el personal involucrado en la gestión de cobranza debe realizar, los cuales están en un diagrama que contiene las acciones a realizarse y las objeciones que pueden llegar a surgir a lo largo del proceso.

Procedimientos para la gestión de cobranza

1. El personal encargado de la gestión de cobranza recibe el reporte mensual de los clientes deudores; se lo debe de realizar en forma impresa los primeros el 1 y 15 de cada mes; en cuyo contenido se ubica a los clientes deudores con los montos de la deuda vencida y próximos a vencer, tiempo de vencimiento, numero periodos, y saldos a la fecha; analiza la información del reporte de deudores, procede a clasificar acorde a su magnitud, periodos de vencimiento y sectorizándolos; tomando 3 rangos:
 - Saldos significativos.
 - Saldos ordinarios.
 - Saldos vencidos con dos cuotas de retraso.
2. El personal encargado de la gestión de cobranza, solicita el pago a través de una llamada telefónica, o mediante una carta firmada por el Gerente Financiero o Contador de ser el caso de una deuda vencida por más de tres meses y con un monto excesivo; concediéndoles un plazo de 5 días hábiles, para conocer su propuesta respecto al saldo vencido.
3. El personal encargado de la gestión de cobranza una vez entregado el recordatorio de pago a los clientes que se encuentran vencidos, registra en el sistema la novedad presentada, donde se deberá dar seguimiento, y archivar en el caso de la notificación por carta.

4. Si aún no ha sido cancelada la deuda, el personal encargado de la gestión de cobranzas, analiza y clasifica el recordatorio de pago de los clientes con más de 2 cuotas de retraso, se coordina una visita al cliente para conocer los motivos por el cual no ha sido cancelada la deuda y propone un acuerdo.
5. El personal encargado de la gestión de cobranza registra y archiva el acuerdo pactado con el cliente, fijando un cronograma con las fechas límites de cancelación y alternativas de pago.
6. El personal involucrado en la gestión de cobranza deberá dar seguimiento para que el cliente deudor cumpla con lo pactado en las fechas límites y notificar a la Gerencia. Si es el caso de que el cliente aún no cumple con la cancelación de la deuda, la empresa tendrá que decidir si tomar acciones legales contra el cliente deudor.

El personal encargado de la gestión de cobranza registrará y archivará el resumen de las obligaciones del cliente deudor con la compañía, este pudo cancelar la deuda o declararse en bancarrota.

Con estos dos diagramas presentados, se ha podido elaborar un mapa general de interacción de los procesos que se llevan a cabo en la gestión de crédito y cobranza de la empresa Pharco S.A.

