



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE CONTROL DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CARTERA  
VENCIDA DE CLIENTES DE RENTA DE LA  
EMPRESA REVERSE OSMOSIS  
SYSTEM S.A**

Autora:

**Mosquera Lindao Misha Marissa**

Tutora:

**PhD. Zúñiga Delgado Mireya Stefanía**

Guayaquil, Ecuador

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mi madre Luxy Lindao, por enseñarme que el camino de la vida no es fácil que debo cruzar barreras para alcanzar lo que deseo lograr, por darme una educación y por instruirme en los estudios como una de las bases primordiales.

A mis hermanos Luis y Alberto por sus palabras y compañía, a mis sobrinos por ser esa fuerza diaria que me ayuda a seguir adelante día a día.

**Mosquera Lindao Misha Marissa**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme vida y salud para cumplir una meta más en mi camino, en segundo lugar, a los docentes del Tecnológico Bolivariano ya que día a día me brindaron sus conocimientos y en tercer lugar a mi tutora Ph.D. Mireya Zúñiga por ayudarme con paciencia y comprensión a concluir la presente tesis.

.

**Mosquera Lindao Misha Marissa**

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la empresa Reverse Osmosis System S.A”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tiene el sistema de control de las cuentas por cobrar en los clientes de renta para el mejoramiento de la cartera vencida en la Empresa REVERSE OSMOSIS SYSTEM S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2018?**

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

Egresada:

Tutora:

---

Mosquera Lindao Misha Marissa

---

PhD. Zúñiga Delgado Mireya Stefanía



Instituto Superior  
**Tecnológico Bolivariano**  
de Tecnología



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

Yo, **Mosquera Lindao Misha Marissa**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la empresa Reverse Osmosis System S.A.**", de la modalidad de Contabilidad y Auditoría realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Misha Mosquera Lindao

Nombre y Apellidos del Autor

Misha Mosquera

Firma

No. de cedula:

705004590



Factura: 001-005-000030549



20190901011D01092

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901011D01092

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ZOILA MODESTA CEDEÑO CELLAN de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 13338-DP09-2019-JS, comparece(n) MISHA MARISSA MOSQUERA LINDAO portador(a) de CÉDULA 0954400107 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(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 CLAUSULA 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 4 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, (11:24).

MISHA MARISSA MOSQUERA LINDAO  
CÉDULA: 0954400107

NOTARIO(A) SUPLENTE ZOILA MODESTA CEDEÑO CELLAN  
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 13338-DP09-2019-JS





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Misha Mosquera*

Número único de identificación: 0954400107

Nombres del ciudadano: MOSQUERA LINDAO MISHA MARISSA

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 26 DE NOVIEMBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MOSQUERA PANCHANA CARLOS

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: LINDAO MEJIA LUXY LEILA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 3 DE MAYO DE 2018

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 4 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 197-257-27223



197-257-27223

*Vicente Taiano G.*

Ldo. 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

N. 095440010-7

CEDEULA DE  
 CIUDADANÍA  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
 MOSQUERA LINDAO  
 NISHA MARISSA  
 LUGAR DE NACIMIENTO  
 GUAYAS  
 GUAYAQUIL  
 PEDRO CARBO / CONCEPCION  
 FECHA DE NACIMIENTO 1996-11-26  
 NACIONALIDAD ECUATORIANA  
 SEXO MUJER  
 ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V2333V3222

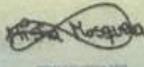
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE MOSQUERA PANCHANA CARLOS

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE LINDAO MEJIA LUXY LEILA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
 GUAYAQUIL  
 2018-05-03

FECHA DE EXPIRACIÓN  
 2028-05-03

001416008


CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
 24 - MARZO - 2019

0281 F JUNTA N.º 0281 - 163 CERTIFICADO N.º 0954400107 CEDEULA N.º

MOSQUERA LINDAO NISHA MARISSA  
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS  
 CANTÓN: GUAYAQUIL  
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 2  
 PARROQUIA: TARQUI  
 ZONA: 1





SECCIONES  
 SECCIONALES Y CPCCS  
 2019

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

*Diana Mosquera*  
 PRESIDENTA/E DE LA JRV

**ESPACIO EN  
 BLANCO**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema:**

“Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la empresa Reverse Osmosis System S.A”

**Autor:** Mosquera Lindao Misha Marissa

**Tutora:** PhD.Zúñiga Delgado Mireya Stefanía

**RESUMEN**

En el presente proyecto de investigación se analizó las cuentas por cobrar de los clientes de la empresa Reverse Osmosis System S.A, donde se presentan diferentes falencias por la mala gestión de cobranza que existe por la falta de un departamento o alineamiento para realizar un buen sistema de cobros que a lo largo de los años ha sido afectada la liquidez de la empresa.

En el siguiente proyecto de titulación se logrará mejorar el sistema de las cuentas por cobrar de la empresa a los clientes por diferentes métodos planteados en un diagrama de flujo, para la recuperación de la cartera vencida.

Cuentas por  
cobrar

Recuperación

Cartera Vencida



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema:**

“Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la empresa Reverse Osmosis System S.A”

**Autor:** Mosquera Lindao Misha Marissa

**Tutora:** PhD.Zúñiga Delgado Mireya Stefanía

**ABSTRACT**

In this research project, the accounts receivable of the clients of the company Reverse Osmosis System S.A. were analyzed, where different shortcomings arise due to the poor collection management that exists due to the lack of a department or alignment to make a good payment system that, over the years, has affected the liquidity of the company.

In the following project, the company's accounts receivable system will be improved by different methods outlined in a flowchart for the recovery of due loans.

Accounts  
Receivable

Recovery

Past due  
portfolio

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas:</b>
PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA .....	1
Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	3
Evaluación del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación .....	4
Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos.....	5
Justificación e Importancia.....	5
CAPÍTULO II .....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales .....	17
Fundamentación legal.....	21

Definiciones Conceptuales .....	25
CAPÍTULO III .....	28
MARCO METODOLÓGICO .....	28
Diseño de la investigación.....	35
Tipos de investigación.....	35
Población y Muestra .....	38
Tipos de muestra .....	39
Métodos de la Investigación .....	40
Técnicas e Instrumentos de la Investigación .....	41
CAPÍTULO IV .....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	43
Encuesta aplicada a los 40 clientes. ....	43
Entrevista aplicada a la persona encargada de la cobranza de la empresa.....	53
PLAN DE MEJORA.....	54
PROPUESTA DE MEJORA .....	56
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES.....	62
Bibliografía .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1: <i>Organigrama General</i> .....	30
Figure 2: <i>Tiempo de antigüedad</i> .....	43
Figure 3: <i>Convenios de pagos</i> .....	44
Figure 4: <i>Frecuencia de pagos</i> .....	45
Figure 5: <i>Atraso de pagos</i> .....	46
Figure 6: <i>Causas de atraso de pagos</i> .....	47
Figure 7: <i>Tiempo de Plazo</i> .....	48
Figure 8: <i>Calificación de cobranza</i> .....	49
Figure 9: <i>Métodos de pago</i> .....	50
Figure 10. <i>Métodos de pago</i> .....	51
Figure 11: <i>Lugar de cobro</i> .....	52
Figure 12: <i>Diagrama de flujo de cobranza</i> .....	55
Figure 13: <i>Diagrama de flujo Propuesta</i> .....	57
Figure 14: <i>Financiero-Cuentas por Cobrar</i> .....	59
Figure 15: <i>Nombre del cliente- Opción Cobrar</i> .....	60
Figure 16: <i>Efectivo-Caja Chica- Registrar cobro</i> .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Desarrollo</i> .....	2
Tabla 2: <i>Cargo ocupacional de trabajadores</i> .....	31
Tabla 3: <i>Indicadores de Liquidez</i> .....	32
Tabla 4: <i>Indicadores de Solvencia, Endeudamiento o Aplacamiento</i> .....	33
Tabla 5: <i>Indicadores de Gestión y Calidad</i> .....	33
Tabla 6: <i>Análisis Comparativo vertical del Estado Financiero</i> .....	34
Tabla 7 : <i>Población y Muestra</i> .....	39
Tabla 8: <i>Técnicas de Investigación</i> .....	42
Tabla 9: <i>Tiempo de antigüedad</i> .....	43
Tabla 10: <i>Convenios de pagos</i> .....	44
Tabla 11: <i>Frecuencia de pagos</i> .....	45
Tabla 12: <i>Atraso de pagos</i> .....	46
Tabla 13: <i>Causas de atraso de pagos</i> .....	47
Tabla 14: <i>Tiempo de Plazo</i> .....	48
Tabla 15: <i>Calificación de cobranza</i> .....	49
Tabla 16: <i>Métodos de pago</i> .....	50
Tabla 17: <i>Otros métodos de pago</i> .....	51
Tabla 18: <i>Lugar de cobro</i> .....	52
Tabla 19: <i>Modelo de Informe</i> .....	58

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

El primer filtro de agua se creó en Italia en 1685 por el físico Lu Antonio Porzo el filtro era de algodón y arena que eran utilizados para las casas. Luego el Ingeniero Químico el Dr. Askwar Hilonga creó un sistema de filtrado a bajo costo y que se adapte al entorno, en Tanzania es uno de los países más pobres del mundo al igual que muchos en África por la escasez de agua.

El motivo por el cual él creó este filtro era por la enorme necesidad que había en su pueblo ya que él creció viendo como la gente se enfermaba a causa de la contaminación del agua, por lo que en el año de 1990 creó la empresa.

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

En Venezuela en el año 1968 nace la empresa PASTEUR por un grupo de jóvenes dirigidos por el señor Raúl Izquierdo ya que vieron las necesidades que había en su país por la mala calidad del agua para poder así satisfacer las necesidades de los clientes.

En México en el año de 1988 se creó la Empresa MANTENIMIENTO DE FILTROS que primero comenzó con la distribución de equipos purificadores y ultravioletas a lo largo del tiempo surgieron como empresa, con reconocimientos internacionales. Cuando obtuvieron más entradas al mercado se centraron en brindar mantenimientos a los filtros con servicio a domicilio.

### Situación conflicto

La Empresa “ Reverse Osmosis System S.A “ está ubicada en la ciudad de Guayaquil, fue constituida en el año 2009 su actividad principal es la venta al por mayor y menor de purificadores de agua, ha logrado ingresos favorables para la empresa por la calidad de sus productos y por brindar otros servicios de mantenimiento y renta de equipos purificadores a diversos clientes teniendo así una favorable acogida en el mercado a nivel nacional, le han permitido tener estabilidad desde sus iniciativas como empresa hasta la actualidad.

Esta estabilidad se encuentra en riesgo por las falencias que existen en el área contable, las cuales pueden ser por la falta de capacitación y a su vez la rotación constante del personal de la empresa y la falta de procedimientos de cobranzas, la cual afecta en la liquidez que presenta la recuperación de la cartera vencida.

Actualmente se presentan inconvenientes en las cuentas por cobrar de los clientes de renta por problemas como:

- Información desactualizada de los clientes
- Mala gestión de cobranza
- No se ha realizado facturación de años anteriores por valores de renta
- Falta de seguimiento de dichos clientes

Tabla 1: *Desarrollo*

Causa	Efecto
Mala calidad del agua en el cantón Guayaquil para el consumo humano	Equipos de purificación de agua 100%efectivos para el consumo humano
Empresa de purificadores que solo se dedica a la venta y no al mantenimiento de los purificadores para el servicio al cliente	Mejoramiento del servicio al cliente con técnicos especializados en el tema de purificadores de agua.
Ventas de purificadores en su mismo sector	Ventas de purificadores con envíos a nivel nacional para satisfacer al cliente que no pueda acceder al punto de venta

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha Marissa

## **Delimitación del problema**

**Campo** : Contabilidad y auditoría

**Área** : Control

**Aspectos** : Sistema, Control, Cartera vencida

**Cantón** : Guayaquil

**Provincia** : Guayas

**Año** : 2018

**Tema** : Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la Empresa Reverse Osmosis System S.A

## **Formulación del problema**

¿Qué incidencia tiene el sistema de control de las cuentas por cobrar en los clientes de renta para el mejoramiento de la cartera vencida en la Empresa REVERSE OSMOSIS SYSTEM S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2018?

## **Variables de investigación**

**Variable independiente:** Sistema de Control de las cuentas por cobrar

**Variable dependiente:** Mejoramiento de la cartera vencida.

## **Evaluación del Problema**

**Delimitación:** El presente proyecto se encuentra dentro del entorno de la investigación que está ubicado en la ciudad de Guayaquil, para contribuir con la empresa y disminuir la cartera vencida.

**Claro:** El problema se describe de forma específica, para reducir las cuentas por cobrar y mejorar el resultado contable.

**Evidente:** El problema es evidente, debido a que la empresa Reverse Osmosis System S.A, no cuenta con un control de las cuentas por cobrar a sus clientes, por la mala gestión de cobranzas y constante rotación del personal por la cual se ve afectada en sus resultados financieros.

**Relevante:** Es relevante para la empresa contar con un sistema de control de las cuentas por cobrar para solucionar la cartera vencida.

**Contextual:** El presente proyecto se encuentra dentro del contexto, compartiendo con todos los integrantes de una comunidad para fundamentar el sistema de control de la cartera vencida ya que es un problema frecuente en las Pymes.

**Factible:** Ofrecer herramientas necesarias para la recuperación de la cartera vencida y poder contar con instrumentos factibles para los resultados favorables de la empresa Reverse Osmosis System S.A.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Aplicar un control de las cuentas por cobrar para el mejoramiento de la cartera vencida de la empresa Reverse Osmosis System S.A

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados con sistema de control.
- Determinar los métodos y técnicas utilizados en el proyecto presentado.
- Diseñar un plan de mejora en el sistema de las cuentas por cobrar

### **Justificación e Importancia**

La presente investigación es favorable para ayudar a los beneficiarios de la empresa a desarrollar un mejor plan de cobranzas en el cantón Guayaquil de manera eficiente y eficaz en su sistema de cuentas por cobrar.

Las falencias de la recuperación de la cartera vencida han afectado a la empresa en sus ejercicios anteriores de los estados financieros, tomando en cuenta que toda cartera vencida representa la liquidez de la empresa y a su vez la ayuda con el desempeño de la toma de decisiones.

