



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS

**DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBROS DE LA
CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA IMPEX ECUATORIANA C.A.**

Autora: Henríquez Quinche Allison Adriana

Tutora: Ing. Evelyn Solórzano

Guayaquil - Ecuador

2019

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación...v	
Certificación de aceptación del cegescit.....vi	
Resumen.....vii	
Abstract.....viii	
CAPITULO I	
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
Objetivos de la Investigación.....	4
Justificación e Importancia.....	5
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	13
Fundamentación legal.....	16
Definiciones conceptuales.....	25
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	30
Breves Antecedentes.....	30
Diseños de la investigación.....	32
Tipos de la Investigación.....	33
Población.....	35

Tipo de Muestra.....	36
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	37
Análisis de las encuestas.....	37
Análisis de las financieros.....	44
Cronograma de procedimiento.....	46
Manual de procedimiento de crédito de cobro de la cartera vencida de la Compañía Impex Ecuatoriana C.A.....	47
Plan de mejora.....	50
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
Anexo 1.....	54
Anexo 2.....	56
Bibliografía.....	58

DEDICATORIA

Dedico este proyecto en memoria de mi Padre pues él fue el principal cimiento para mi vida profesional. Sé que sentirás orgulloso, sonriente porque no te defraude y aproveche todo tu sacrificó. Este es un inicio de un largo camino académico y seguiré emprendiendo por ser una mejor profesional.

Henríquez Quinche Allison Adriana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todo el amor que me brinda, por esta gran bendición y tengo fuerzas para muchas más.

A mí amada madre por ser la principal promotora de mis sueños, gracias por confiar en mí y estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudios. A mis hermanos que me han apoyado en todo momento con palabra alentadoras para que siga con mis sabidurías. Gracias a mi Instituto Tecnológico Bolivariano por haberme permitido formarme dentro de su malla académica, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso de culminación de mi tecnología.

Henríquez Quinche Allison Adriana

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un manual de procedimiento de cobros de la cartera vencida en la empresa Impex Ecuatoriana C.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procedimientos de cobros de la cartera vencida para incrementar el flujo del efectivo en la empresa Impex Ecuatoriana C.A.?**, presentado por **Henríquez Quinche Allison Adriana** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:

Henríquez Quinche Allison Adriana

Tutora:

Ing. Evelyn Solórzano

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Henríquez Quinche Allison Adriana en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un manual de procedimientos de cobros de la cartera vencida de la empresa Impex Ecuatoriana C.A. de la modalidad de Semi-presencial 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*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

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

TEMA:

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBROS DE
LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA IMPEX ECUATORIANA C.A.

Autor: Henríquez Quinche Allison Adriana

Tutora: Ing. Solórzano Evelyn

Resumen

La compañía Impex Ecuatoriana C.A. distribuidora autorizada de equipos de bombeo IHM y Peerlees Pump., presenta una problemática en su cartera de valores es decir pagos congelados por parte de sus clientes. Sus plazos ya son vencidos los mismos que pueden ocasionar problemas de liquidez, este fenómeno de cartera vencida comienza por el inadecuado manejo de procesos de ventas, cobros dentro de la entidad, falta de políticas crediticias lo que implica un riesgo para la compañía, lo que se evidencia en los resultados cuantitativos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores y directivos de la compañía, así mismo en base a sus estados financieros y estudios pertinentes. El presente proyecto propone un manual de procedimiento para que los procesos de gestión de crédito y cobranza mejoren, mediante el establecimiento de políticas orientadas a restablecer las funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza que ayudaran a la toma de decisiones en la Gestión Financiera de la empresa. Los beneficiarios del presente proyecto son los miembros de la empresa y clientes externos.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

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

TEMA:

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBROS DE
LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA IMPEX ECUATORIANA C.A.

Autor: Henríquez Quinche Allison Adriana

Tutora: Ing. Solórzano Evelyn

Abstract

The company Impex Ecuatoriana C.A. authorized distributor of pumping equipment IHM and Peerlees Pump., presents a problem in its portfolio of securities i.e. frozen payments by its customers. Its deadlines are already expired the same that can cause liquidity problems, this overdue portfolio phenomenon begins with the inadequate management of sales processes, collections within the entity, lack of credit policies which implies a risk to the company , which is evidenced by the quantitative results obtained through the surveys applied to the company's employees and managers, as well as based on their financial statements and relevant studies. This project proposes a procedural manual for credit and collection management processes to improve, by establishing policies aimed at restoring employee functions in the area of credit and collection that would help the taking of decisions financial management of the company. The beneficiaries of this project are the members of the company and external clients.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En Ecuador, según datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), entre 2007 y 2013 las Pymes crecieron un 41%, es decir, pasaron de 66.000 a 93.000 empresas y representan el 97% de las sociedades que generaron ingresos otro dato importante es el incremento del 60% en el volumen de ventas alcanzando \$ 208 millones en 2013. El ministro de Comercio Exterior, afirmó que en el caso de Ecuador las Pymes aportan cerca del 25% del Producto Interno Bruto (PIB) no petrolero y en los últimos 10 años se registró un crecimiento de estas asociaciones, incluso llegó a contribuir con el 11% de las exportaciones no petroleras en la actualidad.

Pero a pesar de los resultados favorables expuestos anteriormente, el agresivo y constante desarrollo de la sociedad ha obligado que las pequeñas y medianas entidades (PYMES) sean más productivas y competitivas, de ahí la importancia de mejorar su infraestructura. Lamentablemente estas empresas tienen efectos negativos dentro de la economía del sector, sus causas son la ausencia de asesoramiento adecuado, puesto que si no se actualiza y no analiza objetivamente su entorno se verá afectado ya sea por la falta de capacitación de su grupo de trabajadores, falta de políticas de crédito, procedimiento adecuado, estudio del cliente entre otros elementos que conllevan a la falta de liquidez de estas compañías al contar con un elevado número de cartera vencida lo que ha ocasionado el cierre y la desaparición de las PYMES, así mismo, la pérdida de fuentes de trabajo.

Las empresas PYMES que sufren por la cartera vencida se enfrentan a una falta de liquidez en el cual la entidad entra en incapacidad de cumplir con sus obligaciones.