Diagrama de flujo de los procedimientos para la gestión de cobranza

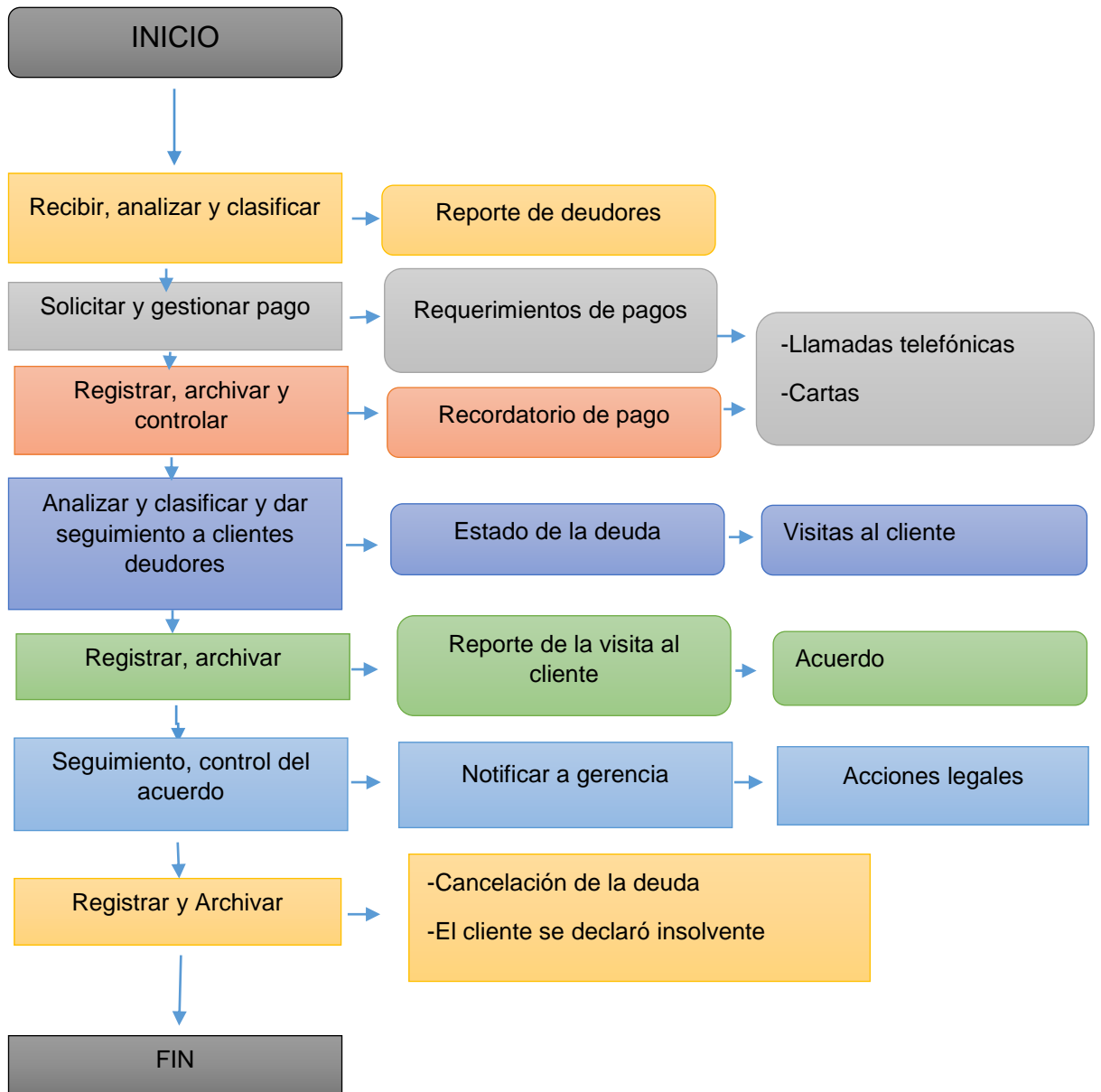


Figura 4 Procedimiento de gestión de cobranza

Elaborado por: Andrés Lapo Castro.