La siguiente propuesta para las cuentas por cobrar y reocupación de la cartera vencida está basada en el mejoramiento del área de cobranzas como capacitación del personal a cargo, control de facturación, seguimiento y actualización de datos de los clientes, solución de valores muy altos en las cuentas por cobrar de cada cliente como el otorgamiento de los equipos purificadores que se encuentra en renta, una vez cancelado los valores atrasados automáticamente el equipo pertenecería a cada cliente por todos los años que han tenido con el servicio. Así las dos partes tendrían ganancias tanto la empresa y el cliente. Se llegó a la conclusión de eliminar esta modalidad de renta, debido al abandono y falta de seguimiento a los clientes y a los equipos durante algunos años, esto ocasiono el deterioro de las máquinas y a consecuencia de la mala administración por lo tanto para beneficio de las dos partes se cancelaría los valores pendientes para la disminución de la cartera vencida y el arreglo de las máquinas para la satisfacción del cliente.

Los beneficiarios de este proyecto son el gerente Shai Hadad, la empresa y los clientes de renta ya que se podrán determinar el precio actual de la cartera vencida y se identifique con claridad las pérdidas que pueda poseer la empresa por el mal manejo de las cuentas por cobrar, el gerente está de acuerdo con esta investigación porque facilitará la administración de la cartera de los clientes de renta.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

“Durante los años previos a la crisis mundial del 2008, la estrategia de las instituciones financiera se basó principalmente en la innovación de productos crediticios y en proponer el otorgamiento de créditos. El alto rendimiento de la cartera de crédito, generado por las altas tasas de interés, permitió que las instituciones financieras contaran con una notable cantidad de clientes” (Ruiz, 2012, pág. 4)

Ha sido difundido desde la existencia de la humanidad, para generarse una cartera vencida primero se deben generar operaciones comerciales a crédito que se ofrecen, y al llegar a su fecha de vencimiento se convierten en cartera vencida.

En África Tanzania es uno de los países más pobres a nivel mundial donde se enfrentan a una escasez de agua, donde se limita con grandes lagos de África muchas personas que viven en zonas rurales no poseen el acceso al agua potable. Las fuentes de agua se encuentran contaminadas con metales pesados, bacterias, y otros contaminantes de la minería, industriales y alcantarillados defectuosos.

El Ingeniero químico el Dr. Askwar Hilonga creo un sistema de filtrado de bajo costo para ser adaptado al entorno para evolucionar la vida de muchos africanos, por conocimientos África es uno de los países más pobres a nivel mundial. Utilizo sus conocimientos nanomateriales para crear el Nanofilter (nombre del filtro que creo para África) su visión es mejorar la vía del agua potable y poder así reducir la muerte de

africanos causados por las enfermedades transmitidas por el agua. En el año 2010 gano su primer premio África de innovación en ingeniería. Este premio tiene la finalidad de motivar a todos los ingenieros con mucho talento en África a buscar soluciones a los problemas locales en específico del agua para convertirlas en actividades empresariales.

Uno de los impulsos por lo cual se creó este sistema de filtrado de agua en África sería por la necesidad por la que cruza este país y en la comunidad Tanzania las personas tienen mucho sufrimiento por las enfermedades causadas por el agua es allí donde se crea nanofilter.

Este sistema de filtrado está creado para cualquier persona pero por su bajo costo fue centrando más por las zonas rurales de África debido a que nueve de cada diez niños mueren por las enfermedades transmitidas por el agua. Muchos filtros son lento de arena se ha utilizado para la purificación del agua hace más de cien años atrás, los cuales han sido de gran ayuda para la eliminación de las bacterias y otros microorganismos de agua pero no suficientes para la eliminación de los metales pesados, como el flúor, el cobre u otros químicos. El sistema de nanofilter tiene una combinación de lento de arena y nanomateriales que son hechos de silicato de plata y sodio para eliminar cualquier clase de metales pesados obteniendo así la expulsión de todas las impurezas del agua en un solo filtro donde nanofilter puede descubrir y eliminar todos los contaminantes concretos de una región. Un filtro está valorado en unos 130 dólares se venden directamente a los hogares pero hay muchas personas que no tienen el dinero para comprarlos por cual también alquilan dicho filtro a empresarios locales que filtran el agua y la venden a las comunidades a un precio factible para poder consumirla, después de haber filtrado el agua por algún tiempo los nanomateriales necesitan ser cambiados esto depende de la calidad del agua y el tiempo de la utilización del filtro donde aproximadamente pueden ser cambiados cada 3 meses con un valor de cinco dólares económico y al alcance de la comunidad.

La creación del filtro comenzó en el año 2010 donde su desarrollo fue durante cinco años, en la presentación de los premios África entre los 12 participantes seleccionados recibe tutorías durante seis meses donde es ahí que aprende a elaborar un plan de negocio para comercializar su innovador filtro donde en la actualidad se encuentra dentro del mercado.

Con el pasar del tiempo protege su innovadora tecnología para no ser copiado por otras entidades y registra nanofilter como marca, su objetivo es hacer del filtro un negocio rentable y llegar así a más gente salvando vidas y reduciendo la numerosa cantidad de niños que mueren a causa de las enfermedades que provoca el agua sin ser filtrada, creando así una base de datos de clientes para así saber si están satisfechos con el trabajo y el servicio que se brinda. (Jewell, 2015, pág. 4)

Word Wáter inc. es la empresa más grande de los estados unidos la misma que constituye y fabrica los mejores sistemas de soluciones de agua con certificaciones NSF de los Estados Unidos, incluyendo experiencias de la industria de tratados de agua. Con un grupo de expertos que ha sido altamente calificados de la mano de un gerente que tiene la mayor experiencia para los proyectos exitosos que ha realizado la empresa en los tratamientos de agua como en california, Cancún y diferentes partes del mundo con sistemas de osmosis inversas.

La empresa ofrece soluciones del medio ambiente del agua de forma decisiva donde se especializan en la desalinización del agua de mar, pozos, playas o del mar abierto. Todos los proyectos más exitosos como empresa comienzan desde una buena planificación por eso Word wáter inc. Acepta la importancia de la salud y el bienestar de los seres humanos, una de sus políticas es que su trabajo sea garantizado para que se tomen todas las medidas razonables para evitar cualquier riesgo de sus clientes o empleados que puedan verse afectados por cualquier falla que exista. Se compromete con la mejora ambiental mediante sus

especializaciones de equipos y plantas purificadoras para el tratamiento del agua y residuos.

OHorizons es una empresa de Puerto Rico su función es desarrollar problemas difíciles a nivel mundial como el acceso a agua limpia y el hambre global para la población más pobre, su enfoque principal ha sido el acceso al agua potable. Los filtros que se utilizan son de arena para filtrar los contaminantes en el agua, lo que asegura que esta apta para beber desde las décadas de 1990. Esta empresa se enfoca más a nivel mundial ya que su objetivo es proporcionar agua potable y segura a más de un millón de personas, la estrategia para mejorar la calidad de agua en las zonas más rurales es de buscar soluciones para almacenar el agua de una manera más segura en el hogar

Se han realizado moldes de madera para así poder distribuir agua potable a cualquier persona o comunidad, estos moldes de madera fueron creados porque resulta que los moldes de acero son caros para su elaboración además de ser pesado y demandan herramientas y habilidades especiales para realizarlos, pero para utilizar estos moldes de madera que tan solo son como de reservorio para el agua filtrada la empresa creó el filtro Biosand que es un filtro doméstico utilizado a base arena y otros procesos biológicos naturales para filtrar cualquier contaminante del agua lo que hace que el agua sea segura y apta para el consumo . Luego de tener el agua purificada constituida por un filtro se lo instala en los moldes de madera en una ubicación central para ser compartida con las personas de dicha comunidad.

La empresa OHorizons distribuyen a nivel mundial un sistema que purifique el agua con materiales de bajo costo, este sistema no necesita electricidad y se lo puede fabricar con arena, concreto y un molde de madera, un filtro de arena podría filtrar agua hasta los 20 años. Los sistemas de purificación de agua son muy importantes para cuidar la salud de las personas que viven en países que aún se encuentran en desarrollo.

La empresa GRUPO-AGUA creada en el año 2000 en la ciudad de México, donde fabrican y distribuyen equipos de tratamiento de agua e industriales, sus servicios cubren toda la ciudad de México y con sus años de experiencia y trayectoria han podido desarrollarse a nivel latinoamericano como en Colombia, Chile, Argentina, etc. Extendiendo así sus productos y brindando un mejor servicio donde predomina el trabajo en equipo, la calidad, responsabilidad, reciprocidad, eficiencia y confianza. No solo se dedican a la venta de purificadores de agua si no a la asesoría antes, durante y después de la compra brindando así la confianza y seguridad de cada cliente.

La empresa mantenimiento de filtros comenzó en el año 1998 con la comercialización de equipos purificadores caseros con el tiempo iniciaron con la distribución de equipos ultravioletas equipos que son para detectar cualquier tipo de bacteria esterilizando el agua por completo con este producto los reconocieron en el mercado mexicano por esta tecnología innovadora. Estando fortalecida la empresa en el mercado dieron un paso más en la venta de plantas purificadoras de agua lo que fue un gran reto para la empresa ya en la ciudad de México no existía este producto.

Se expandieron en todo el centro del país con las instalaciones de las plantas purificadoras para diferentes negocios de agua, obteniendo más ganancias en el mercado y la competencia, actualmente aumentaron un servicio el cual fue muy útil como el mantenimiento de los filtros siendo registrada como marca internacional por todas las certificaciones que contienen por la calidad de agua en la tecnología de purificadores. En el año 2008 fue el mejor año para la empresa ya que comenzaron con la expansión de sus productos en toda Europa como en España y en otras empresas que cuentan con sus equipos.

En Venezuela en el año 1968 nace la empresa PASTEUR por un grupo de jóvenes dirigidos por el señor Raúl Izquierdo ya que vieron las necesidades que había en su país por la mala calidad del agua para poder así satisfacer las necesidades de los clientes, con una extensa

escala de productos relacionados con la purificación del agua ofreciendo el consumo de un agua 100% garantizada para salvaguardar la salud esencial de las familias. No solo ofrecen servicios de purificación de agua para hogares si no también industriales con capacidades de 800 a 20-00 litros por hora económicos y seguros evitando el obstáculo en las tuberías aumentando el poder de limpiador de los desinfectantes, impidiendo la formación de caculos renales.

Contiene algunos medios por los cuales su empresa ha surgido con más de 50 años como la atención al cliente que es fundamental para la empresa, la preventa donde se brinda la asesoría a los clientes de una manera que logren obtener el equipo que esté de acuerdo con sus necesidades, la postventa ofrece diferentes repuestos, instalaciones y mantenimientos de los filtros y por último la comunicación que contiene una página de catálogos con todos sus productos y las redes sociales. Pasteur es una empresa líder a nivel mundial en el tratado de agua cuentan con un stock para reconocer todas las demandas del mercado.

Los productos siguen siendo innovadores después de haber sido creados por más de 50 años siguen simbolizando una novedad para la solución efectiva de los problemas contaminantes ocasionados por el agua para el consumo de los humanos.

Hydromatic es una empresa peruana que fue creada en el año 2000 con mucha experiencia y trayectoria en el ámbito de tratamientos de agua, esta empresa aparte de tener equipos domésticos tiene generadores de ozono y ablandadores de agua que son equipos más avanzados empleados en nuevas tecnologías para mejorar el medio ambiente y dándole la seguridad y satisfacción a sus clientes con una responsabilidad social empleada en una política donde muestra el desarrollo de las principales actividades del buen ciudadano corporativo y responsable, colaborando de esa forma en el progreso continuo del país.

Una de sus fortalezas como empresa son las relaciones laborales promoviendo el dialogo y la escucha de sus colaboradores para las soluciones de problemas que se presentan a diario con la base de clientes que contienen, asegurando la calidad de cada uno de sus productos entregando información clara y precisa de los servicios que ofrecen.

Si se habla a nivel de purificadores de agua en el Ecuador existen un sin número de empresas como en Quito, Cuenca, Guayaquil entre otras en este caso se dialogará un poco de algunas de ellas:

Watpro S.A es una compañía de purificadores de agua en la ciudad de Cuenca creada en el año 2013 con más de 6 años de experiencia en el mercado nacional con la misión de cubrir todas las necesidades de los clientes, con certificaciones de calidad envíos e instalaciones a nivel nacional cubriendo con asesoría completa de cada gama de productos que tienen para ofrecer con beneficios de agua pura, tecnología de punta, purificación eficaz testificando una vida saludable.

Equipamiento Jaime Muñoz es una empresa reconocida como JMGroup ecuatoriana creada en la ciudad de Quito en el 2013, no solo se dedica a la venta de equipos purificadores para las casas sino también para laboratorios brindando así un servicio técnico especializado en todo el Ecuador garantizando equipos con alta calidad en hospitales, laboratorios, clínicas, hogares, etc. Tiene clientes en casi todo el Ecuador como en Chimborazo, Guayas, Pichincha, Tungurahua y en la parte de Manabí ganando la confianza de sus clientes para sus futuras referencias como empresa.

La empresa tiene algunas historias en diferentes laboratorios del Ecuador los purificadores de agua además de ser muy útiles para el consumo humano también sirven para la esterilización de los instrumentos quirúrgicos por lo tanto algunas universidades han adquirido sus productos como la universidad central del Ecuador, clínica el batán,

laboratorio san Francisco de Quito, haciendo paréntesis e indicando que estos equipos purificadores no son nada comparado a los domésticos ya que son equipos con más capacidades de producción de agua .

La empresa Alkavida sus inicios fueron en mayo del año 2009 en la ciudad de Guayaquil, por unos investigadores norte americanos que llegaron al Ecuador mediante visitas a Vilcabamba donde el agua que proviene de ese pueblo es del valle de la longevidad más reconocido como el secreto del valle sagrado que proviene agua alcalina por sus vertientes naturales donde sus pobladores lo derivan como el verdadero fenómeno de salud.

Para los investigadores les pareció un punto fijo para originar agua alcalina en toda América del sur, donde ellos mismos en ese año notaron la diferencia en el cambio de sus vidas con el consumo diario de agua alcalina el nombre de la compañía sería Lonways Ecuador. S.A y el nombre comercial quedaría como Alkavida en la ciudad de Guayaquil con sus valores de responsabilidad, innovación y profesionalidad en el ámbito laboral. Su misión como empresa es contribuir la adecuada actividad física e hidratación con su innovación de los productos alcalinizados.

La mayoría de las empresas purificadoras de agua en la actualidad se asemejan en los productos y servicios que ofrecen tales como:

- Equipos ultravioletas
- Equipos de osmosis inversas de distintas capacidades
- Equipos de alcalinización
- Duchas de baño con vitaminas
- Repuestos
- Accesorios
- Bombas de agua
- Carcasas de filtros
- Tanques de presión
- Instalaciones

- Servicios técnicos
- Cartuchos de sedimentos, carbón activado, carbón en bloque.