Difícilmente las empresas pequeñas determinan los flujos de efectivo para conceder el crédito es decir no calcula los costos de administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes entre otros por estos contextos se generan problemas financieros. Una de las soluciones para frenar este problemas y las consecuencias es que el empresario disponga sin dudas de asesoramientos de apoyos y orientación a sus miembros de trabajos, además el análisis de la estructura patrimonial de la empresa; distinguirá los conceptos de rendimiento y rentabilidad. (Molina Sanchez, 2014)

Situación Conflictos

La empresa Impex Ecuatoriana C.A. es una pequeña empresa creada 1972 en Guayaquil cuya actividad principal es la venta autorizada de equipos de bombeo IHM y Peerless Pump, además del servicio de instalación de los mismos, a pesar del buen desempeño que ha tenido el negocio en la actualidad presenta un alto índice de cartera vencida, problemática que tiene sus causas en la desactualizada base de datos de los clientes, la ausencia de un análisis crediticio para el otorgamiento de crédito, la escasa preparación del personal de cobranza y los pagos de comisiones a los vendedores antes de haberse liquidado la deuda, lo que trae como consecuencia la falta de liquidez para hacerle frente a los pagos de obligaciones con proveedores y empleados, además de la pérdida de capital de la entidad. Este fenómeno está afectando también a los trabajadores ya que la empresa está entrando en una incapacidad de pago de las utilidades a sus trabajadores por la falta de liquidez dentro de la misma.

Delimitación del Problema

Campo : Contable.

Área : Cartera Vencida.

Aspectos: Procedimientos, incremento, flujo, efectivo.

Tema : Propuesta de un manual de procedimiento de cobro de la cartera vencida de la empresa IMPEX ECUATORIANA C.A.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar los procedimientos de cobros de la cartera vencida para incrementar el flujo del efectivo en la empresa Impex Ecuatoriana C.A, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2018?

Variable de la Investigación

Variable Independiente: Procedimientos de cobros de la cartera vencida.

Según (Grevin) este aspecto es el hecho del cobro total de crédito otorgado por una persona física o moral que se convierte en un activo de riesgo, debido a la falta de control y atención a la cartera esta origina problemas en la liquidez.

La recuperación de la cartera vencida tiene un procedimiento y este es el cobro de las cuentas por cobrar en el cual ayuda a la liquidez de empresa y a solventar los gastos de la misma. Es muy importante tener un procedimiento de cobro eficaz para el crecimiento de la misma

Variable dependiente : Flujo de efectivo.

El flujo de efectivo es el cambio de la entrada y salida de efectivo en un periodo determinado. Ayuda a los administradores a evaluar la capacidad de flujos efectivos adquiridos, a cumplir obligaciones y facilitar la gestión interna del control presupuestario del efectivo de la empresa. (Debitoor)

El flujo de efectivo es fundamental en una entidad porque ayuda a su desarrollo económico, todas las empresas necesitan efectivo para realizar sus operaciones, pagar sus obligaciones y determinar si su operación les genera recursos suficientes.

Objetivo General

Desarrollar procedimientos de cobros en la cartera vencida para el incremento de flujo del efectivo en la empresa Impex Ecuatoriana C.A.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente cobros de cartera vencida y flujo de efectivo.
- Diagnosticar métodos y técnicas de investigación para el problema planteado.
- Diseñar una propuesta de manual de procedimientos de cobro en cartera vencida.

Justificación e Importancia

La cobranza es parte fundamental de la operación de la compañía, con ella se garantiza el flujo de efectivo, sin embargo no es una tarea fácil, sino que requiere estrategia, mucho seguimiento, recursos humanos, tecnológicos y económicos con el fin de acortar los tiempos de pago de parte de los clientes.

En la actualidad Impex Ecuatoriana C.A. está pasando por un proceso difícil como consecuencia del alto número de cartera vencida y a la ausencia de procedimiento de cobranza que contribuya a la reducción de estas cuentas por cobrar. Este proyecto beneficia en el mejoramiento de cobros de carteras vencidas para obtener incremento en el flujo efectivo del capital en la empresa.

El presente proyecto tiene como objetivo incrementar el flujo de efectivo de Impex Ecuatoriana C.A. mediante el desarrollo de procedimientos de cobros de la cartera vencida, esta investigación no solo busca dar soluciones, si no también proponer estrategias para la recuperación de carteras vencidas. Para esto se aplica un adecuado sistema de políticas de crédito que ayude a minimizar en corto tiempo los créditos vencidos.

Si la empresa Impex Ecuatoriana C.A. tomará medidas o se rigiera a una política de créditos se evitara de tener cuentas por cobrar pero también debe tener ayuda de los empleadores de la empresa en especial de los vendedores deben dar un información actualizada de los clientes antes de realizar el proceso de la venta porque hay datos que deben ser actualizado para facilitar el cobro. Es considerable cumplir métodos y políticas para poder recuperar cuentas por cobrar en el tiempo establecido y de esta manera se podrá obtener la pronta recuperación de su inversión y a su vez su ganancia en el debido tiempo. El gerente Ing. Joaquín Forero junto a la Asistente de Gerencia Sra. Mery Ubilla, está de acuerdo con el análisis presente científico investigativo para así determinar e

identificar puntos débiles y aportar con técnicas para su mejora beneficiando a la empresa en el sistema financiero.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Fundamentación teórica

Antecedentes históricos

Muchos autores opinan sobre la determinación de la fecha de origen de la otorgación de crédito. Aunque algunos consideran que el crédito no puede haber existido en la antigüedad. Otros si creen que se haya realizado operaciones de crédito antes de la era cristiana.

A continuación se detallan los antecedentes y la evolución que ha tenido el crédito resaltando los elementos más importantes de este fenómeno considerando los periodos expuestos:

Edad Antigua

Alberto María Carreño dice: "El crédito ha dejado huellas inconfundibles de su existencia en la Edad Antigua, puesto que se conservan instrumentos de créditos empleados en Asiria 625 años A.C: Estos instrumentos son pagares hechos en arcilla húmeda que luego se endurecían a base de Fuego". (Carreño, Breve Historia del Comercio, 1942)

Según la Enciclopedia Barsa aproximadamente en el año 1700 A.C.1 y según Malet del siglo XXI A.C. nos hablan de una civilización muy avanzada y descubrimientos. Pero también se refiere a su comercio muy desarrollado, aun cuando las operaciones eran en granos, el interés llegaba hasta el 33% y si era en plata era el 20%. (Malet, Historia de Oriente, 1864 a 1915)

Alberto María Carreño se pronuncia sobre la esclavitud es decir el deudor llegaba a convertirse en esclavo de su acreedor. En esta época no conocían sobre el Crédito Público. Pero en estos tiempos realizaban operaciones bancarias con un interés muy elevado que era al 36% al momento de cobrar. (Carreño, Breve Historia del Comercio, 1942)

Edad Media

La enciclopedia Universal Ilustrada Europea Americana, nos indica que a medida que los pueblos fueron civilizándose cambiaron las medidas de las operaciones de crédito y fácil es de suponerlo que no se pudo perfeccionar durante la edad antigua y difícilmente durante la edad media. Mientras tanto En Grecia y Roma surgió el Crédito Privado; en el cual el acreedor entregaba al deudor un bien para su uso y si el segundo no cumplía con su obligación, quedaba en manos del primero.