Procedimientos de la Gestión de crédito y cobranzas Pharco S.A

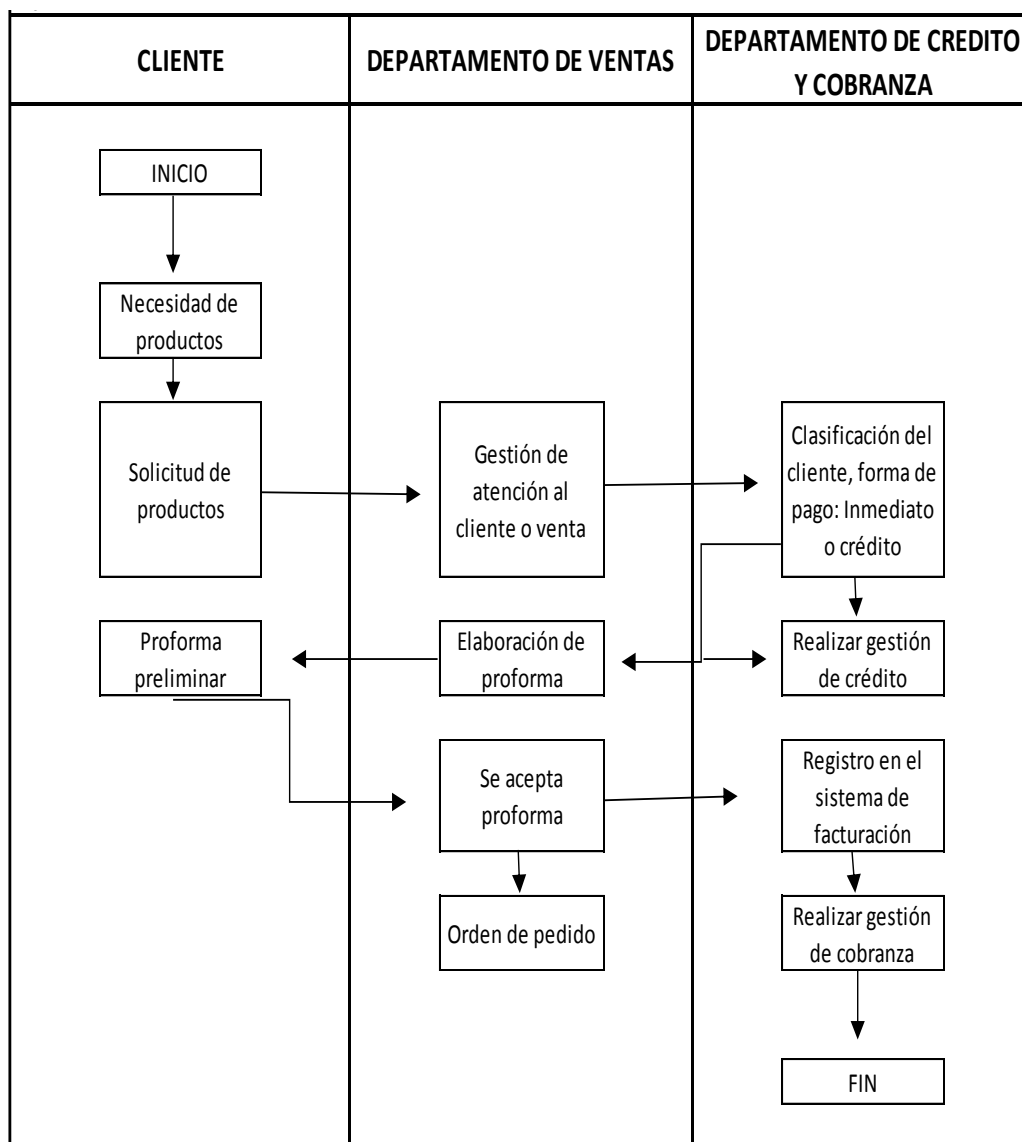


Figura 5 Procedimientos de la Gestión de crédito y cobranzas

Elaborado por: Andrés Lapo Castro.

Se ha elaborado este mapa general de los procedimientos crédito y cobranza en base a los parámetros establecidos y mejorados para efectivizar la gestión y evidenciar las interacciones que este proceso tiene.

- En primera instancia el procedimiento nace de la necesidad de los clientes los cuales identificarán los productos y servicios que necesitan e indicarán a su Asesor Comercial para que éste a su vez gestione la correspondiente proforma, este tendrá que consultar la forma de pago con el área de crédito y cobranza ya que se analizará la categoría del cliente, si tiene alguna deuda con la empresa y fijar pago inmediato o crédito.
- El vendedor o asesor comercial elaborará la proforma con las características del producto ofertado, fijando el precio, la forma de pago y tiempo de entrega.
- El cliente recibirá la proforma que deberá ser aprobada y devuelta a la compañía, está a su vez se convierte en una orden de trabajo o pedido y deberá ser facturado en caso de pago inmediato o registrado en el sistema de facturación en caso de crédito para su posterior cobro.
- Los procesos logísticos relacionados a dicha interacción no han sido considerados por no incluirse en el enfoque del mismo.

CONCLUSIONES

- Analizando el marco teórico de los diferentes autores de la investigación se evidencio la importancia que tiene las políticas crediticias en las empresas son los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero con la finalidad de otorgar facilidades de pago al cliente.
- Se evidencio que no se cuenta con adecuadas políticas de crédito lo que está afectando las cuentas incobrables y la cartera vencida de la empresa Pharco S.A.
- Se evidencio que existe un incremento de las cuentas incobrables y cartera vencida de la empresa Pharco S.A., esto se debe porque no se cuenta con adecuadas políticas de créditos.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de complementar la solución a la problemática, presentada en la empresa Pharco S.A. se determinan las siguientes recomendaciones, en el trabajo de investigación.