La empresa con su razón social Reverse osmosis System S.A y su nombre comercial Filtec purifica tu vida creada en el año 2010 con más de 10 años en el mercado ecuatoriano, cuenta con experiencia y profesionalidad para brindar las respectivas soluciones relacionadas con la purificación de agua y equipos de ultrafiltración y filtración ofreciendo equipos innovadores establecidos con el mayor grado de cuidado proporcionado en los hogares y empresas a nivel nacional.

La misión como empresa es brindar siempre a sus clientes un agua 100% purificada manteniéndose siempre con los más altos estándares de calidad en la atención al cliente. La obtención de su meta es llegar a ser una de las primeras empresas proveedoras de productos de purificación de agua en la ciudad de Guayaquil. Cuenta con un listado numeroso de clientes de todas las categorías siendo reconocida a nivel nacional por el servicio de renta de equipos que se le ofrece a la corporación el rosado, Carls Junior, Red losbter siendo clientes claves para la empresa, llegando de esa manera a gran parte del Ecuador.

En la actualidad la empresa cuenta con una página web donde muestra un catálogo con todos los productos que ofrece para así facilitar la búsqueda inmediata de las necesidades de los clientes, tiene 2 locales la matriz se encuentra ubicada en Urdesa donde cuenta con el personal encargado para las instalaciones y servicios los cuales están a cargo de 2 técnicos además de este personal, el área administrativa se divide en 4 departamentos:

- **Ejecutiva de servicio al cliente:** Encargada de coordinar las visitas técnicas para la satisfacción del cliente.
- **Directora de marketing:** Encargada de la publicidad que se muestra a diario como en la página web, redes sociales y nuevas promociones en los productos para la atracción de los clientes.

- **Asistente contable:** Encargada de toda la facturación, y cobros de los clientes y proveedores de la empresa
- **Ejecutiva de ventas:** Encargada de la realización de cotizaciones y cierres de ventas.

La sucursal que se encuentra ubicada en Dicientro ambas son en la ciudad de Guayaquil. La empresa tiene equipos 100% garantizados en la purificación del agua centrados en el sistema de la osmosis inversa que está basado en nanotecnología, es decir el filtro trabaja con ADN de los materiales lo cual brinda un excelente filtrado siendo uno de los últimos avances tecnológicos que existe a nivel mundial para el tratamiento y filtrado de agua purificándola con una membrana de 0.0001 micrón que contiene una especie de malla con huecos que miden en micrones miles de veces más fin que un cabello humano, nanotecnología desecha todo esto al drenaje y la membrana queda limpia y lista para seguir usándose.

El mayor proveedor para la empresa Reverse osmosis System S.A es la compañía global wáter solutions Ltd. fabricantes de productos de tratamiento de agua distribuyéndolos a más de 100 países con instalaciones de producción globales con oficinas administrativas en los estados unidos, china, Taiwán, adicionalmente con almacenes de distribución de productos en Guatemala, puerto rico, Sudáfrica y España proporcionando la última tecnología para el movimiento de procesamiento del agua donde se someten a pruebas rigurosas para ampliar las garantías con cartuchos que contienen certificaciones NSF.

En el mercado competitivo de empresas purificadoras de agua Reverse Osmosis System S.A se diferencia por sus certificaciones en sus cartuchos NSF esta certificación asegura a los proveedores o consumidores de los productos a verificar si cumple con los estándares de seguridad y calidad mediante laboratorios de última reproducción, por lo que las demás empresas a su alrededor no cuentan con esta última tecnología atrayendo de esta manera a nuevos clientes y manteniendo a

sus clientes antiguos con la innovación de sus productos certificados y garantizados por su proveedor.

### **Antecedentes referenciales**

La presente investigación la autora ha considerado otras tesis equivalentes para la fundamentación de su tema propuesto, con el objetivo de aportar síntesis importantes para el progreso del estudio para la obtención de pautas en dicho desarrollo:

Según (Sumba, 2017) con el tema "Plan de mejora a los procedimientos de recuperación de cartera vencida" en la asociación de usuarios del sistema de riego Manuel de J, Carrera contabilidad y auditoría, en el Tecnológico bolivariano con el siguiente problema:

"La empresa asociación de usuarios del sistema de Riego Manuel de J. no se presenta buenas condiciones en el flujo de efectivo ya que en las cuentas por cobrar la cartera vencida de la empresa que muestran con considerable antigüedad porque no se cuenta con un mecanismo correcto para el procedimiento de la cartera vencida que sea útil para la empresa"

El trabajo de investigación permitió identificar la cartera vencida y cuentas por cobrar para poder presentar una propuesta a los procedimientos para la generación de los principales planteamientos establecidos para la dicha solución, este tema propuesto es de gran ayuda ya que permitió ver más allá de establecer un procedimiento de recuperación de cartera vencida sino que también se debe contar con la capacitación del personal para un buen proceso de cobranza, que es donde incrementara menos cartera vencida si existe una buena capacitación.

Según (Parrales, 2017) con el tema "Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A" Carrera contabilidad y auditoría, en el Tecnológico bolivariano con el siguiente problema:

“La Empresa Limpak S.A tiene como problema el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar su liquidez, mostrándose con un descenso con el paso del tiempo en la empresa viéndose afectado en la cartera vencida, donde es de suma importancia para la gerencia crear un procedimiento que sea adecuado y factible para mantener la liquidez de la empresa”

El trabajo de investigación permitió ver las afectaciones que se mostraban en los Estados financieros mediante el análisis de las cuentas incobrables que se propuso como uno de los procedimientos para la recuperación de la liquidez, ayudando con este tema propuesto por la autora a diagnosticar las insuficiencias que existen en torno al mismo problema desarrollando una evolución en las cuentas por cobrar.

Otro de los puntos como mejoramiento es crear políticas para un alto manejo de las cuentas por cobrar, siendo esto uno de los puntos más importantes y fundamentales de toda empresa para que su progreso empresarial no se vea afectado por el descontrol evidente de la cartera vencida.

Según (Montaguano & Muentes, 2017) con el tema “Propuesta de mejora en el proceso de cobranza de la compañía Norelco S.A para prevenir la cartera vencida” Carrera Ingeniería comercial, Facultad ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil con el siguiente problema:

“La empresa Norelco S.A tiene como problema que no cuentan con un proceso formal cobranza lo que impide que el movimiento de cobro no se realice correctamente para lograr los objetivos de la empresa y poder evitar el incremento de la cartera vencida”

El trabajo de investigación permitió ver la metodología empleada en el problema donde obtuvieron datos por medio de entrevistas y encuestas

para poder detectar las falencias que existen en el departamento de cobranza de la empresa, siendo estos factores de gran ayuda y suma importancia para el tema propuesto ya que ofrece procedimientos y propuestas innovadoras como después de realizar el cobro a cada cliente con una llamada, si no se confirma el pago por parte del cliente el encargado del área deberá llamarlo dentro de unos días para poder programar la visita al deudor en su domicilio, si el cliente confirma que realizara el pago el encargado del área de cobranza efectuara una lista de los clientes que se encuentran en mora y por medio del recaudador se realiza la visita a cada cliente para la cobranza respectiva que debe ser entregada por el recaudador al departamento de cobranza, si los pagos se realizan en cheques a fecha elaboran un reporte y es enviado al departamento contable, si los cheques son de cobros inmediatos automáticamente se los envía a depositar y se entrega un recibo de caja que es ingresado al sistema para aceptar el pago y que las cuentas por cobrar comience a reducir.

Según (Reina, 2018) con el tema “Diseño de un manual de crédito y cobranza orientado a la reducción de la cartera vencida para la empresa Ice Zone” Carrera ingeniería comercial, Facultad ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil con el siguiente problema planteado en el cantón Naranjal:

“La empresa Ice Zone ubicada en el cantón naranjal tiene como problema el incremento de vencimiento de la cartera vencida por el otorgamiento de créditos en el año 2017 a los clientes de la empresa”

El trabajo de investigación mostro desde el primer punto donde surge la cartera vencida, con el otorgamiento de créditos a sus clientes por la inestable situación económica del país la dueña de la empresa vio la necesidad de realizar estos microcréditos donde se originó reducción en los ingresos económicos y el aumento de cuentas por cobrar,

además del crecimiento de la cartera vencida no cuentan con un control de los créditos otorgados a los clientes ni políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ice Zone, estos problemas han generado en la empresa poca liquidez y bajo capital para la inversión de sus productos.

Este proyecto implemento el mejoramiento de la cartera vencida con algunos puntos tales como:

- Establecer un tiempo límite de pago
- Realizar un documento donde garantice el pago del cliente ante de que el producto sea despachado.
- Diseño de un manual de créditos y cobranzas entre ellos establecer por distintos medios de comunicación la gestión de cobranza para el cliente.

El tema expuesto por el autor fue de gran ayuda para la identificación de las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de cobranza implementando el diseño de manual de cobranzas para beneficio de los dueños y empleados de la empresa garantizando de una manera los pagos rápidos y evitar cualquier inconveniente con el cliente optimizando un trato cortés y adecuado.

Según (Yagual & Noriega, 2018) con el tema “Estrategias de recuperación de la cartera de clientes en Porconecu S.A” Carrera Contaduría Pública Autorizada, Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil con el problema:

“La empresa Porconecu S.A ubicada en la Ciudad de Guayaquil tiene como problema como afecta el no contar con estrategias de recuperación de cartera de clientes”

El presente trabajo de investigación contó con un análisis en las cuentas por cobrar y en la cartera vencida que presentaba la empresa por la falta de liquidez y la deficiencia en el departamento de crédito y cobranza por

la falta de proceso y políticas que comúnmente las empresas no cuentan en la actualidad viéndose afectados en los flujos a recaudar en las ejecuciones de las operaciones o en los pagos a empleados donde se muestra algunas causas y consecuencias que sufre la empresa por la falta de liquidez como :

- Una causa es permitirle al cliente no cumplir con sus obligaciones de pago como consecuencia de esta causa es el bajo nivel de alcance de la cartera vencida de los clientes
- Otra causa es el peligro que corre la empresa donde el cliente las cuentas por cobrar del cliente se vuelvan incobrables su consecuencia es la poca información que posee la empresa acerca de cliente con relación a sus pagos

La empresa no cuenta con el respectivo seguimiento a los clientes por lo que se ve afectada en el incremento de su cartera vencida y afecta a la solvencia de la empresa, el tema expuesto por los autores es de gran ayuda porque gracias a su análisis y estrategias planteadas a la empresa podrán ayudar a la recuperación de ciertas cuentas por cobrar y a la disminución de la cartera vencida solventando gran parte de su liquidez con los procedimientos y políticas establecidas para la empresa.

## **Fundamentación legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

Según en el artículo 310 muestra que:

“El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía” (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008, pág. 147)

Según el artículo 276 del 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. (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008, pág. 135)

Según el artículo 318 patrimonio del agua:

El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios. El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. Se requerirá autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley. (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008, pág. 150)

### **Superintendencia de compañías (2014)**

Según el artículo 293 hace referencia a:

“Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos.” (Superintendencia de compañías , 2014)

### **Normas Internacionales de Contabilidad (NIFF)**

Según la Niff 37 esta norma indica que:

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada solo por la

ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la entidad. Un contrato de carácter oneroso es todo aquel contrato en el cual los costos inevitables de cumplir con las obligaciones que conlleva exceden a los beneficios económicos que se esperan recibir del mismo. (IASCF, 2013)

### **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2004)**

Según en el artículo 11 establece que:

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (Ley Organica de Regimen Tributario Interno, 2004)

### **Variables de investigación**

**Variable independiente:** Sistema de Control de las cuentas por cobrar

Se definirá por partes la variable independiente comenzando con el sistema de control un factor muy fundamental para la empresa donde debe de existir un buen control en la organización, esto no permitirá que la empresa tenga riesgos en la parte financiera salvaguardando los activos de la empresa.

Las cuentas por cobrar son todas aquellas deudas que tiene por cobrar la empresa que parten o nacen desde el primer momento que la empresa otorga un crédito a sus clientes por medio de la entrega de un producto o diferentes transacciones comerciales a la que se dedique cada empresa. Los créditos que se ofrecen son con la finalidad de conservar a los antiguos clientes y atraer nuevos clientes esperando que sus deudas sean saldadas en su totalidad.

**Variable dependiente:** Mejoramiento de la cartera vencida

Toda empresa tiene como visión la recuperación y mejoramiento de su cartera vencida siendo una parte del activo en las cuentas por cobrar donde la cartera vencida surge de un ciclo comercial, con el otorgamiento de un crédito luego se convierte a una cuenta por cobrar y cuando se vence la fecha de su pago automáticamente esa cuenta pasa a formar parte de la cartera vencida de la empresa.

Todos los conceptos planteados de las variables son de gran ayuda para el trabajo de investigación para poder así mostrar de forma clara y precisa el análisis de los procesos de la recuperación de la cartera vencida y del sistema de control de las cuentas por cobrar de la empresa.

### **Definiciones Conceptuales**

**Área Contable:** Es un departamento contable que está conformado por varias personas cada una con una función diferente donde se pone en práctica las diferentes políticas, normas y procedimientos de las operaciones financieras de la entidad.

**Cartera Vencida:** Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (Vidales Rubí , 2003, pág. 96)

**Cliente:** Persona que consume los bienes o servicios producidos por una empresa. (Claudio & Fernando, 2014, pág. 107)

**Crédito:** La habilidad de adquirir bienes o servicios en el presente y retrasar el pago de estos a una fecha posterior. (David, 2010, pág. 73)

**Cobranzas:** Procedimiento de cobro de una cuenta ya sea por la compra de un producto o servicio, este proceso lo realiza el departamento de cobranza en forma de seguimiento a los clientes que adeudan en la empresa.

**Contexto:** Entorno lingüístico del cual depende el sentido y el valor de una palabra; frase o fragmento considerados. (Real Academia Española, 2019)

**Contribuir:** Concurrir voluntariamente con una cantidad para determinado fin. (Real Academia Española, 2019)

**Cuentas por Cobrar:** Representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios como consecuencia de préstamos y otras apropiaciones concedidas por la empresa. (Ismael, 2013, pág. 266)

**Evidente:** Cierto, claro, patente y sin la menor duda. (Real Academia Española, 2019)

**Facturación:** Comienza con el acto de facturar sumando una cantidad de facturas que son emitidas por la empresa durante un tiempo determinado la facturación puede ser mediante un sistema de facturación o de forma física.

**Falencia:** Error o equivocación que se comete al asegurar alguna cosa.

**Liquidez:** Calidad de activo fácilmente transformable en dinero en efectivo o facilidad de adquirir o tener dinero en efectivo. (Ismael, 2013, pág. 273)

**Mantenimiento:** Servicio que brinda la empresa al cliente, para mantener los equipos en funcionamiento continuo en tiempos determinados. Los mantenimientos se realizan en el tiempo que determine la empresa viendo las necesidades de cada cliente.