Para el cobro de estos impuestos se confiaba en compañías recaudadoras. En este tiempo también surgieron los llamados publicanos personas que cobraban en el cual eran los más beneficiados porque exigían sumas mayores estas personas también podían disponer de la fuerza armada y en muchas ocasiones realizaban verdaderos saqueos cuando estaban los que prestaban estaban imposibilitados para hacer el pago. Los préstamos a los publicanos tenían intereses tan elevados que llegaban al 48%.

Sin embargo es en Roma, donde se encuentran testimonios especificados e incontrovertibles sobre la práctica contable, desde los primeros siglos de fundada, todo jefe de familia asentada diariamente sus ingresos y gastos en un libro llamado "Adversaria", el cual era una especie de borrador, ya que mensualmente lo transcribía, en otro libro, el "Codex o Tubulae"; en el cual, a un lado estaban los ingreso (acceptum), y al otro los gastos (expensum). (Thompson, 1963)

Edad Contemporánea

La evolución de los índices financiero empieza a principios de siglo XIX, y en el siglo XX con los balances financieros en 1930, luego se estableció una estandarización de los primeros estudios y aplicaciones se da por parte de Fitzpatrick en lo cual fue publicado en la revista mensual El Contador Público en el año 1932. Siendo un estudio pionero en esta área en el cual se utilizó los ratios contables como indicadores de quiebra y fue utilizado este modelo para comparar empresas quebradas con aquellas que aún están en funcionamiento, para medir sus capacidades y predecir su comportamiento. Tomando en primer lugar la medición de su liquidez si esta resultaba estable, se procedía a medir su rentabilidad y solvencia.

En el año 1952 se crearon los estados de resultados para dar importancia a las utilidades. En ese mismo año se empezó a usar el flujo de caja y a los clientes se les otorgaba un crédito siempre y cuando generen caja para cancelar. El riesgo crediticio va de la mano con la incertidumbre porque no se conoce el periodo de tiempo determinado; es decir que cuando se otorga un crédito existe riesgo en términos financieros hay que tener en cuenta que no siempre el riesgo es malo se puede vivir con él a través de un estímulo. Es decir admitiremos más Riesgo en la medida que haya recompensa. (Altamarino, 2008)

En ese mismo año se dio un cambio en las empresas, se empezó a usar el flujo de caja; y a los se les otorgaba un crédito siempre y cuando generen caja para cancelar. Con el avance de los años el crédito ha variado con normas, lineamientos, condiciones, selección de clientes, documentos y cobranzas que son necesaria para toda actividad comercial para una correcta administración del efectivo en el cual se maximiza ganancias, ganar nuevos clientes y generar mayor rentabilidad en la empresa.

El impacto que tiene el flujo de efectivo con la cuentas por cobrar es el resultado de la liquidez de la empresa ya que la gestión de cobranza

gestiona una cartera sana o una cartera vencida. El cobro es el final de ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos futuros.

La importancia del flujo de efectivo en la empresa es que permite ejecutar continuamente sus operaciones, cubrir sus obligaciones inmediatas y directas, y realizar inversiones para el sostenimiento y crecimiento de la empresa.

El beneficio del flujo de efectivo es determinar la capacidad de la empresa para generar el efectivo que le permita cumplir con sus obligaciones inmediatas y directas, para sus proyectos de inversión y expansión. Además, este flujo de efectivo permite hacer un análisis de cada una de las partidas que inciden en la generación del efectivo, el cual puede ser de gran utilidad para elaborar políticas y estrategias que permitan a la empresa utilizar óptimamente sus recursos.

Características:

- Es un informe eminentemente financiero complementario del Balance y el Estado de Resultados, que ofrece información diferente a la de estos.
- Muestra el flujo de efectivo (ingresos y egresos) ocurrido durante el ejercicio

Indicadores financieros

Según (Gerencia.com., 2010). Los indicadores financieros o como también se conocen en el área de la economía y finanzas, son probablemente una de las herramientas o instrumentos que se utilizan con mayor frecuencia en el Análisis Financiero para poder hacer un análisis de la información obtenida de los Estados Financieros. Los indicadores son entonces uno de los métodos más utilizados debido a que

tiene la capacidad de poder medir la eficacia y el comportamiento que tiene una empresa, y además ayudan a realizar una adecuada evaluación de la condición financiera, desempeño, tendencias y variaciones en las principales cuentas de una empresa.

Son utilizadas con fines comparativos. Los índices financieros tienen la capacidad de brindarle a los propietarios y gerentes de pequeñas empresas una herramienta valiosa con la cual pueden medir su progreso frente a objetivos internos predeterminados, un determinado competidor o la industria en general. Además, el seguimiento de varias proporciones a lo largo del tiempo es un medio poderoso para identificar nuevas tendencias en sus primeras etapas.

La clasificación de los indicadores financieros es la siguiente:

- Razones de rentabilidad: son por ejemplo el margen de utilidad bruta, el margen de utilidad neta, el retorno sobre los activos y el retorno sobre el capital.
- el índice de liquidez y la prueba ácida. Sirve para interpretar si la empresa tiene el dinero suficiente para cumplir sus compromisos con sus acreedores.
- Razones de actividad: son los indicadores promedio de cobranza, la rotación de inventarios la rotación de las cuentas por pagar. Analiza cómo está el manejo de las actividades operativas y su impacto en el efectivo de la empresa.
- Razones de apalancamiento: son la razón de la deuda y la razón de capital. Con ellos se conoce qué tanto de la empresa le pertenece a los socios y qué tanto a los acreedores.

Cuáles son los principales indicadores financieros

Índice financiero de liquidez corriente

Indica qué proporción de deudas a corto plazo pueden ser cubiertas por elementos del activo cuya conversión en dinero corresponden aproximadamente al vencimiento de las deudas. Su fórmula es:

Activo Corriente / Pasivo Corriente

Índice financiero de liquidez severa o prueba ácida

Muestra una medida de liquidez que excluye a las existencias porque son activos destinados a la venta y no al pago de deudas. Su fórmula es:

(Activo Corriente – Existencias) / Pasivo Corriente

Índice financiero de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida

Considera el efectivo o disponible o el dinero utilizado para pagar las deudas y no toma en cuenta las cuentas por cobrar porque es dinero que todavía no ha ingresado a la empresa. Su fórmula es:

Caja y banco / Pasivo Corriente

Índice financiero de capital de trabajo

Se obtiene cuando se deduce el pasivo corriente del activo corriente. Su fórmula es:

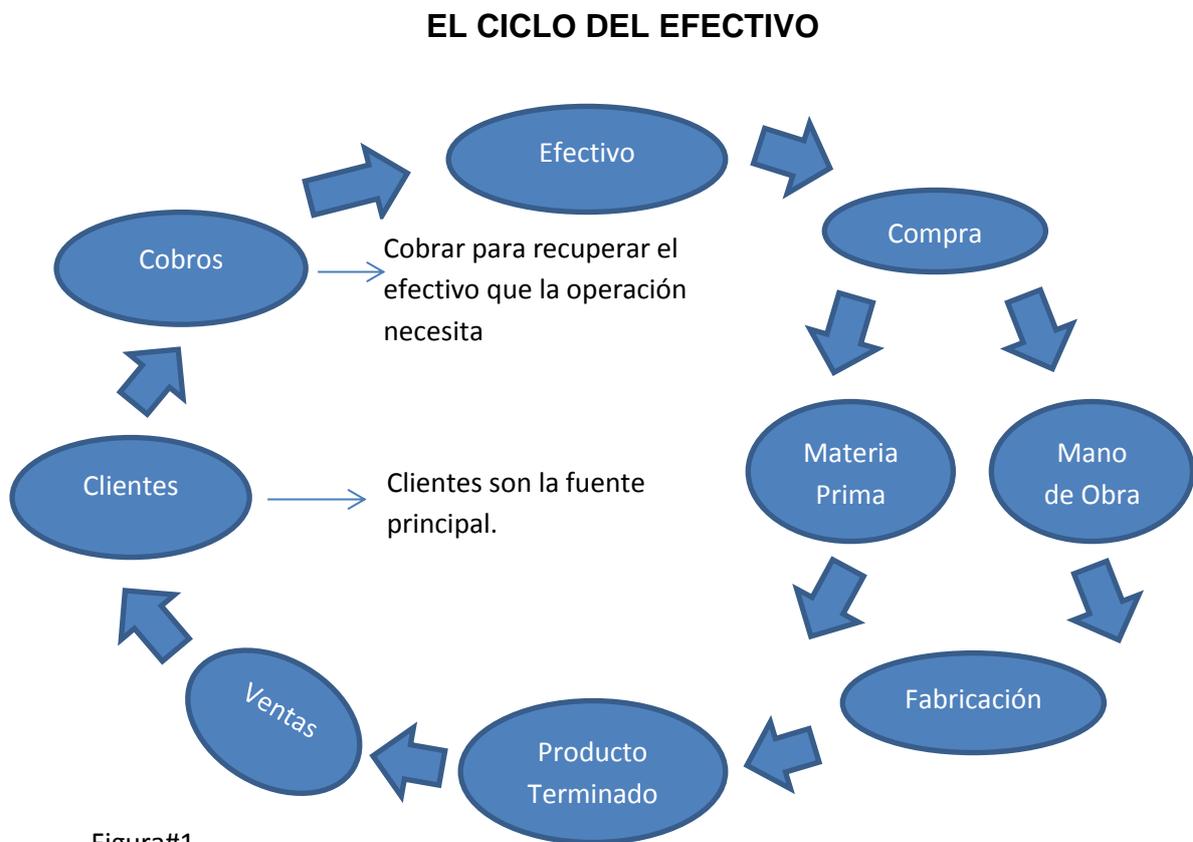
Activo Corriente – Pasivo Corriente

Algunos ejemplos de indicadores financieros son los siguientes:

- Ingresos por conceptos de ventas
- Utilidades antes de impuestos

- Retorno de la inversión
- Resultado de encuestas a empleados
- Número de clientes
- Número de equipos
- Número de proyectos completados
- Reconocimientos de la marca

(Correa, 2015)



Figura#1

Fuente: Tomado Idory, A.J. (s.f). Finanzas. Recuperado el 2013 de 03 de 12, de artículo ciclo de conversión de efectivo.

Antecedentes referenciales

Se asume como antecedentes referenciales a los trabajos realizados por Basantes (2010), Andrade (2013), Veintimilla y Zamora (2007), Chávez y Holguín (2013) quienes abordan en las cuentas por cobrar según las características del entorno donde se presentan, trabajos que enriquecen el presente proyecto de investigación:

La tesis de Basantes (2010), con el tema “Plan estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la ESPOCH” aborda con un plan estratégico que le permita recuperar la cartera vencida de los estudiantes que quedan impagos en sus estudios universitarios, por lo que esto afecta a los futuros becarios al no haber flujos de efectivos al no recuperar de forma efectiva los valores prestados con anterioridad. Su resultado fue dejar plasmado un manual de procedimiento para un correcto control interno en la gestión de cobranzas.

Las cuentas por cobrar son importantes ya que representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Este proyecto nos muestra un manual de procedimiento para un control interno en el cual propone beneficios para agilizar el proceso de gestión de cuentas por cobrar; ya que son esos recursos con los que darás impulso a un nuevo ciclo de sus operaciones. Este tema es muy novedoso ya que muestra una alternativa eficaz de las cuentas por cobrar o cartera vencida.

En la presente tesis de Andrade (2013), gestionó el proceso de crédito y cobranza para prevenir el vencimiento de cartera, en el Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, por lo que uso un estudio transversal desde el 2011 hasta el 2013, con los siguientes resultados: la existencia de la baja recuperación de cartera es un problema real en toda entidad que brinda créditos, demostrando en el contexto del trabajo un índice de morosidad hacia la institución financiera, reformulando sus sistema de cobranza para la recuperación y prevención de vencimiento de cartera crediticia.

Este proyecto es muy novedoso ya que mi proyecto está dentro de las PYMES pero el Autor Andrade nos aborda en la prevención del vencimiento de cartera de unas de las Grandes Empresa como es el Banco Pichincha. Este fenómeno de cartera vencida abarca desde grandes, medianas y pequeñas empresas nos aporta con un amplio y adecuado conocimientos de los clientes y otorgando los créditos de

manera analítica y cuidadosa para hacer más eficiente las operaciones de cobro.

En el estudio realizado por Veintimilla y Zamora (2007) aborda con su tema “Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.”, que surge en respuesta a la imperante necesidad de la compañía de recuperar de forma eficiente los altos rubros que adeudan las empresas, los mismos que de no recibir el tratamiento adecuado serán imposibles de manejar, llegando a ser incobrables. A pesar de ser una empresa sólida financieramente, esto fue motivo para el planteamiento de estrategias que permitan disminuir la cartera vencida que sobrepasaba el 10% de la misma.

La tesis de los autores Veintimilla y Zamora nos beneficia para emplear un sistema de acciones de carácter preventivo para poder identificar clientes de la empresa, el estado de políticas de crédito y saber que debemos invertir tiempo y esfuerzo para un plan estratégico que permita recuperar rubros vencidos.

En la presente tesis de los autores Chávez y Holguín (2013) en su tema “Diseño de un plan estratégico para la recuperación de cartera del sector agrícola de la cooperativa de ahorro y crédito Agrícola Junín LTDA. del cantón Junín provincia de Manabí”, empresa que no solo otorgaba créditos a personas y empresa del cantón Junín, sino que abarcaba a todos los pueblos aledaños a este cantón, así como otros cantones, como lo son Calceta, Portoviejo, Manta, Rocafuerte, Chone, cuyos principales y mayores clientes son del sector agrícola.