- Capacitar a los empleados del área de cobranza para la implementación de las nuevas políticas de crédito de la empresa Pharco S.A.
- Dar seguimiento y monitoreo periódico en la implementación de las nuevas políticas de crédito en la empresa Pharco S.A.
- Evaluar semestralmente las nuevas políticas de crédito implementadas en la empresa Pharco S.A., para determinar la disminución de las cuentas incobrables y cartera vencida.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, F. (2011). *Tipos de Investigacion* .Editorial Kailos, Argentina
- Alvarez, Jurgenson. (2010). *Como Hacer Investigacion Cualitativa. Fundamentos y Metodologia*. Mexico: Paidos Educador.
- Andres, S. (2012). *El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de credito*. revista de analisis economica.
- Archanco, A. (2016). *Nuevos clientes con precision si eres una pyme*.
- Atagua, M. (2013). *Metodologia de la Investigacion*. Editorial Kailos, Argentina
- Balestrini Acuña, Miriam. (2011). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. caracas: BI Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Blanco, E. (2012). *Metodologia de la Investigación* . Editorial Kailos, Argentina
- Bolten. (2012). *Cuentas por cobrar*. Editorial Kailos, Argentina
- Bracho, L. Y. (2013). *Estrategias promocionales para la captación de clientes en el área de repuestos y servicios del sector automotriz en el municipio maracaibo*.
- Cabezas, R. C. (2013). *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera-clientes de la empresa matriz Promodinastía S.A ubicada en la ciudad de Milagro y sus sucursales*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.

- Carpio, F. C. (2012). *Sistemas y procedimientos Contables*. España: McGraw Hill.
- Castro, J. (14 de Octubre de 2012). *La Contabilidad como arte, ciencia y disciplina*. Obtenido de La Contabilidad como arte, ciencia y disciplina: <http://uahpren112.blogspot.com/>
- castro, j. (18 de febrero de 2015). *corponet*. Obtenido de <http://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Córdova, J. (2012). *Políticas de Cobro*. Editorial Kailos, Argentina
- Corrales, C. (2015). *Auditoría Operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa de salud*.
- Cuervo, H. (s.f.). *IEDGE – Captación de clientes*. Obtenido de IEDG: <http://www.iedge.eu/>
- De la Cruz, J. A. (18 de Julio de 2011). *La Política de Crédito en la Empresa*. Obtenido de La Política de Crédito en la Empresa: <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Díaz, A. M. (2012). *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa*. Milagro: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- Domínguez, D. A., & Hermo, G. S. (2010). *Métricas del marketing*.
- Durán, F. G. (2013). *Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el Country International*. Revista Dimensión Empresarial.
- Estrada, V. W. (2012). *Servicio y atención al cliente*. Editorial Kailos, Argentina

- Fernandez, M. A. (2014). *Eficacia del sistema de control interno*. España: Mac Graw-Hill.
- Fundacion Padre Damian. (13 de diciembre de desde 1995). *Pacientes con Hansen. informe de servicios y beneficios realizados por la fundacion Padre Daman*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Gaitan, R. E. (2011). *Control intern y fraude*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Gómez, B. (2014). *Estrategias de Captación en el Sector Transporte*.
- Hernandez M, G. (2006). *Diccionario de Economía* . En G. Hernandez M, *Diccionario de Economía* (pág. 67). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández, L. A. (2014). *La usura (RIBA) en el occidente islámico medieval a través de las fuentes jurídicas* . MADRID: Universidad complutense de Madrid.
- Higueros, D. (2013). *Metodos de Investigación*. Editorial Kailos, Argentina.
- Horne, J. V., & Wachowicz, J. (2011). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Pearson educacion.
- Jamie, C. (2011). *administración de cuentas por cobrar*. Guatemala.
- Jarrin, C. (2013). *Analisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa*.
- Játiva, L. B. (2014). *Plan de Negocios de la empresa Transurgint S.A. (Transportes y Servicios Urgentes Internacionales Sociedad Anónima), en el servicio de transporte internacional de carga por carretera, para la fidelización y captación de nuevos clientes en Ecuador y Colomb*.
- León, Á. (2011). *POLÍTICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de *POLÍTICAS DE LAS CUENTAS POR*