**Purificadores de agua:** Equipos especializados y creados únicamente para el tratado del agua potable con el fin cubrir las necesidades de cada persona con diferentes funcionamientos, valores y tecnologías.

**Pymes:** Se denomina Pymes al conjunto de Pequeñas y Medianas empresas.

**Renta:** Cantidad de dinero que es pagado de diferentes formas por el alquiler de un bien o servicio que ofrece la empresa.

**Resultados Financieros:** Rendimiento que se muestra en el estado de pérdidas y ganancias, donde se observa de forma detallada la obtención del resultado del ejercicio durante el periodo o respectivo cierre.

**Rotación de personal:** Movimiento de empleados que genera la empresa u organización para determinar cuánto tiempo deben ser reemplazados los empleados, independientemente por el motivo de la salida de cada empleado aumenta la rotación del personal en la empresa.

**Técnicos:** Nombre o cargo que se deriva al personal de la empresa especializado en los servicios técnicos para la solución de problemas que presenten los clientes en los equipos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Reverse Osmosis System S.A, es una empresa privada que se dedica a la venta al por menor y mayor de equipos de purificación de agua, creada en el año 2010 en Guayaquil-Ecuador su principal oficina es la matriz que se encuentra ubicada en Urdesa central 302B Víctor Emilio estrada y cedros Y su única sucursal en Dicientro ubicada en la Juan tanca marengo.

#### **Objetivo Social**

Reverse Osmosis System S.A, es una empresa en la que sus inicios fueron en abril del 2010, donde comenzó con la venta de productos caseros de purificación de agua cubriendo las necesidades de los clientes, llegando de esa manera a surgir y crecer como empresa con esfuerzo, sacrificio y constancia en la innovación de sus productos brindando un buen servicio a los clientes generando la confianza necesaria para convertir una cartera de clientes fija para la empresa.

El objetivo de la empresa es llegar a cada punto a nivel nacional mostrando el alto grado de calidad y variedad de productos que ofrece en purificadores de agua caseros e industriales.

#### **Quienes somos**

Gracias a nuestra presencia con casi 10 años en el mercado ecuatoriano, contamos con la experiencia y profesionalidad necesaria para brindar soluciones relacionados a purificación de agua y equipos de filtración, ofreciendo así productos innovadores, creados con el mayor

grado de precisión y cuidado tanto para hogares y empresas e industrias a nivel nacional.

### **Misión**

Brindar soluciones en purificación de agua y equipos de filtración manteniendo siempre los más altos estándares de calidad en atención al cliente e innovación constante con nuestros productos.

### **Visión**

Ser el primer proveedor de productos de purificación de agua y equipos de filtración en la ciudad de Guayaquil, a través de la constante innovación y excelente servicio al cliente.

### **Sus principales productos:**

- Equipos de osmosis inversa
- Equipos industriales
- Equipos de ultrafiltración
- Equipos de filtración
- Equipos ultravioletas
- Equipos alcalinizadores
- Equipos antical
- Equipos para la filtración de toda la casa
- Repuestos
- Cartuchos
- Carcasas
- Tanques de presión
- Accesorios

## Organigrama General

Reverse Osmosis System S.A

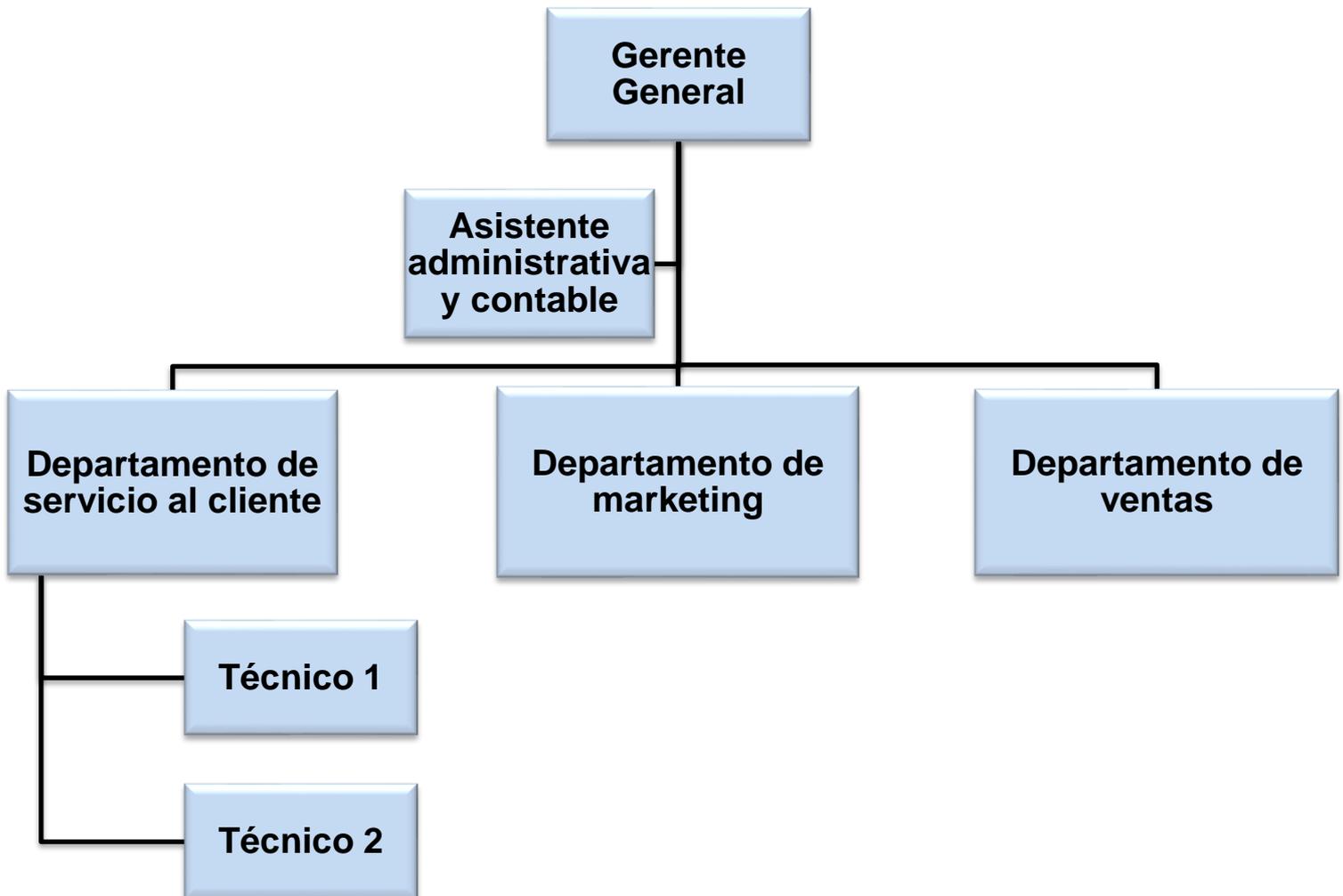


Figure 1: *Organigrama General*

Fuente: Reverse Osmosis System S.A

## Plantilla total de trabajadores

Tabla 2: Cargo ocupacional de trabajadores

Cargo ocupacional	Cantidad de trabajadores
Administrativo	3
Ventas	1
Personal Técnico	2
<b>Total</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Reverse Osmosis System S.A

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

### Principales Clientes:

- Hotel continental
- Mi comisariato
- Carls Jr.
- Red Lobster
- Disensa
- Hamsa Grill
- Kosher Pita Grill
- Cedros Inn
- Supercines
- Chilis
- Mi Panadería
- Riviera
- Italian Deli
- Camaronera Deli
- Cosechas
- Cafiesa

### Principales Proveedores:

- Hidrotex
- Purefer
- Global Water Solutions ltd

### Principales competidores:

- Alkavida
- Almacenes Boyacá
- Water Solution S.A

### Análisis financiero de periodos de la empresa Reverse Osmosis System S.A a través de los indicadores:

Tabla 3: *Indicadores de Liquidez*

Indicadores de Liquidez	Fórmula	Tipos	2017	2018
Razón corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	Vcs	3	2
Razón Prueba ácida	Activo Corriente-Inventarios/Pasivo corriente	Vcs	2	1
Razón Prueba defensiva	Caja Bancos/Pasivo Corriente	%	1,09	0,74
Días Cuentas por cobrar	Cuentas por cobrar *360 Dias/ventas	Días	36	25
Rotacion de Cuentas por Cobrar	Ventas Netas/Cuentas por Cobrar	Vcs	10	14

Fuente: Reverse Osmosis System S.A  
Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Este ratio de liquidez nos ayudará a identificar si la empresa Reverse osmosis System S.A tiene la capacidad de realizar el pago de las deudas a corto plazo en base a sus datos fiscales.

Tabla 4: *Indicadores de Solvencia, Endeudamiento o Aplacamiento*

INDICADORES DE SOLVENCIA, ENDEUDAMIENTO O APLACAMIENTO	CÁLCULO	Tipos	2017	2018
Estructura del Capital	Pasivo/Patrimonio	%	0,69	0,83
Razón de Endeudamiento Activo	Pasivo Total /Activo Total	%	0,61	0,56
Cobertura de Gastos Financieros	Utilidad antes de Gastos Financieros/Gastos Financieros	Vcs	5,38	5,28
Gastos Financieros Sobre Ventas	Gastos Financieros/Ventas	Vcs	0	0
Aplacamiento	Activo/Patrimonio	Vcs	3	2
Deuda Total Sobre Ventas	Pasivo/Ventas	%	0,42	0,33
Calidad de Deuda	Pasivo Corriente/Pasivo Total	%	0,45	0,64

**Fuente:** Reverse Osmosis System S.A

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

Los indicadores de solvencia son los más importante para el análisis de los estados financieros en donde se observan los activos, pasivos y patrimonio de la empresa con la finalidad de mostrar cuanto ha invertido la empresa en el año.

Tabla 5: *Indicadores de Gestión y Calidad*

INDICADORES DE GESTION Y CALIDAD	CÁLCULO	TIPOS	2017	2018
Días de Inventario	$(\text{Inventario} / \text{Costo de Venta}) * 360$	Días	261	488
Rotación de Inventario	$\text{Costo de Venta} / \text{Inventario}$	Vcs	1	1
Rotación de Caja y Bancos	$\text{Caja Bancos} * 360 / \text{Ventas}$	Días	0	56
Rotación de Activos Totales	$\text{Ventas} / \text{Activos Totales}$	Vcs	0	2
Rotación de Activo Fijo	$\text{Ventas} / \text{Activos Fijos}$	Vcs	0	7
Días de Cuentas por Pagar	$(\text{Cuentas Por Pagar} / \text{Costo de Ventas}) * 360$	Días	162	392

**Fuente:** Reverse Osmosis System S.A

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

Los indicadores de Gestión y calidad trabajan con el Estado financiero y el Estado de resultados de la empresa para poder obtener la ejecución y los resultados obtenidos.

Tabla 6: Análisis Comparativo vertical del Estado Financiero

ESTADO FINANCIERO					
 SISTEMAS DE SOLUCIONES DE AGUA Purifica tu vida WWW.FILTECPRO.COM		Ru 0992561262001		Ejercicio: 2017-2018	
Código	Cuenta	2017	%	2018	%
1-	<b>ACTIVO</b>				
1.1-	ACTIVO CORRIENTE	148.272,37		162.777,15	
1.1.1-	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	3.573,00	2,089%	1.156,43	0,62%
1.1.2-	BANCOS	46.968,23	27,46%	48.958,00	26,11%
1.1.3-	CUENTAS Y DOCTO X COBRAR	24.621,44	14,40%	22.155,36	11,81%
1.1.4-	INVERSIONES	7.731,70	4,52%	15.428,57	8,23%
1.1.5-	INVENTARIO	65.378,00	38,23%	75.078,79	40,03%
1.2-	ACTIVOS NO CORRIENTES	22.744,25	13,30%	24.759,39	13,20%
1.2.1-	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS	45.020,09	26,32%	48.030,87	25,61%
1.2.2-	DEPRECIACIONES	-22.275,84	-13,03%	-23.271,48	-12,41%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>171.016,62</b>	<b>100,00%</b>	<b>187.536,54</b>	<b>100,00%</b>
2-	<b>PASIVO</b>				
2.1-	PASIVO CORRIENTE	48.519,10		70.501,55	
2.1.2-	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	40.560,00	39,01%	60.242,01	57,06%
2.1.3-	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	6.000,00	5,77%	7.754,54	7,34%
2.1.4-	Impuesto Por Pagar	1.959,10	1,88%	2.505,00	2,37%
2.2-	PASIVO NO CORRIENTE	55.450,00	53,33%	35.080,66	33,23%
2.2.2-	PASIVO A LARGO PLAZO	35.000,00	33,66%	15.000,00	14,21%
2.2.3-	OBLIGACIONES POR PAGAR	20.450,00	19,67%	20.080,66	19,02%
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>103.969,10</b>	<b>100,00%</b>	<b>105.582,21</b>	<b>100,00%</b>
3-	<b>PATRIMONIO</b>				
3.1-	Capital Suscrito o asignado	800,00	0,47%	800,00	0,43%
3.1.2-	Aportes para Futuro aumento de Capital	35.000,00	20,47%	36.877,23	19,66%
3.2-	Reserva Legal	400,00	0,23%	400,00	0,21%
3.3-	Utilidades Acumuladas del Ejercicio Anterior	14.338,95	8,38%	20.223,46	10,78%
3.3.1-	Utilidades del Ejercicio neto	16.508,56	9,65%	23.653,64	12,61%
	Ingreso por Impuesto Diferido	-	0,00%	-	0,00%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>67.047,51</b>	<b>39,21%</b>	<b>81.954,33</b>	<b>43,70%</b>
	<b>Total pasivo + patrimonio</b>	<b>171.016,61</b>	<b>100,00%</b>	<b>187.536,54</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Reverse Osmosis System S.A

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

En este cuadro se determina un análisis vertical del Estado Financiero del periodo 2017-2018, donde en las cuentas por cobrar resalta que hay productos que han sido vendidos a crédito, que representa un 14,40% en el 2017 del activo total de la empresa y un 11,81% del 2018 donde indica que en el segundo periodo es una parte mínima del activo total donde se logró que su cuenta bancos tenga mayor cantidad del activo teniendo así más liquidez.