La tesis brindada por los autores Chávez y Holguín es significativa para darnos cuenta de la gran necesidad que tiene toda empresa de constar con una auditoría y revisión de sistema de crédito para poder identificar los riesgos financieros.

Fundamentación legal

Posteriormente se demuestran fundamentaciones legales que se han consultado e interpretado para escoger lo más importante como base formal de estudio. Efectuados por Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), Normas Internacionales de Información Financiera

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las PYMES

EL IASB International Accounting Standards Board (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad) desarrolla y publica una norma separada que pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera de Empresa que en diferentes países son conocidas como pequeñas y medianas empresas (PYMES), Empresas privadas y Empresas sin obligación pública de rendir cuentas.

Las PYMES producen estados financieros para el uso exclusivo de los propietarios- gerentes, o para las autoridades fiscales u otros organismos gubernamentales. Los estados financieros producidos únicamente para los citados propósitos son necesariamente estados financieros con propósito de información legal.

También la Superintendencia de Compañías, mediante resolución N° SC-INPA-UA-G-10-005 del 5 Noviembre 2010 resolvió establecer la clasificación de las Compañías en Ecuador:

	Personal Ocupado	Ventas Bruta Anual	Montos de Activos
Micro Empresa	1 a 9	< o igual a \$100.000	Hasta \$100.00
Pequeña Empresa	10 a 49	De \$ 100 mil a 1 millón	\$100.000 a 750-000
Mediana Empresa	50 a 199	1 millón 1 a 5 millones	\$750.000 a \$3999.999

Grandes Empresas	Mayor o igual a 200	Mayor a \$5'000.000	Mayor o igual a \$4'000.000
-------------------------	------------------------	------------------------	--------------------------------

Las NIIF para las PYMES es una sola norma que incluye en sus 35 secciones los principios de contabilidad que se basan en las NIIF completas, pero simplificadas para las PYMES.

Tiene una organización sencilla y por temas de manera similar a lo que sería un manual.

Se omiten contenidos de las NIIF's completas que no son relevantes para las PYMES.

Se puede decir que los temas de las NIIF completas que no se tratan en las NIIF para PYMES son:

- Ganancias por acción.
- Información financiera intermedia.
- Presentación de reportes por segmentos.
- Seguros.
- Así como activos no corrientes tenidos para la venta

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes)

Sección 11

Instrumentos Financieros Básicos

Alcance de las Secciones 11 y 12

11.1 La Sección 11 *Instrumentos Financieros Básicos* y la Sección 12 *Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros* tratan del reconocimiento, baja en cuentas, medición e información a revelar de los instrumentos financieros (activos financieros y pasivos financieros). La Sección 11 se aplica a los instrumentos financieros básicos y es relevante para todas las entidades. La Sección 12 se aplica a otros instrumentos financieros y transacciones más complejos. Si una entidad solo realiza transacciones con instrumentos financieros básicos, la Sección 12 no será

aplicable. Sin embargo, incluso las entidades que solo tienen instrumentos financieros básicos considerarán el alcance de la Sección 12 para asegurarse de que están exentas.

Elección de política contable

11.2 Una entidad optará entre aplicar:

- (a) lo previsto en la Sección 11 y Sección 12 en su totalidad, o
- (b) las disposiciones sobre reconocimiento y medición de la NIC 39 *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición* y los requerimientos de información a revelar de las Secciones 11 y 12 para contabilizar todos sus instrumentos financieros. La elección de (a) o (b) por parte de una entidad es una elección de política contable. Los párrafos 10.8 a 10.14 contienen requerimientos para determinar cuándo un cambio en una política contable es apropiado, cómo debe contabilizarse este cambio y qué información debe revelarse sobre éste.

Introducción a la Sección 11

11.3 Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra.

11.4 La Sección 11 requiere un modelo de costo amortizado para todos los instrumentos financieros básicos excepto para las inversiones en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes sin opción de venta y en acciones ordinarias sin opción de venta que **cotizan en bolsa** o cuyo valor razonable se puede medir de otra forma con fiabilidad.

11.5 Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones:

- (a) Efectivo.
- (b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- (c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas.
- (d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.

- (e) Bonos e instrumentos de deuda similares.
- (f) Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta.
- (g) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

11.6 Son ejemplos de instrumentos financieros que no satisfacen normalmente las condiciones del párrafo 11.8 y, por lo tanto, quedan dentro del alcance de la Sección 12:

- (a) Títulos respaldados por activos, tales como obligaciones hipotecarias garantizadas, acuerdos de recompra y paquetes titulizados de cuentas por cobrar.
- (b) Opciones, derechos, certificados para la compra de acciones (warrants), contratos de futuros, contratos a término y permutas financieras de tasas de interés que pueden liquidarse en efectivo o mediante el intercambio de otro instrumento financiero.
- (c) Instrumentos financieros que cumplen las condiciones y se designan como instrumentos de cobertura de acuerdo con los requerimientos de la Sección 12.
- (d) Compromisos de conceder un préstamo a otra entidad.
- (e) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros

11.12 Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero solo cuando se convierta en una parte según las cláusulas contractuales del instrumento.

Medición Inicial

11.13 Al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, en efecto, una transacción de financiación. Una transacción de financiación puede tener lugar en

relación a la venta de bienes o servicios, por ejemplo, si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado. Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

Ejemplos – activos financieros

1 Para un préstamo a largo plazo concedido a otra entidad, se reconoce una cuenta por cobrar al valor presente de la cuenta por cobrar en efectivo (incluyendo los pagos por intereses y el reembolso del principal) de esa entidad.

2 Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura.

3 Para una partida vendida a un cliente con un crédito a dos años sin intereses, se reconoce una cuenta por cobrar al precio de venta en efectivo actual para esa partida. Si no se conoce el precio de venta en efectivo actual, se puede estimar como el valor presente de la cuenta por cobrar en efectivo descontado utilizando la tasa (o tasas) de interés de mercado vigente para una cuenta por cobrar similar.

4 Para una compra en efectivo de las acciones ordinarias de otra entidad, la inversión se reconoce al importe de efectivo pagado para adquirir las acciones.

Medición posterior

11.14 Al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad medirá los instrumentos financieros de la siguiente forma, sin deducir los costos de transacción en que pudiera incurrir en la venta u otro tipo de disposición:

(a) Los instrumentos de deuda que cumplan las condiciones del párrafo 11.8

(b) se medirán al costo amortizado utilizando el método del interés efectivo.

Normas Internacionales de la Contabilidad (NIC 7).- ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

El objetivo de esta Norma es exigir a las entidades que proporcionen información acerca de los movimientos históricos en el efectivo y los equivalentes al efectivo a través de la presentación de un estado de flujos de efectivo, clasificados según procedan de actividades de explotación, de inversión y de financiación.