COBRAR EN LAS EMPRESAS:

https://www.google.com.ec/search?q=Importancia+de+las+cuentas+incobrables+y+cartera+vencida&rlz=1C1GIGM_enEC760EC761&oq=Importancia+de+las+cuentas+incobra

Maroth, V. (2010). *“Estrategia para el mejoramiento de los procedimientos de recaudación en el área de crédito y cobranzas de una empresa.*

Marquez, J. (2015). *ESTRATEGIAS PARA CAPTACIÓN DE CLIENTES.*

Martinez, J. (2010). *Políticas De Crédito.* Obtenido de http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/03/todocreditosycobranza_24.html

Medina, R. A. (2010). *Sistemas de costos Un proceso para su implementación.* Colombia: SEDE MATISALES.

Meigs. (2011). *Casos Práct. s/ Auditoria Estados Financieros.* España: Mc Graw Hill.

Meigs, Meigs, & Whittington, B. (2010). *Sistema de Control Contable.* España: Mc Graw-Hill.

Murillo, T. J. (2010). *La entrevista.* Editorial Kailos, Argentina

Pacheco Espejel, Arturo y Cruz Estrata, Ma. Cristina. (2012). *Metodología Crítica de la Investigación* (CUARTA ed.). Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

Padron, M. (abril de 2011). *Universidad de Guayaquil.* Obtenido de repositorio.

Patricio, R. (2014). *LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA.*

Pavel, J. F. (8 de Julio de 2011). *Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa .* obtenido de análisis de la

política de crédito y administración financiera de la empresa :
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>

Pellegrino, F. (2011). *Introducción a la contabilidad general*. Caracas: IUTAV.

Pisco, J. (12 de Octubre de 2012). *El blog de crédito y cobranza en las PyMEs*. Obtenido de El blog de crédito y cobranza en las PyMEs:
<https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>

Ramirez, V. (2016). *Modelo de Crédito y cobranza*. Editorial Kailos, Argentina

Ramos, D. (23 de Marzo de 2013). *Emprendedores*. Obtenido de <http://www.emprendedores.es>: <http://www.emprendedores.es>

Ravelo, A. (2017). *Tipos de contabilidad para las cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://uahpren112.blogspot.com/>

Rocío, C. J. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa puratoxic s.a. en la ciudad de guayaquil*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.

Royo, M. B. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: PROFIT Editorial.

Sanchez, P. (2013). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción*.

Sanchez, Z. (02 de 15 de 2015). *política de crédito*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/lagestiondeventas/home/politicas-de-credito>

Sandoval, J. p., & Quito, J. V. (2013). *Universidad de cuenca*. Obtenido de dspace: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/>

- Santiago, A. (octubre de 2013). *Universidad Experimental de Guayana: repositorio*. Obtenido de Analisis de las cuentas por pagar.
- Scotiabank. (2013). *Cuatro estrategias para impulsar el crecimiento de tu empresa*.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). *El proceso de la investigacion cientifica*. Medellin Colombia: Limusa.
- Trujillo, F. (2012). *Plan de mejoramiento enfocado en el servicio al cliente bajo los lineamientos del sistema de gestion de calidad para cenda diagnosticentro automotor S.A*. Cali.
- Tucunango, G. (2016). *Diseño manual politicas de creditos y cobranzas* .
- Vargas Soto, R. (2007). *Estado de Flujo de Efectivo*. Editorial Kailos, Argentina.
- Venture. (2010). *Planes de negocios*. Bogota.
- Vera, D. J. (2013). *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A. . Milagro: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO*.
- Vera, L. A., & Romero, M. B. (2012). Diseño de un sistema de gestión aplicado al area de cobranzas y créditos para disminuir el riesgo e incobrabilidad de cartera. *Espol*, 2-3.