## **Diseño de la investigación**

### **Tipos de investigación**

Para la presente investigación se plantean los tipos de investigación de campo, exploratoria y explicativa, donde se ha escogido diferentes referencias metodológicas para obtener mayor conocimiento en el proyecto planteado se necesita conocer los diferentes tipos de investigación que existen para un mejor alcance de estudio:

**Campo:** Según (Paz, 2014, pág. 12) “Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas de la investigación.”

**Documental:** Según (Fidias G, 2012, pág. 27) La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

**Científico:** Según (Rocha, 2015) La investigación científica se define por el método, tanto para el planteamiento como para la ejecución de la investigación, con independencia de los resultados obtenidos; esto significa que sin un plan coherente y racional, ni una estrategia metodológica orientada a la correcta selección de técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos, resulta no solo difícil, sino imposible trabajar científicamente.

**Cuantitativo:** La investigación cuantitativa como su nombre lo indica se refiere a ciertas alternativas numéricas que pueden ser definidas por ciertas herramientas del campo estadístico. Para que exista una

investigación cuantitativa deben estar claros los manuales de la investigación que acceden al problema.

**Cualitativo:** Según (Gonzalez, 2016) Se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Su función puede ser describir o generar teorías a partir de los datos obtenidos.

Los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas; por ello, se afirma que la investigación cualitativa es subjetiva donde predomina la interpretación y la comprensión de los hechos enmarcados en un contexto específico de la realidad.

**Experimental:** Según (Paz, 2014, pág. 14) La investigación experimental se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. En los diseños experimentales, el investigador no solo se encuentra en condiciones prácticas de llevar a cabo un experimento, sino que conoce también, en buena medida la naturaleza del fenómeno que investiga, estas investigaciones han sido realizadas por psicólogos que trabajan con animales o estudiaban respuestas humanas de carácter elemental, como la percepción o el aprendizaje simple.

**No Experimental:** Según (Maria Estela Raffino, 2018) Es un tipo de indaga que no extrae sus conclusiones definitivas o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones reproducibles en un ambiente intervenido para obtener resultados ejecutables, en otras palabras este tipo de investigación no trata intencionadamente las

variables de búsqueda que desea interpretar, sino que trata de observar los fenómenos de su ambiente natural.

**Exploratorio:** Según (Fidias G, 2012, pág. 23) La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

**Explicativa:** Según (Fidias G, 2012, pág. 26) La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa y efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

**Descriptiva:** Según (Fidias G, 2012, pág. 24) La investigación descriptiva, consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamientos.

Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

**Correlacional:** Según (Fidias G, 2012, pág. 25) Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Los tipos de investigación a escoger para el proyecto de la empresa Reverse Osmosis System S.A son de campo, explicativa y exploratoria.

El primero nos ayudará a recolecta la información de forma directa donde ocurren los hechos, pueden ser recolectados a través de entrevistas, cuestionarios, etc. El segundo el porqué del problema estableciendo relaciones entre las causas y efectos, para poder determinar todas las falencias que existen en el sistema de control de las cuentas por cobrar de la empresa. y por último el tercero ayudara a determinar con claridad el objetivo desconocido o no estudiado del problema planteado.

### **Población y Muestra**

**Población:** Según (Bernal , 2006, pág. 164) “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se enfoca el proceso de la investigación, otra definición de la población en base a este mismo autor es el conjunto de todas las unidades de la muestra”.

**Población finita:** De acuerdo con el número de observaciones que hay en la población, esta puede ser finita o infinita. Por ejemplo, es un estudio del peso de cerdos al nacer, la población puede estar constituida por los lechones de una determinada marrana en una granja formando así una población finita y pequeña. (Caballero , 1975, pág. 130)

**Población infinita:** Según (Rodriguez, Pierdant , & Rodriguez , 2016, pág. 246) “Esta población se forma por un número de elementos que no pueden listarse o enumerarse en su totalidad”.

Para realizar el presente trabajo de investigación con el siguiente tema “Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera de clientes de renta de la Empresa Reverse Osmosis System S.A “se trabajó con una pequeña población de 46 personas, donde se detalle a la cantidad de personas implicadas.

En esta población el autor de la investigación tomará también como muestra a las 46 personas, ya que no se aplica la fórmula muestral por ser una población finita.

Tabla 7 : *Población y Muestra*

Ítem	Elementos	Cantidad
1	Gerente	1
2	Contadora externa	1
3	Asistente contable	1
4	Asistente de venta	1
5	Asistente de servicios	1
6	Asistente de marketing	1
7	Clientes	40
	Total	46

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

**Muestra:** Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Bernal , 2010, pág. 161)

### Tipos de muestra

**Muestreo aleatorio simple:** Es el método conceptual más sencillo básicamente consiste en elegir al azar de una lista todos los individuos que formaran parte de la muestra. (Sábato , 2009, pág. 23)

**Muestreo aleatorio estratificado:** en ocasiones, especialmente cuando la población es muy grande, interesa dividir estas en subpoblaciones o estratos en virtud de determinadas. (Sábato , 2009, pág. 23)

**Muestreo sistemático:** se trata de una variante del MAS el propósito es facilitar la selección de elementos cuando la población es un listado de muchos casos y la selección se realiza mediante tabla de números aleatorios. (Vivanco , 2005)

**Muestreo por conglomerados:** Procedimiento de muestreo que abre un abanico de posibilidades relacionadas con los muestreos por etapas y muestreos compuestas por un agregado de elementos. (Vivanco , 2005)

### **Métodos de la Investigación**

Hay un sin número de métodos y técnicas de investigación de las cuales tomaremos algunas de ellas como referencia para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación comenzando con un análisis de diferentes teorías de cada una de ellas:

**Método Hipotético-Deductivo:** Según (Sánchez, 2012, pág. 82) El método hipotético-deductivo lo empleamos corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica. Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas.

**Método Inductivo:** Según (Sánchez, 2012, pág. 83) Conjuntamente el anterior es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías.

**Método Descriptivo:** Según (Serrano, 2004, pág. 91) Que se orienta hacia el presente y actúa en los niveles de investigación aplicada y activa, intenta una observación sistemática, estudiando la realidad educativa tal y como se desarrolla. Describe, analiza, registra e interpreta las condiciones que se dan en una situación y momento determinado.

## **Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

**La Observación:** Según (Valencia, 2005, pág. 13) Es la técnica de estudios por excelencia y se utiliza en todas las ramas de la ciencia. Su uso está guiado por alguna teoría y esta determina los aspectos que se van a observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

**La Entrevista:** Según (Valencia, 2005, pág. 20 ) Es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas el entrevistador y el entrevistado se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

**La Encuesta:** Según (Valencia, 2005, pág. 28) Es una técnica destinada a obtener fatos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito el cual se denomina cuestionario.

**El Test:** Según (Valencia, 2005, pág. 38) Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona.

Para la recolección de información los instrumentos y técnicas de la investigación son muy importantes para el proceso de este, donde para la autora sin estos procedimientos será difícil aprobar la información para resolver el problema que presenta la empresa.

En este caso se utilizará 2 técnicas esenciales como la entrevista y la encuesta como herramientas principales para la elaboración de la investigación.

Tabla 8: *Técnicas de Investigación*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Preguntas
Encuesta	Cuestionarios

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta aplicada a los 40 clientes.

- 1) ¿Desde cuándo es cliente de la empresa REVERSE OSMOSIS SYSTEM S.A?

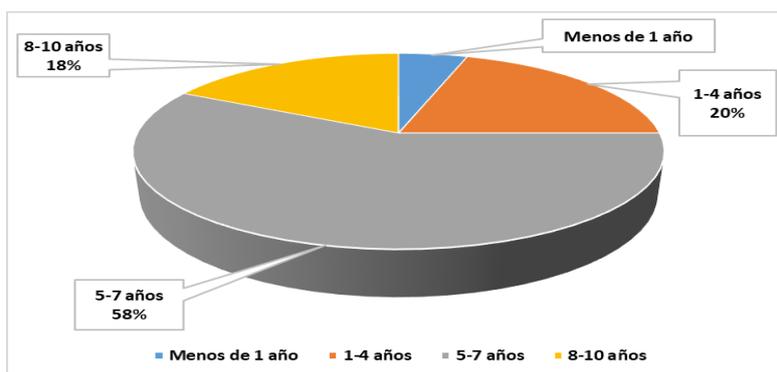
Tabla 9: *Tiempo de antigüedad*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
Menos de 1 año	2	5%
1-4 años	8	20%
5-7 años	23	58%
8-10 años	7	18%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 1

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

Figure 2: *Tiempo de antigüedad*



Resultado de la Pregunta 1

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

### Análisis

Se observa el resultado de antigüedad de los clientes, con el 5% menor a un año, el 20% de 1-4 años, el 58 % de 5-8 años, seguido con un 18% de 8-10 años mostrando estos porcentajes en la encuesta aplicada.

2) ¿Considera usted que la empresa deba aplicar convenios de pagos para bajar las cuentas por cobrar?

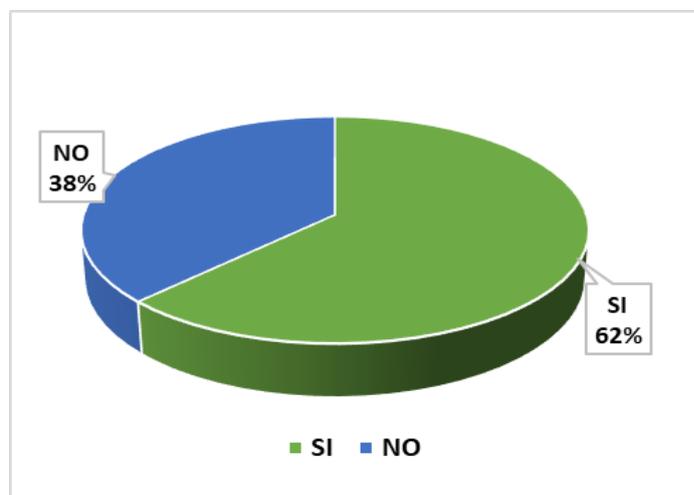
Tabla 10: *Convenios de pagos*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
SI	25	63%
NO	15	38%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 2

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

Figure 3: *Convenios de pagos*



Resultado de la Pregunta 2

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

## Análisis

El 63% de los clientes respondieron SI y un 38% NO, dando el siguiente resultado para implementar convenios de pago en la empresa, y poder así mejorar las cuentas por cobrar.

3) Con que frecuencia usted realiza los pagos de sus facturas:

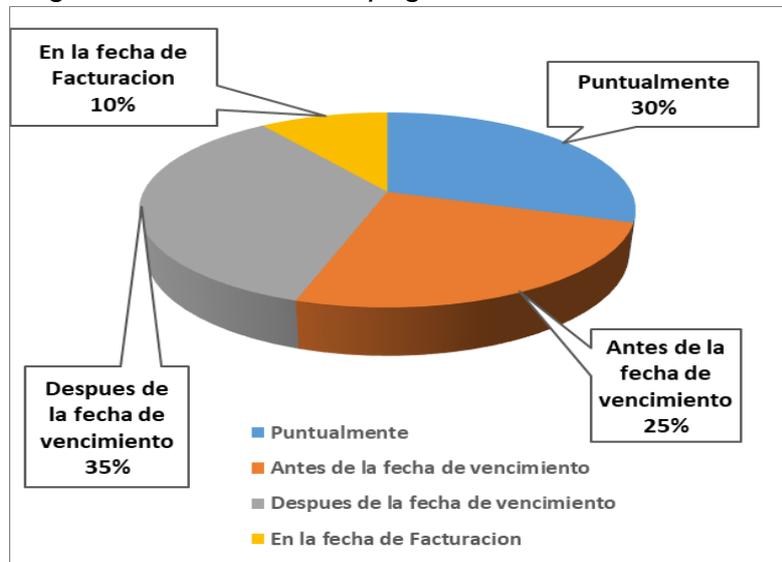
Tabla 11: *Frecuencia de pagos*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
Puntualmente	12	30%
Antes de la fecha de vencimiento	10	25%
Despues de la fecha de vencimiento	14	35%
En la fecha de Facturacion	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 3

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 4: *Frecuencia de pagos*



Resultado de la Pregunta 3

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

## Análisis

El 30% de los encuestados realizan sus pagos con puntualidad lo que ayuda a que las cuentas por cobrar no suban, el 25% realizan sus pagos antes de la fecha de vencimiento evitando acumular valores pendientes, el 35% realizar el pago después de la fecha de su vencimiento afectando directamente a la cartera vencida de la empresa y el 10% realizan sus pagos en la fecha de la facturación evitando tener deudas o estar en mora con la empresa.

4) Constantemente usted se atrasa con las deudas de sus pagos:

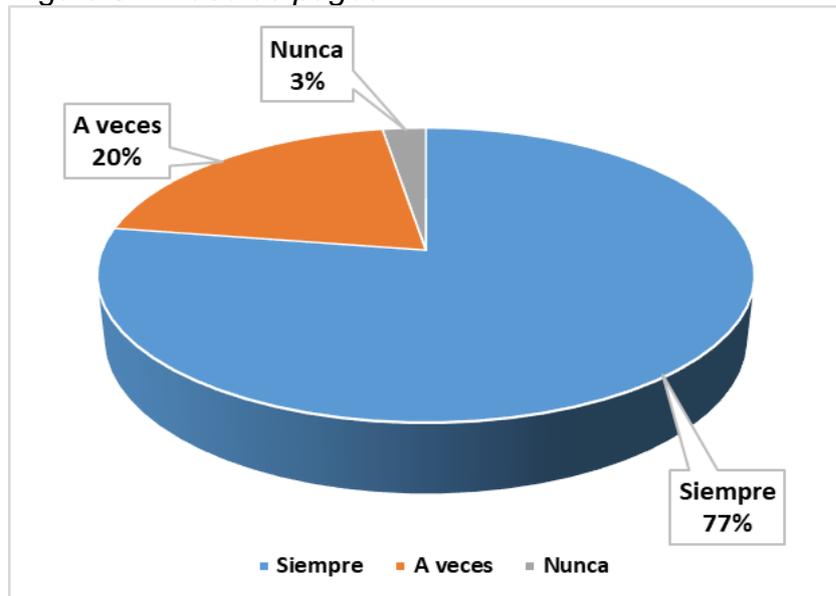
Tabla 12: *Atraso de pagos*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
Siempre	31	78%
A veces	8	20%
Nunca	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 4

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 5: *Atraso de pagos*



Resultado de la Pregunta 4

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

## Análisis

El 78% indica que siempre se atrasa en el pago de sus deudas, el 20% a veces y el 3% nunca se atrasa, reflejando estos resultados en las cuentas por cobrar de la empresa.