2 Esta Norma sustituye a la antigua NIC 7 Estado de cambios en la posición financiera, aprobada en julio de 1977.

3 Los usuarios de los estados financieros están interesados en saber cómo la entidad genera y utiliza el efectivo y los equivalentes al efectivo. Esta necesidad es independiente de la naturaleza de las actividades de la entidad, incluso cuando el efectivo pueda ser considerado como el producto de la empresa en cuestión, como puede ser el caso de las entidades financieras. Básicamente, las entidades necesitan efectivo por las mismas razones, por muy diferentes que sean las actividades que constituyen su principal fuente de ingresos ordinarios. En efecto, todas ellas necesitan efectivo para llevar a cabo sus operaciones, pagar sus obligaciones y suministrar rendimientos a sus inversores. De acuerdo con lo anterior, esta Norma exige a todas las entidades que presenten un estado de flujos de efectivo.

4 El estado de flujos de efectivo, cuando se usa de forma conjunta con el resto de los estados financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos de la entidad, su estructura financiera (incluyendo su liquidez y solvencia) y su capacidad para modificar tanto los importes como las fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se puedan presentar. La información acerca de los flujos de efectivo es útil para evaluar la capacidad que la entidad tiene para generar

efectivo y equivalentes al efectivo, permitiendo a los usuarios desarrollar modelos para evaluar y comparar el valor actual de los flujos netos de efectivo de diferentes entidades. También posibilita la comparación de la información sobre el rendimiento de la explotación de diferentes entidades, ya que elimina los efectos de utilizar distintos tratamientos contables para las mismas transacciones y sucesos económicos.

5 Con frecuencia, la información histórica sobre flujos de efectivo se usa como indicador del importe, momento de la aparición y certidumbre de flujos de efectivo futuros. Es también útil para comprobar la exactitud de evaluaciones pasadas respecto de los flujos futuros, así como para examinar la relación entre rendimiento, flujos de efectivo netos y el impacto de los cambios en los precios.

La Ley de Compañía define:

Según la Ley de Compañías en su Art. 94 dispone que “la Compañía de Responsabilidad Limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de bancos, seguros, capitalización y ahorro”, que conciernen a otro tipo de sociedades sobre todo vigiladas por la Superintendencia de Bancos. A él debemos agregar lo que indica el Art. 3 de la misma ley: “Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad”.

La capital se constituye:

- Capital mínimo establecido por la Ley: USD. 400,00.
- Al constituirse debe estar suscrito y pagado en el 50% de cada participación. Saldo a pagar en un plazo no mayor de doce meses,

a contarse de la fecha de inscripción de la escritura constitutiva en el Registro Mercantil (Art. 102)

- Aportaciones en numerario o especie.
- Especie: Bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía.

Características:

- a) Monto mínimo para constituir US \$ 400
- b) El capital debe estar pagado al constituir la compañía, o en un aumento de capital, mínimo el 50% y el saldo en un año.
- c) Número de socios para constituir mínimo 2 máximo 15. Luego de constituida no puede subsistir con un sólo socio.
- d) El capital está dividido en participaciones.
- e) Para transferir las participaciones se requiere el consentimiento unánime de todos los socios.
- f) La transferencia de las participaciones es formal a través de escritura pública.
- g) El nombre puede estar constituido por una razón social.
- h) Tanto el quórum de instalación de la Junta de Socios como el de votación se los establece sobre la base del capital que tenga cada socio al margen si el mismo está o no íntegramente pagado.
- i) Es facultativo la existencia del Comisario.
- j) Las convocatorias a Junta de Socios pueden hacerse mediante comunicación escrita dirigida a cada socio o por la prensa o por cualquier otro mecanismo según lo disponga el estatuto.
- k) El Fondo de Reserva es el 5% de las utilidades anuales hasta completar el 20% del capital.

- l) No puede establecerse un capital autorizado.
- m) Existen únicamente dos convocatorias de la Junta General para resolver sobre reformas al estatuto.
- n) No pueden ser socios los bancos, las compañías de seguros, capitalización y ahorro, las compañías anónimas extranjeras, las corporaciones eclesiásticas, los religiosos, los clérigos, los quebrados que no hayan obtenido rehabilitación y los funcionarios públicos de alto nivel señalados en el Art. 266 del Código Penal.
- o) Se puede excluir a un socio por causas legales previo trámite judicial
- p) No se puede disminuir el capital para devolver el mismo a los socios.
- q) Los administradores pueden ser removidos únicamente por causas legales.
- r) Las participaciones no son embargables.
- s) El derecho preferente que tienen los socios para aumentar el capital lo será salvo que el estatuto o las resoluciones de la Junta de Socios dispongan lo contrario.
- t) Las participaciones son de un solo tipo.
- u) Pueden pedir convocatoria a Junta un número de socios que representen el 10% del capital.
- v) Debe autorizar el gravamen o la venta de los bienes inmuebles de la compañía.
- w) Los administradores no pueden dedicarse por cuenta propia al mismo género de negocios de la compañía.

Definiciones conceptuales

Procedimiento:

Según (Biegler, 1980) "Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".

Desde otra perspectiva (Franklin, 1993) definen que los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar"

Los procedimientos describen detalladamente las actividades, rendimiento laboral de forma ordenada para mejorar los problemas administrativos dentro de la organización. Disminuyendo errores laborales con una mejor función en la empresa.

Cartera Vencida:

Según (Fernández, 2011) Cartera vencida también llamada cuenta de dudoso o difícil cobro, son aquellas deudas que los clientes mantienen con una empresa u organización por concepto de ventas realizadas a créditos.

La cartera vencida son deudas que su fecha de cancelación asciende o supera a los 90 días, toda empresa dedicada a la venta de productos o servicios por medio de crédito corre el riesgo a impagos que es una pérdida para empresa que genera problemas en la liquidez de la misma. (Rubí, Glosario de término financiero, 2003)

La cartera vencida es un problema que surge principalmente cuando una empresa ofrece créditos a sus clientes sin un análisis adecuado bajo políticas de créditos. Se da también por falta de control y vigilancia de la cartera.

Flujo efectivo :

Aquel que en forma anticipada muestra las salidas y entradas en efectivo que se darán en una empresa durante un periodo determinado. Tal periodo normalmente se divide en trimestres, meses o semanas para detectar el monto y duración de las necesidades, los faltantes, sobrantes de efectivo y el cumplimiento del presupuesto. (Vidales, 2003)

El flujo de efectivo ayuda a los administradores a evaluar la capacidad de flujos efectivos adquiridos, a cumplir obligaciones y facilitar la gestión interna del control presupuestario del efectivo de la empresa. (Rubí, Glosario de término financiero, 2003)

El flujo de efectivo evalúa la generación de efectivo que tiene la empresa para la toma de decisiones económicas. El estado de flujo de efectivo está incluido en los estados financieros.