CLÁUSULA



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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 mejoras a las políticas de crédito a la empresa Pharco S.A" y problema de investigación: ¿Cuál es el impacto de las cuentas por cobrar y la cartera vencida de la empresa Pharco S.A. periodo 2017?, presentado por Andrés Lapo Castro como requisito previo para optar por el título de:

TECNOLOGÍA 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.

Egresado:

Lapo Castro Andrés Napoleón

Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Andrés Napoleón Lapo Castro en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras a las políticas de crédito a la empresa Pharco 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 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*.



Andrés Napoleón Lapo Castro
No. de cédula: 0913263778

Firma

ARIO SEPTUAGÉSIMO
CANTÓN GUAYAQUIL
LXX



ANGEL NAVAS TINOCO



Factura: 001-001-000017066



20170901070D00886

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901070D00886

Ante mí, NOTARIO(A) ANGEL DE LA CRUZ NAVAS TINOCO de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA , comparece(n) ANDRES NAPOLEON LAPO CASTRO portador(a) de CÉDULA 0913263778 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CARTA CON CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (17:07).

Andrés Napoleón Lapo Castro
ANDRÉS NAPOLEÓN LAPO CASTRO
CÉDULA: 0913263778



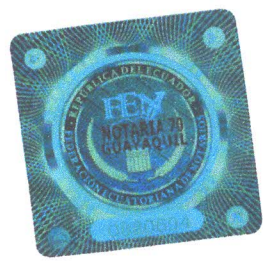
Angel de la Cruz Navas Tinoco

NOTARIO(A) ANGEL DE LA CRUZ NAVAS TINOCO
NOTARÍA SEPTUAGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

NOTARIO SEPTUAGESIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL
LXX



AB. ANGEL NAVAS TINOCO



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0913263778

Nombres del ciudadano: LAPO CASTRO ANDRES NAPOLEON

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 29 DE OCTUBRE DE 1970

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: VALDIVIESO BAILON PAOLA PAMELA

Fecha de Matrimonio: 10 DE FEBRERO DE 1995

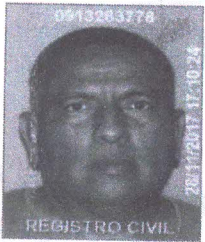
Nombres del padre: LAPO DIAZ ANDRES ROMULO

Nombres de la madre: CASTRO ORTIZ ANA ISABEL

Fecha de expedición: 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Información certificada a la fecha: 28 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: SANDY CECILIA SALAME BARZOLA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 70 - GUAYAS - GUAYAQUIL



NTÓN GUAYAQUIL
LXX



DEL NAVAS TINOCO

certificado: 175-073-49000



175-073-49000

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDELA DE
CULADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
LAPO CASTRO
ANDRES NAPOLEON
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO 1970-10-29
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO HOMBRE
ESTADO CIVIL CASADO
PAOLA PAMELA
VALDIVESO BAILON

N. 091326377-8




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCLRACION ESTUDIANTE

V4444V2M42

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
LAPO DIAZ ANDRES ROMULO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CASTRO ORTIZ ANA ISABEL

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2017-09-12

FECHA DE EXPIRACION
2027-09-12

00111413







CERTIFICADO DE VOTACION
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

CNE

008 CARTA IN. 008 - 322 NUMERO 0913263778 CEDULA

LAPO CASTRO ANDRES NAPOLEON
APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCION 2
GUAYAQUIL CANTON ZONA 9
TARQUI PARROQUIA

CNE ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA ELECCIONES 2017 GARANTIZAMOS TU DECISION

CIUDADANA (O):


ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRAMITES PUBLICOS Y PRIVADOS

EL PRESIDENTE DE LA JURY



DOY FE De conformidad al Art. 16 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la (s) fotocopia(s) que antecede(n), es (son) igual(es) a (los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a y que me fue exhibido en: _____ foja(s) utiles), conservando una copia de ellas en el Libro de Diligencia. - GUAYAQUIL.



AB. ANGEL NAVAS TINOCO
NOTARIO SEPTUAGESIMO DE GUAYAQUIL

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.*

Nancy Delgado

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



[Signature]
Firma