5) Cuál de las siguientes razones usted considera como principal causa para no efectuar sus pagos a tiempo:

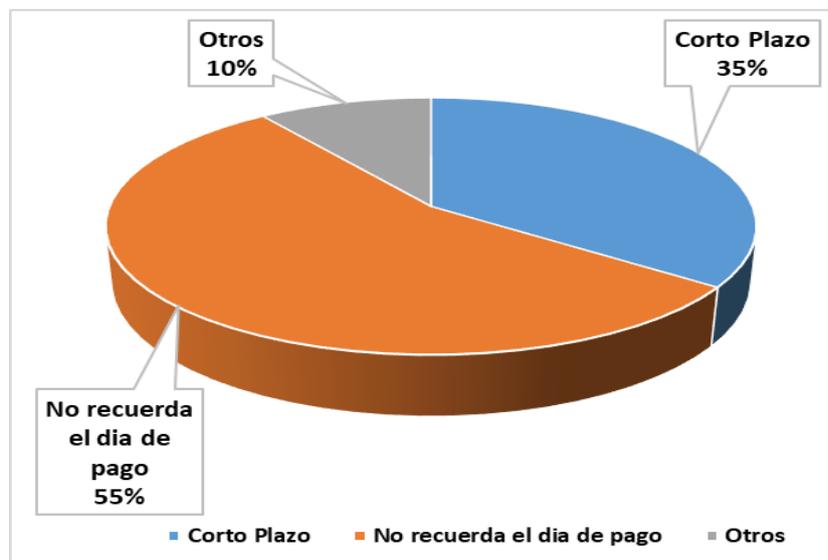
Tabla 13: *Causas de atraso de pagos*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
Corto Plazo	14	35%
No recuerda el día de pago	22	55%
Otros	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 5

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 6: *Causas de atraso de pagos*



Resultado de la Pregunta 5

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

### Análisis

El 55% de los encuestados no recuerda el día de pago dando como resultado la mala gestión de cobranza que existe en la empresa, el 35% por el Corto plazo que brinda la empresa para cancelar sus deudas y el 10% por otros factores.

6) Si su respuesta anterior es corto plazo de este es:

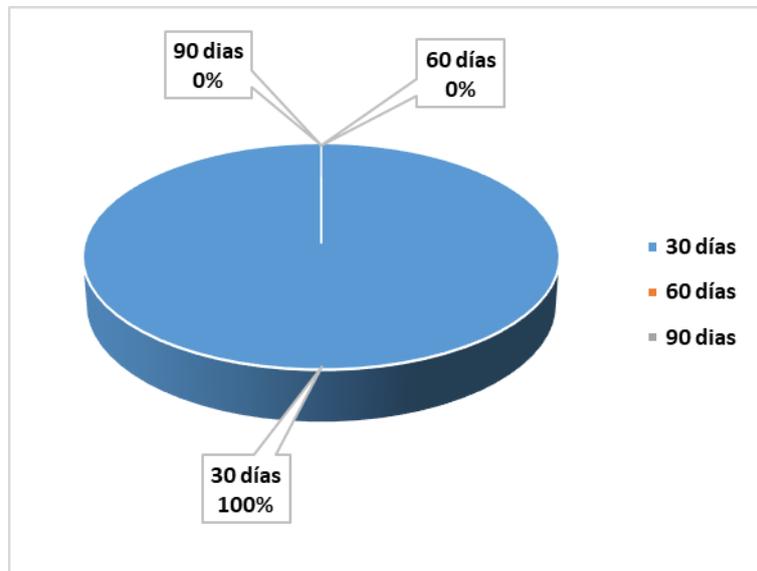
Tabla 14: *Tiempo de Plazo*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
30 días	14	100%
60 días	0	0%
90 días	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 6

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

Figure 7: *Tiempo de Plazo*



Resultado de la Pregunta 6

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

## Análisis

Los 14 clientes que respondieron a corto plazo indicaron el 100% que solo tiene la empresa de 30 días plazo para pagar sus deudas las cuales para ellos es poco tiempo.

7) La asistencia de cobranza de la empresa es:

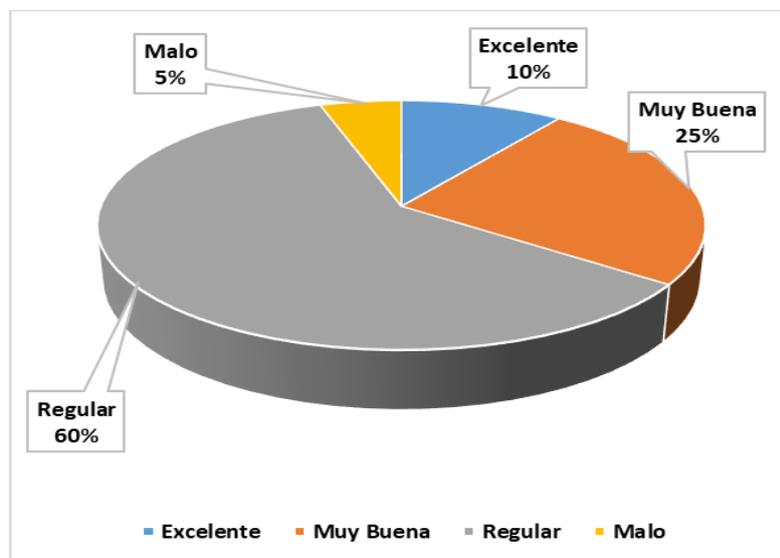
Tabla 15: *Calificación de cobranza*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
Excelente	4	10%
Muy Buena	10	25%
Regular	24	60%
Malo	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 7

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 8: *Calificación de cobranza*



Resultado de la Pregunta 7

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

## Análisis

Los encuestados calificaron con un 10% la excelencia de la asistencia de cobranza, el 25% muy buena, el 60% regular la cual afecta a la empresa en la cartera vencida porque no existe un buen control en la cobranza hacia los clientes y el 5% con malo.

8) Actualmente, con que método de pago cancela usted sus valores pendientes:

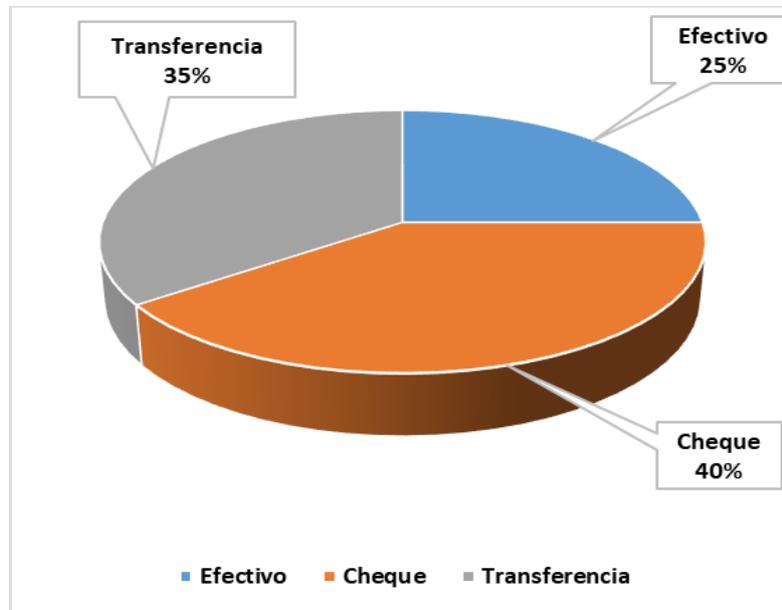
Tabla 16: *Métodos de pago*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
Efectivo	10	25%
Cheque	16	40%
Transferencia	14	35%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 8

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 9: *Métodos de pago*



Resultado de la Pregunta 8

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

### Análisis

Actualmente el 25% cancela en efectivo, el 40% en cheque indicando que es una manera más fácil de cancelar para ellos y el 35% en transferencia siendo una manera más directa y actualizada de pago.

9) Con que otro método de pago preferiría usted cancelar sus valores pendientes:

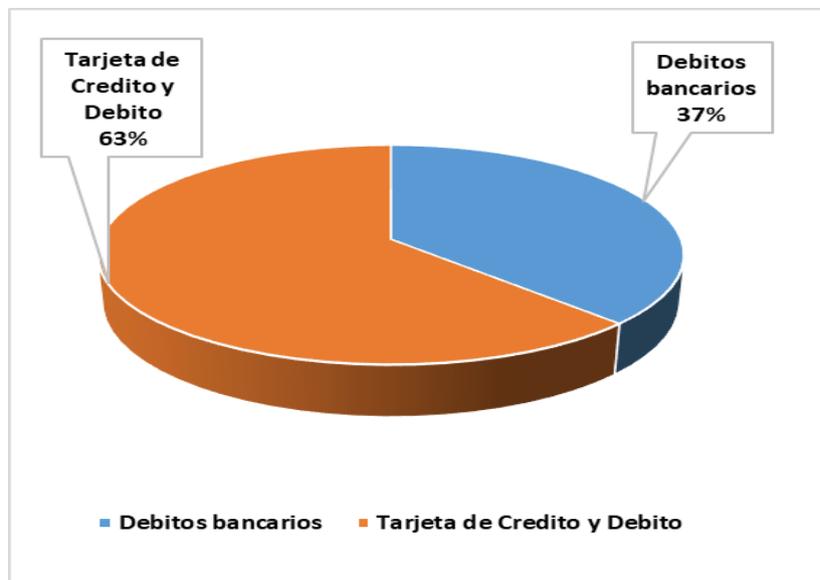
Tabla 17: *Otros métodos de pago*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
Debitos bancarios	15	38%
Tarjeta de Credito y Debito	25	63%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 9

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 10. *Métodos de pago*



Resultado de la Pregunta 9

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

## Análisis

El 63% indica que preferirían otro método de pago en tarjeta de crédito y débito y el 38% por débitos bancarios, indicando el análisis que sería un método más práctico y fácil para el cliente.

10) Si su respuesta anterior es por tarjeta de crédito o débito donde sería más fácil que le realicen el cobro:

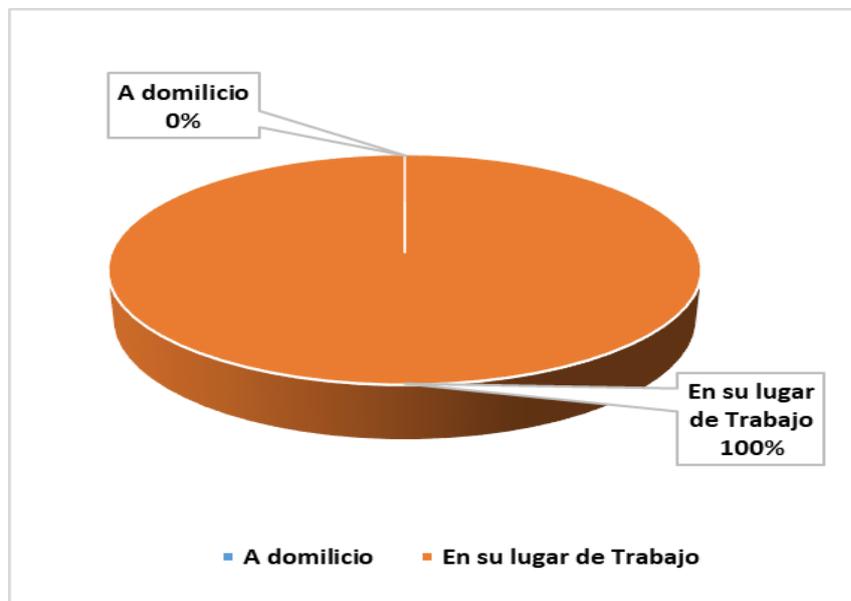
Tabla 18: *Lugar de cobro*

Opciones	N. de clientes	Porcentaje
A domicilio	0	0%
En su lugar de Trabajo	25	100%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Resultado de la Pregunta 10

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 11: *Lugar de cobro*



Resultado de la Pregunta 10

Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

### Análisis

Los 25 clientes que respondieron con tarjeta de crédito y débito indican al 100% que el cobro se realice en su lugar de trabajo lo cual indican que es el lugar donde pasan la mayoría de su tiempo y sería un método más flexible y así evitar atrasarse en sus pagos.

Entrevista aplicada a la persona encargada de la cobranza de la empresa

**1) ¿La empresa cuenta con un departamento de cobranza?**

La empresa Reverse Osmosis System S.A no cuenta con un departamento de cobranza donde se pueda realizar una gestión de cobro correcta a los clientes, simplemente cuenta con una persona encargada de toda la parte contable incluyendo la gestión de cobranza.

**2) ¿Existe un modelo o alineamiento de cobranza en la empresa?**

La persona encargada de la cobranza conoce verbalmente los procedimientos para realizar la gestión de cobranzas, pero la empresa no cuenta con un modelo o alineamiento de cobranza, en el cual se pueden dirigir para el seguimiento de cobranza para los clientes.

**3) ¿Los clientes cumplen con sus pagos a su debido tiempo?**

La mayoría de los clientes no cumplen con sus pagos a tiempo los cuales se encuentran atrasados con facturas anteriores, donde por cancelar esas facturas se atrasan con las que se generan automáticamente cada mes, esto implica a que siempre tendrán su cartera vencida.

**4) ¿Sabe cuáles serían los elementos externos por los cual los clientes no realizan a tiempo sus pagos?**

Pueden ser diferentes factores por los cuales no se encuentran al día en sus pagos, como por el corto plazo que se les brinda al cancelar sus deudas, porque no recuerdan sus fechas de pago y por pocos métodos de pago que ofrece la Empresa.

**5) ¿Qué acciones o gestión se está realizando para la recuperación de la cartera vencida?**

Para la recuperación de la cartera vencida se implementó en la empresa 2 método para beneficio del cliente y de la empresa:

- El primero realizar un seguimiento más a fondo de la cartera vencida de cada uno de los clientes como recordatorio de la fecha la fecha de pago ya sea por diferentes medios de comunicación como correo, mensaje de texto, llamada o vía WhatsApp.
- El segundo consta comunicarle al cliente que, si ya no desea que se le facture automáticamente todos los meses, debe realiza el pago en su totalidad de facturas vencidas y el equipo de purificación de agua pasaría a ser de su propiedad y ya no un equipo en renta para así poder finalizar con la cartera vencida del cliente.