Efectivo :

Es el efectivo que la empresa posee que forma parte del activo circulante y su función es hacer frente a las posibles obligaciones a corto plazo que puedan aparecer (Rubí, Glosario de término financiero, 2003)

El efectivo es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. (Rubí, 2003)

Efectivo es la disponibilidad que tiene una empresa para el desarrollo de sus actividades (compras, pagos, ventas, entre otros). El efectivo que posee una empresa forma parte del activo circulante y su función es hacer frente a las posibles obligaciones a corto plazo que puedan aparecer.

Cuentas por cobrar :

Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambios, título de crédito y pagare a favor de la empresa. (Rubí, Glosario de término financiero, 2003)

Las cuentas por pagar son unas de las principales cuentas que se abordan en una entidad económica debida que son la que mantienen a la empresa operativa, ya que son ellas las que controlan las deudas que tiene la empresa con terceros, ya que los mismos son los que proporcionan las compras y servicios. (Juan, 2011)

Son una práctica recurrente dentro de las operaciones que realizan las entidades. Los registros contables y la auditoria de los documentos controlan las deudas que tiene la empresa.

Cuentas incobrables :

Son cuentas que han sido producto de operaciones a crédito y que por considerarse incobrables representan pérdidas para la compañía (Rubí, Glosario de término financiero, 2003)

Las cuentas incobrables son generadas por las ventas al crédito no recuperado por el cual se puede llegar a sufrir falta de liquidez, o en el peor de los casos, una pérdida de capital. (José, 2014)

Cuando se da las cuentas por cobrar por la prestación de servicio o venta a crédito existe una gestión de cobro en el cual debe ser de manera eficaz porque si no se genera las cuentas incobrables y esto hace que la empresa entre en una pérdida.

Gestión de cobranza :

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda. (Rubí, 2003)

La gestión de cobros es la labor principal de la obtención de la recaudación en un organismo o empresa (Rubí, Glosario de término financiero, 2003)

Es una de las actividades principales que aborda en una entidad económica es decir debido al cobro la empresa se mantiene, ya que es una actividad importante porque controla la deuda que se da por compras y servicio. Cuando se agotan los medios de cobros pueden ocurrir situaciones como pérdida de capital.

Control Interno :

Conjunto de métodos y procedimientos coordinado que adoptan las dependencias y entidades para salvaguardar sus recursos, verificar la veracidad de la información financiera y promover la eficiencia de operación y el cumplimiento de las políticas establecidas. (Rubí, Glosario de término financiero, 2003)

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. (Horta, 2009)

Es bueno resaltar, que las empresas apliquen controles internos en sus operaciones para verificar que los controles se cumplan para darle una

mejor visión sobre su gestión de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Breves Antecedentes

IMPEX ECUATORIANA C.A. fue fundada en 1972 en Guayaquil-Ecuador como distribuidor autorizado de equipos de bombeo IHM y Peerless Pump. La experiencia adquirida por IMPEX ECUATORIANA C.A. desde su fundación, nos acredita como poseedores del más amplio conocimiento de soluciones integrales en el manejo de fluidos, atendiendo a los sectores industriales, comerciales, residenciales y agrícolas. Contamos con un departamento técnico especializado; apoyado por ingenieros y técnicos capacitados, que hacen a su disposición el asesoramiento técnico para el diseño de sistemas, y la selección de equipos de acuerdo a sus necesidades.

Hoy en día IMPEX ECUATORIANA C.A. cuenta con operaciones estratégicas en Quito y Guayaquil, ofreciendo apoyo y servicio a todas las regiones del país con las siguientes ventajas:

- Departamento Técnico especializado.
- Ingenieros y Técnicos capacitados por los fabricantes.
- Asesoría para el diseño y selección de equipos sin costo para el cliente.
- Representación de las mejores marcas del mercado.
- Completo stock de repuestos y talleres de mantenimiento.

Sus principales clientes son: Sálca del Ecuador, Hidalgo e Hidalgo y Avícola Fernández.

Sus principales proveedores son: JNG del Ecuador, Tuval, Dipac, Ferrobronce.

LOGOTIPO



MISIÓN

Proveer con la mayor seriedad y honestidad técnica posible, soluciones integrales para el transporte de fluidos.



VISIÓN

A futuro continuar siendo reconocidos como especialistas en el transporte de fluidos, garantizando sostenibilidad y rentabilidad.

Diseño de la Investigación

Diseño de la investigación Cuantitativa

(Metodología de la investigación sexta Edición Roberto Hernández Sampieri)

Etapa I. Preguntas de Investigación: Las preguntas se planifican y se las emplea mediante el estudio natural de la empresa después se realiza una encuesta para así obtener un resultado cuantitativo.

Etapa II. Recogida de resultados: Por medio del estudio de resultado que nos presentó la encuesta de preguntas cerradas respondidas por los mismos colaboradores de la compañía, aportan para resolver el problema del fenómeno de cartera vencida en beneficio de la empresa.

Etapa III. Análisis: La metodología requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representada por algún modelo numérico. Se realiza análisis estadístico descriptivo de los datos obtenidos cuantitativos.

Etapa IV. Interpretación: La interpretación es cuantitativa basada en los resultados del cuestionario de preguntas expuestas en las anteriores etapas, la investigación cuantitativa permite examinar los datos de manera numérica para conocer ciertos aspectos de interés sobre lo que se está estudiando.

Etapa V. Conclusión: La conclusión se elabora o se basa en la información derivada de los análisis de los datos cuantitativos. Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlo y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Tipos de la Investigación

Investigación de Campo:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (Arias, 2012).

Según los autores (Martins, 2010) define: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Se manejó la investigación de campo porque recaudamos toda la información en el ambiente natural de la empresa sin perder el control, es decir no alterando la investigación obtenida ni manipulando el estudio obtenido. También porque se emplean datos secundarios, provenientes de las fuentes bibliográfica

Investigación Explorativa:

“El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema” (Sampiero, 2006).

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. (Odon F. G., Introducción a la metodología científica, 2012).

En el presente trabajo se utilizó la investigación explorativa para conocer las causas y consecuencias de la cartera vencida y el impacto negativo que este fenómeno ha tenido en la liquidez de la compañía.

Investigación Explicativa:

Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables. (Sampieri, Metodología de la investigación , 2006).

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Odon F. G., Introducción a la metodología científica, 2012)

Se utilizó la investigación explicativa para conocer la situación de la compañía por la problemática de la cartera vencida; los efectos, causas que originan deficiencia financiera por hipótesis causales.

Investigación Descriptiva:

Busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Sampieri, Metodología de la investigación, 2007).

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, Introducción a la metodología científica, 2012).

En el presente proyecto se utilizó la investigación descriptiva para conocer la situación concreta de la compañía combinada con ciertos criterios de clasificación para ordenar o establecer su estructura o comportamiento.

Investigación Correlacional:

Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. (Sampieri, Metodología de la investigación, 2016).