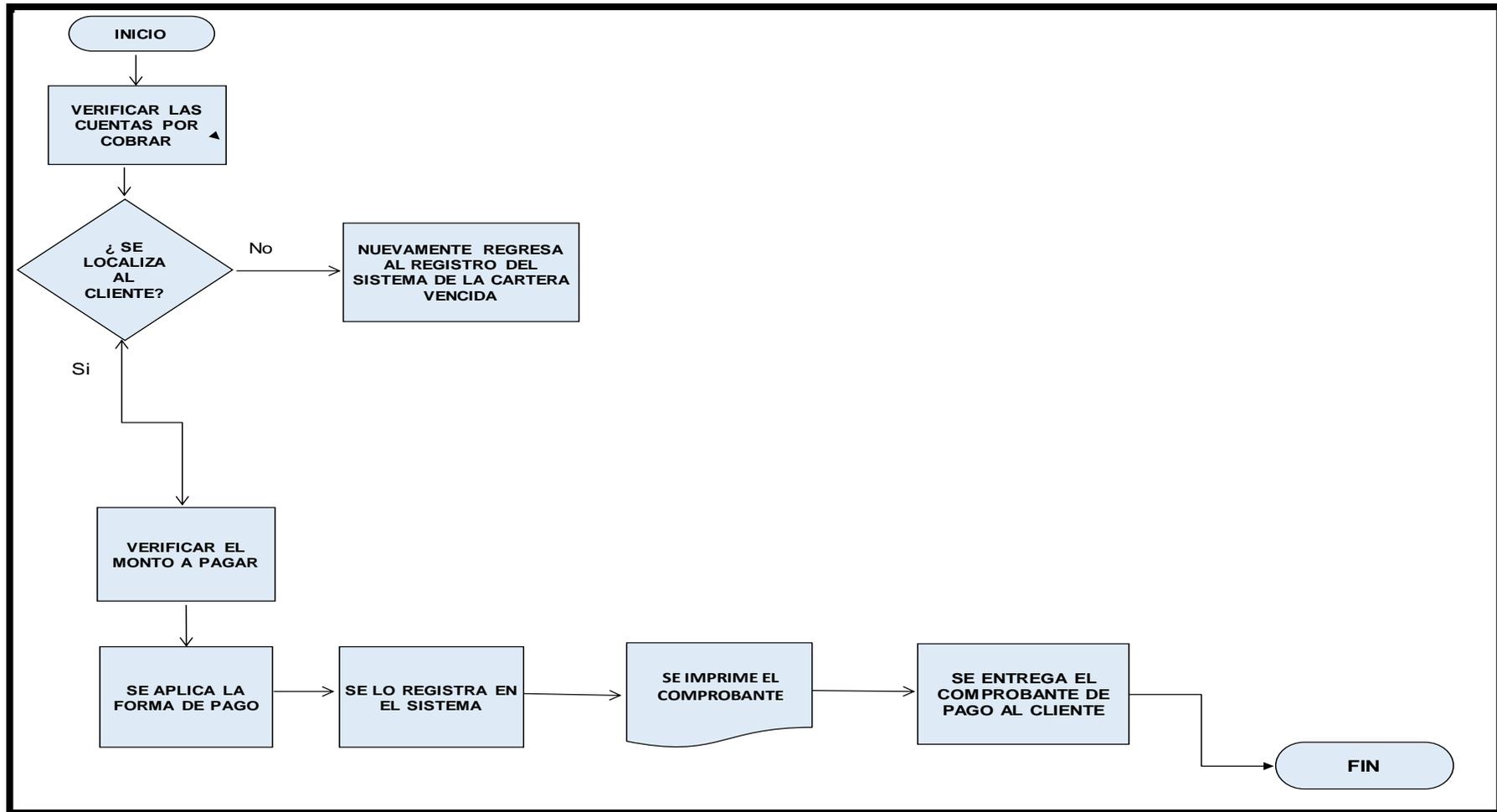
Esperando mejorar con estos 2 métodos la gestión de cobranza y amenorando la cartera vencida de la empresa.

## **PLAN DE MEJORA**

Antes de interpretar o plantear una propuesta analizaremos como es el manejo o la gestión de cobranza actualmente en la empresa Reverse Osmosis System S.A, mediante un diagrama de flujo indicando el procedimiento de cobranza a los clientes que tienen su cartera vencida donde se pretende sugerir soluciones para mejorar el sistema de control de las cuentas por cobrar que es donde se presentan falencias.

Comenzaremos indicando que la empresa “REVERSE OSMOSIS SYSTEM S.A “no cuenta con un modelo o alineamiento para la cobranza la cual es muy importante en toda empresa porque ayudará al personal a regirse a un control o pasos a seguir para poder gestionar de manera correcta de realizar cobranza.

Figure 12: Diagrama de flujo de cobranza



Fuente: Reverse Osmosis System S.A  
Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

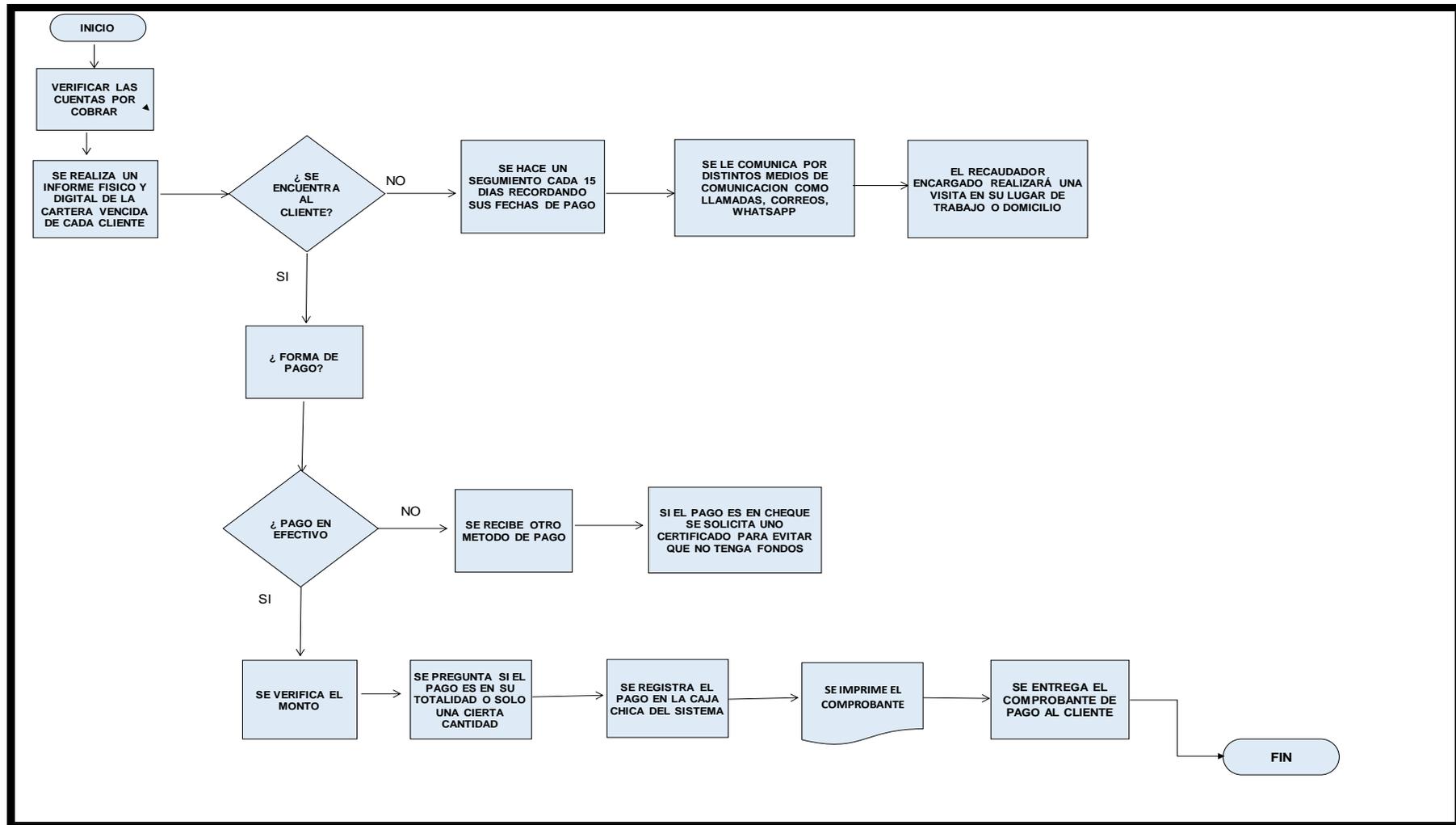
## PROPUESTA DE MEJORA

Observando las debilidades y falencias que tiene la empresa en el control de las cuentas por cobrar se propone lo siguiente:

- Luego de verificar las cuentas por cobrar se debe realizar un informe físico y digital de cada cliente que tenga su cartera vencida como sustento para la empresa.
- En el momento de realizar la gestión de cobranza al cliente y no se lo localice, se deberá realizar un seguimiento cada 15 días recordándole sus fechas de pago por distintos medios de comunicación como llamadas, correos, WhatsApp.
- Si no se obtiene respuesta por parte del cliente se deberá enviar al recaudador encargado a realizar una visita en su lugar de trabajo o domicilio para comunicarle al cliente que tiene valores vencidos.
- Si los pagos se realizan en cheque se deberá indicarle al cliente con tiempo que deben entregar un cheque certificado para evitar que no tenga fondos y cualquier estafa por parte del cliente.
- Si el pago se realiza en efectivo se debe registrar en el sistema con una observación "CAJA CHICA" para poder indicar de donde proviene ese ingreso a la empresa.

Todas estas propuestas establecidas son detalladas mediante un diagrama de flujo, de una manera fácil y comprensible para el personal encargado de la cobranza de la empresa.

Figure 13: Diagrama de flujo Propuesta



Elaborado por: Mosquera Lindao Misha Marissa

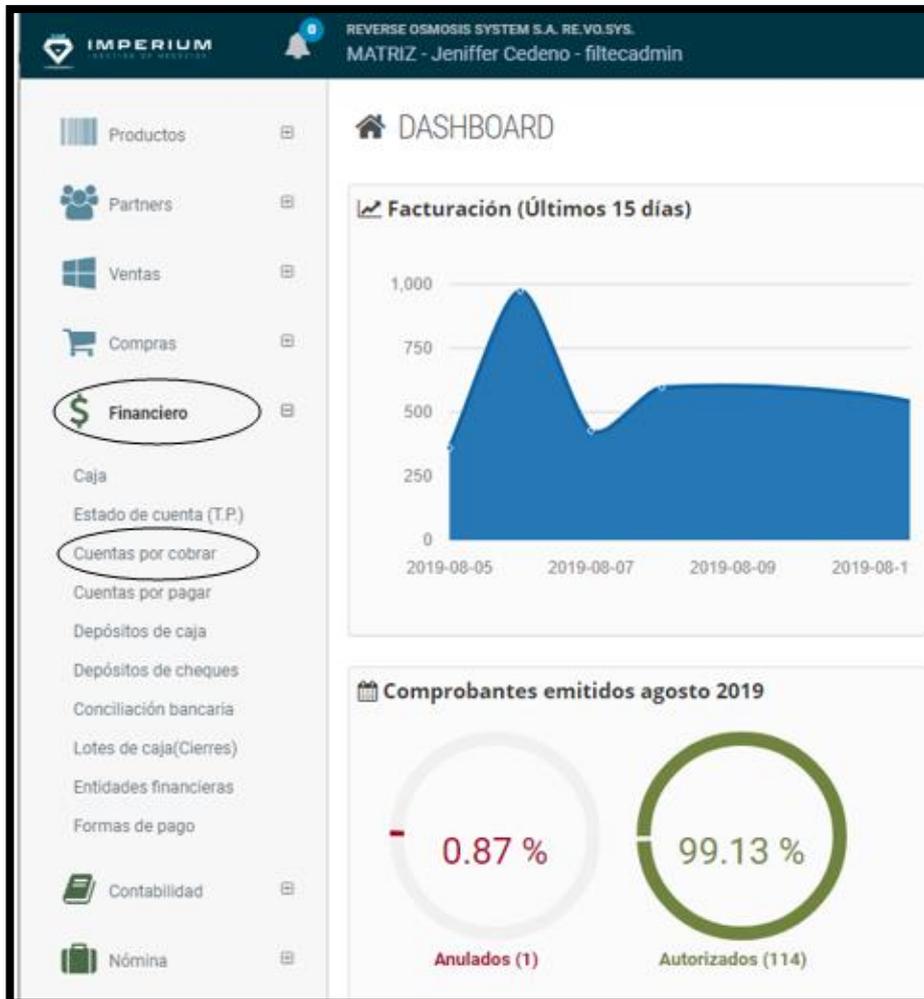
Tabla 19: *Modelo de Informe*

<b>INFORME DE CARTERA VENCIDA</b>									
Nombre del cliente:									
Cédula:									
Teléfono:									
Cuidad:									
Dirección:									
Correo:									
Fecha de Emisión: ( factura)									
Fecha de Vencimiento: (factura)									
Plazo de pago:	<p>Dias</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 2px;">30</td> <td style="padding: 2px;">60</td> <td style="padding: 2px;">90</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="padding: 2px;"> </td> </tr> </table>	30	60	90					
30	60	90							
Valor vencido:									
Valor abonado :									
Nombre del purificador :									
Antigüedad en la Empresa:	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Menor a 1 año</td> <td style="padding: 2px;">1-4 años</td> <td style="padding: 2px;">5-7 años</td> <td style="padding: 2px;">8-10 años</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="padding: 2px;"> </td> <td style="padding: 2px;"> </td> </tr> </table>	Menor a 1 año	1-4 años	5-7 años	8-10 años				
Menor a 1 año	1-4 años	5-7 años	8-10 años						
Encargado de la cobranza:									
Descripción:----- ----- ----- -----									

**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha Marissa

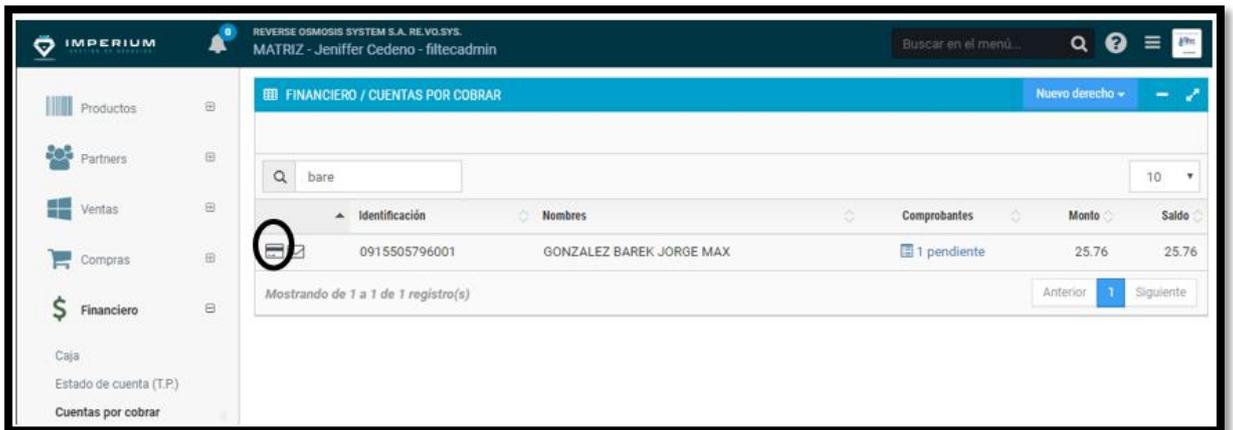
**Pasos de cómo se registra el pago en efectivo en el Sistema Imperium:**

Figure 14: *Financiero-Cuentas por Cobrar*  
*Captura del Sistema Imperium*



**Fuente:** Reverse Osmosis System S.A  
**Elaborado por:** Mosquera Lindao Misha

Figure 15: Nombre del cliente- Opción Cobrar  
Captura del Sistema Imperium



Fuente: Reverse Osmosis System S.A  
Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

Figure 16: Efectivo-Caja Chica- Registrar cobro  
Captura del Sistema Imperium



Fuente: Reverse Osmosis System S.A  
Elaborado por: Mosquera Lindao Misha

## CONCLUSIONES

Según el estudio realizado en la presente investigación se obtuvo diferentes fallas que existen en la empresa lo cual ha afectado y como consecuencia de las faltas cometidas en los malos procesos dan como resultado la falta de liquidez en la empresa:

- Como es de conocimiento para el gerente de la empresa la falta de un buen control del sistema de las cuentas por cobrar se ve afectado al no contar con un alineamiento de gestión de cobranza o la falta de interés que se le presta a la cartera vencida de los clientes.
- La falta de comunicación que existe entre el personal encargado de la cobranza y los clientes ha ocasionado que existan valores vencidos e incrementen las cuentas por cobrar.
- En la encuesta aplicada a los clientes se llegó a la conclusión de que la empresa necesita otras formas y métodos de pagos para poder facilitar a cada cliente en sus pagos.
- La falta de control en las cuentas por cobrar ha generado que se incrementen mensualmente facturas a un corto plazo de vencer, y se encuentra afectando tanto a la empresa como a cada cliente por los valores que se siguen incrementando sin ser cobrados de ninguna manera.

## RECOMENDACIONES

Para que la empresa REVERSE OSMOSIS SYSTEM S.A, siga teniendo un buen desenvolvimiento a futuro se da las siguientes recomendaciones:

- La Empresa debe considerar la propuesta aplicada en la presente investigación lo más pronto posible con el fin de mejorar los ingresos de la empresa.
- Deben contar con un alineamiento corto y específico de cómo se debe realizar en la empresa la gestión de cobranza a los clientes, que dará a futuro un buen manejo en la parte de las cuentas por cobrar.
- Se recomienda que se cree un Departamento de cobranza, lo que ayudará mucho a la empresa si tienen personas específicas para cada punto a tratar en las diferentes situaciones.
- Se recomienda realizar seguimientos más seguidos a los clientes para así ayudar a la empresa obteniendo respuestas y poder saber cómo actuar ante cualquier situación que se presente.
- Capacitar al personal de la empresa en los temas de la gestión de cobranza para facilitar el procedimiento que contribuirá a optimizar la cartera vencida de la empresa.

## Bibliografía

- Bernal , C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. MEXICO: Pearson Educación.
- Bernal , C. (2010). *Metodologia de la investigacion*. bogota: pearson educacion.
- BERNAL, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. MEXICO: Pearson Educación.
- BERNAL, C. (2010). *Metodologia de la investigacion*. bogota: pearson educacion.
- Caballero , W. (1975). *INTRODUCCION A LA ESTADISTICA*. SAN JOSE , COSTA RICA: IICA.
- CABALLERO, W. (1975). *INTRODUCCION A LA ESTADISTICA*. SAN JOSE , COSTA RICA: IICA.
- Claudio, G., & Fernando, G. (2014). *Contabilidad 2* . Mexico: Grupo Editorial Patria S.A.
- Constitucion de la Republica del Ecuador . (2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- David, M. (2010). *Proceso de planeacion financiera* . Estados unidos : Palibrio.
- Fidias G. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION INTRODUCCION A LA METODOLOGIA CIENTIFICA*. CARACAS: EPISTEME.
- FIDIAS, G. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION INTRODUCCION A LA METODOLOGIA CIENTIFICA* . CARACAS: EPISTEME .
- Gonzalez, H. D. (2016). *Metodologia de la investigacion: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- IASCF. (2013). *Normas Internacionales de contabilidad 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y activos contingentes*. International Accounting Standards Committee Foundation, IASCF.
- Ismael, G. (2013). *Contabilidad Gerencial fundamentos, principios e introduccion a la contabilidad* . colombia: Leovigildo Latorre.
- Jewell, C. (2015). Un empresario tazano crea un filtro de agua innovador . *OMPI*, 4.
- Ley Organica de Regimen Tributario Interno. (2004). Obtenido de [file:///C:/Users/servi/Downloads/20151228%20LRTI%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/servi/Downloads/20151228%20LRTI%20(4).pdf)
- Maria Estela Raffino. (23 de noviembre de 2018). *Investigacion no experimental*. Obtenido de Investigacion no experimental: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- MEZA VARGAS, C. (2007). *ANALISIS DE CUENTAS*. SAN JOSE : EUNED.

- Montaguano, K., & Muentes, A. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía norelco s.a para prevenir la cartera vencida*. Guayaquil.
- Parrales, L. (2017). *PROPUESTA DE RECUPERACION DE CUENTAS POR COBRAR PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LIMPAK S.A.* GUAYAQUIL.
- Paz, G. B. (2014). *Metodología de la Investigacion* . Mexico: Grupo Editorial Patria .
- Real Academia Española . (16 de mayo de 2019). *Real Academia Española* . Obtenido de Real Academia Española : <https://dle.rae.es/?id=H9bel1m>
- Real Academia Española. (16 de mayo de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española:  
<http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=CSdcCqiYSDXX2mo8Hj4K>
- Real Academia Española. (16 de MAYO de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/?id=AeOXXfq>
- Reina, G. (2018). *DISEÑO DE UN MANUAL DE CREDITO Y COBRANZA ORIENTADO A LA REDUCCION DE LA CARTERA VENCIDA PARA LA EMPRESA "ICE ZONE"*. GUAYAQUIL.
- Rocha, C. M. (2015). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: Progreso S.A de C.V .
- Rodriguez, J., Pierdant , A., & Rodriguez , E. (2016). *ESTADISTICA PARA LA ADMINISTRACION*. MEXICO: PATRIA.
- RODRIGUEZ, J., PIERDANT, A., & RODRIGUEZ, E. (2016). *ESTADISTICA PARA LA ADMINISTRACION*. MEXICO: PATRIA.
- Ruiz, U. (2012). Tendencias de cobranzas y recuperacion de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. *Deloitte*.
- SÁBADO, J. (2009). *FUNDAMENTOS DE BIOESTADISTICAS Y ANALISIS DE DATOS PARA ENFERMERIA*. BELLATERRA, BARCELONA : UNIVERSITAT AUTONOMA DE BARCELONA .
- Sábato , J. (2009). *FUNDAMENTOS DE BIOESTADISTICAS Y ANALISIS DE DATOS PARA ENFERMERIA*. BELLATERRA, BARCELONA: UNIVERSITAT AUTONOMA DE BARCELONA.
- Sánchez, J. C. (2012). *LOS MÉTODOS DE INVESTIGACION*. MADRID : Ediciones Diaz de santos .
- Serrano, G. P. (2004). *MODELOS DE INVESTIGACION CUALITATIVA EN EDUCACION SOCIAL Y ANIMACION SOCIOCULTURAL*. MADRID: NARCEA S.A .

Sumba, T. (2017). *PLAN DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA*. Guayaquil.

Superintendencia de compañías . (2014). Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf)

Valencia, H. H. (2005). *MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION* . PERÚ: IPLADEES S.A.C

Vidales Rubí . (2003). *GLOSARIO DE TERMINOS FINANCIEROS*. MEXICO: PLAZA Y VALDES.

VIDALES RUBI , L. (2003). *GLOSARIO DE TERMINOS FINANCIEROS*. MEXICO: PLAZA Y VALDES.

Vivanco , M. (2005). *MUESTREO ESTADISTICO DISEÑO Y APLICACION*. SANTIAGO DE CHILE: UNIVERSITARIA.

VIVANCO, M. (2005). *MUESTREO ESTADISTICO DISEÑO Y APLICACION* . SANTIAGO DE CHILE: UNIVERSITARIA.

Yagual, s., & Noriega, v. (2018). *Estrategias de recuperacion de la cartera de clientes en Proconecu S.A*. Guayaquil.

## ANEXO 1

### Encuesta aplicada a los 40 clientes.

- 1) ¿Desde cuándo es cliente de la empresa REVERSE OSMOSIS SYSTEM S.A?
  - Menos de 1 año
  - 1-4 años
  - 5-7 años
  - 8- 10 años
  
- 2) ¿Considera usted que la empresa deba aplicar convenios de pagos para bajar las cuentas por cobrar?
  - SI
  - NO
  
- 3) Con que frecuencia usted realiza los pagos de sus facturas:
  - Puntualmente
  - Antes de la fecha de vencimiento
  - Después de la fecha de vencimiento
  - En la fecha de facturación
  
- 4) Constantemente usted se atrasa con las deudas de sus pagos:
  - Siempre
  - A veces
  - Nunca
  
- 5)Cuál de las siguientes razones usted considera como principal causa para no efectuar sus pagos a tiempo:
  - Corto Plazo
  - No recuerda su día de pago
  - Otros.....

- 6) Si su respuesta anterior es corto plazo de este es:
- 30 días
  - 60 días
  - 90 días
- 7) La asistencia de cobranza de la empresa es:
- Excelente
  - Muy buena
  - Regular
  - Malo
- 8) Actualmente, con que método de pago cancela usted sus valores pendientes:
- Efectivo
  - Cheque
  - Transferencia
- 9) Con que método de pago preferiría usted cancelar sus valores pendientes:
- Débitos bancarios
  - Tarjeta de Crédito y debito
- 10) Si su respuesta anterior es por tarjeta de crédito o débito donde sería más fácil que le realicen el cobro:
- A domicilio
  - En su lugar de trabajo

## **ANEXO 2**

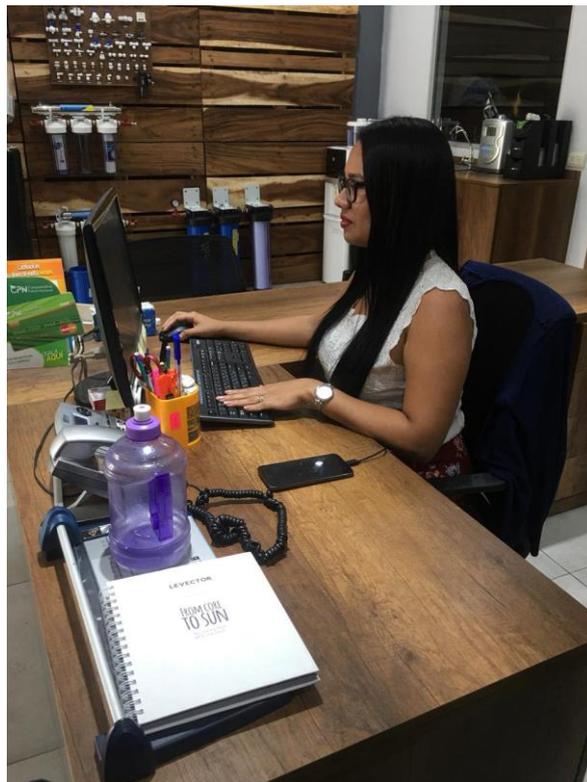
### **Entrevista aplicada a la personal encargado de la cobranza de la empresa Reverse Osmosis System S.A:**

- 1) ¿La empresa cuenta con un departamento de cobranza?
- 2) ¿Existe un modelo o alineamiento de cobranza en la empresa?
- 3) ¿Los clientes cumplen con sus pagos a su debido tiempo?
- 4) ¿Sabe cuáles serían los elementos externos por los cual los clientes no realizan a tiempo sus pagos?
- 5) ¿Qué acciones o gestión se está realizando para la recuperación de la cartera vencida?

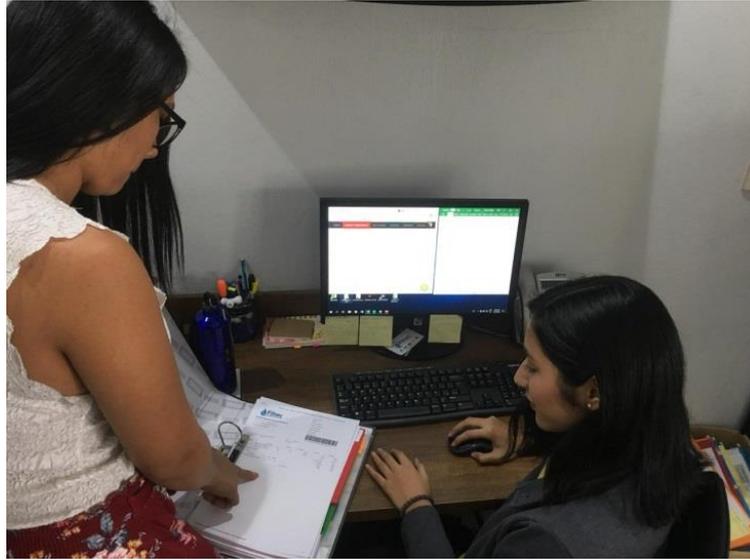
## ANEXO 3



Registro de facturas al sistema con la asistente contable



Ingreso al sistema Imperium



Revisión de las facturas de clientes de renta



Oficina principal

## ANEXO 4

Sistema De Soluciones De Agua.



## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la empresa Reverse Osmosis System S.A”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tiene el sistema de control de las cuentas por cobrar en los clientes de renta para el mejoramiento de la cartera vencida en la Empresa REVERSE OSMOSIS SYSTEM S.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2018?**

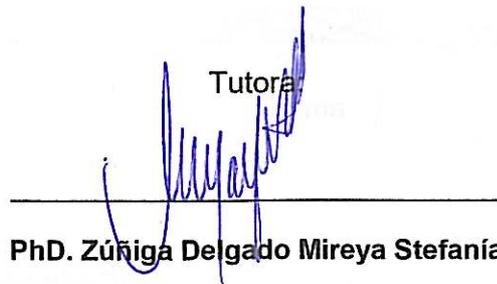
El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:



Mosquera Lindao Misha Marissa

Tutora



PhD. Zúñiga Delgado Mireya Stefania

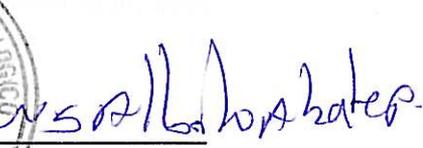
## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCYT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCYT) 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