La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Es decir. Miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Sampieri, Metodología de la Investigación , 2003).

En la presente investigación se utilizó el estudio correlacional porque con el conocimiento, causas, efecto, situaciones dadas por la síntesis de las investigaciones anteriores podemos comprender la problemática que está pasando la compañía y brindar procedimientos que ayuden a la mejora de la misma.

Población

Conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. (Odon F. G., Introducción de la metodología científica , 2006).

Población Finita

Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador. (Odon F. G., Introducción de la metodología científica, 2006).

Muestra

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o

población que se estudia. (Sampieri, Metodología de la Investigación, 2008)).

Tipo de Muestra

Muestreo intencionado: también recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga.

En la investigación se asume el muestreo intencionado de (Mario Tamayo, 1997) para aplicar los instrumentos de recolección de dato.

Tabla#1 Población y muestra de la Investigación

Elementos	Población	Muestra
Gerente General	1	1
Asistente de Gerencia	1	1
Contador	1	1
Asistente Contable	1	1
Secretaria de venta	1	1
Vendedores	3	3
Caja	1	1
Técnicos	2	2
Bodega	1	1
Mensajero	1	1
Servicio de limpieza	1	1
Totales	14	14

Elaborado por: Henríquez, A.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla#2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Henríquez, A.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Información general obtenida del análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los trabajadores y directivos de la empresa IMPEX ECUATORIANA C.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2018.

La información que se muestra a continuación permitió validar el problema de investigación y la solución que se propone para el mismo:

1. ¿Es Ud. parte de la Compañía IMPEX ECUATORIANA C.A?

Trabajador de la Institución

	N°	%
SI	14	100%
NO	0	0%

Nota: Autora, Henríquez, A.



Análisis

Una vez aplicada la primera pregunta del cuestionario, los 14 trabajadores entrevistados que representan el 100% de la muestra manifiestan formar

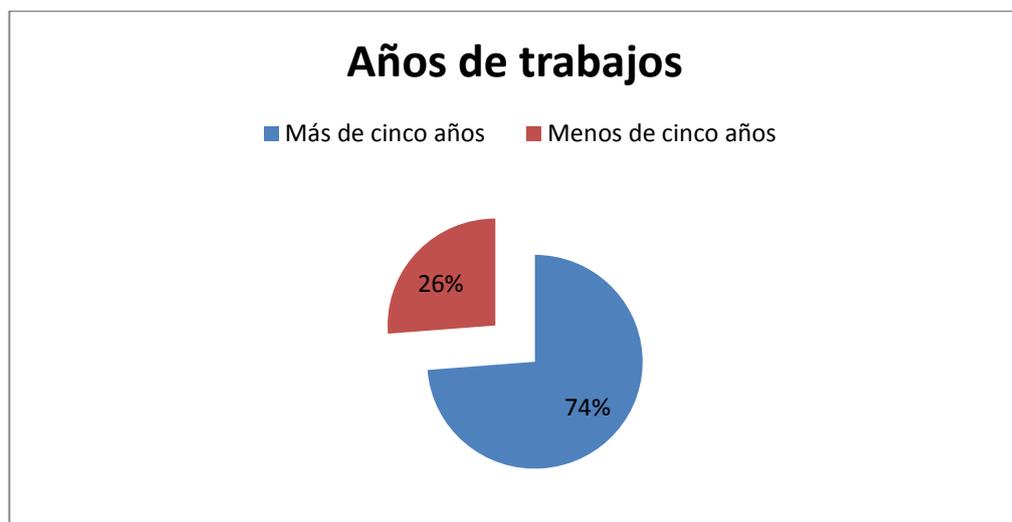
parte del colectivo de trabajo de la compañía IMPEX ECUATOIANA C.A., dato que permite continuar con el desarrollo de la encuesta.

2. ¿Si su respuesta fue Si, indique cuantos años de trabajo tiene dentro de IMPEX ECUATORIANA C.A.?

Años en la empresa

	N°	%
Más de cinco	9	74%
Menos de cinco	5	26%
Total	14	100%

Nota: Autora, Henríquez, A.



Análisis

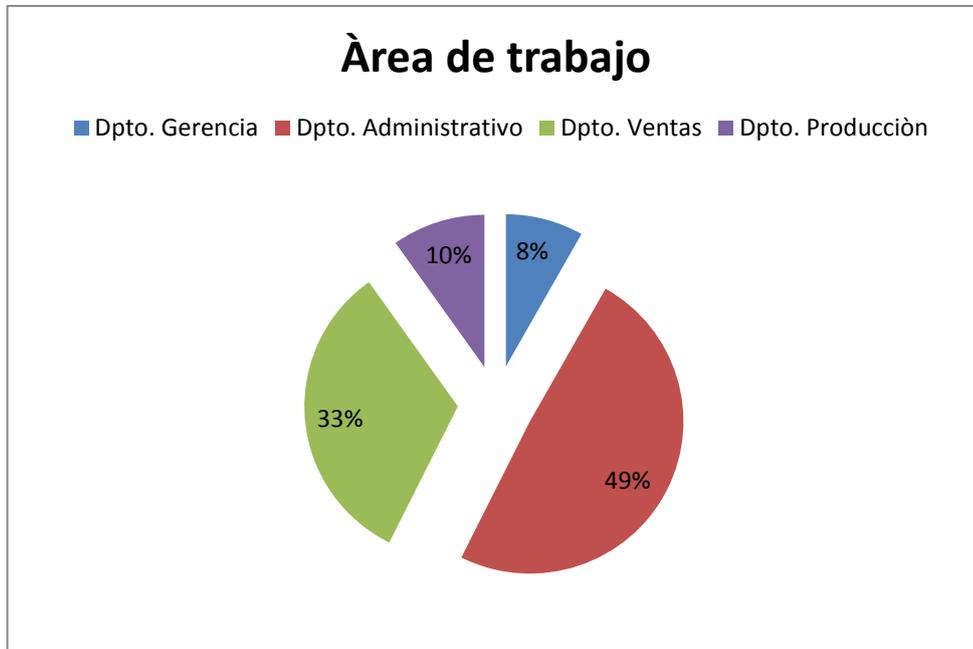
En esta segunda pregunta de la encuesta 9 de entrevistados que representan el 74% tienen más de cinco años en la compañía y 5 de entrevistados que representan el 25% tienen menos de cinco años, información relevante para la autora de investigación ya que los datos muestran que los colaboradores de la entidad cuentan con la experiencia suficiente para emitir su criterio y brindar su información sobre la temática abordada en la encuesta.

3. ¿A qué área de trabajo de las que se muestra Ud. pertenece?

Años en la empresa

	N°	%
Dpto. Gerencia	1	8%
Dpto. Administrativo	6	49%
Dpto. Ventas	4	33%
Dpto. Producción	3	10%
Total	14	100%

Elaborado por: Autora, Henríquez, A.



Análisis

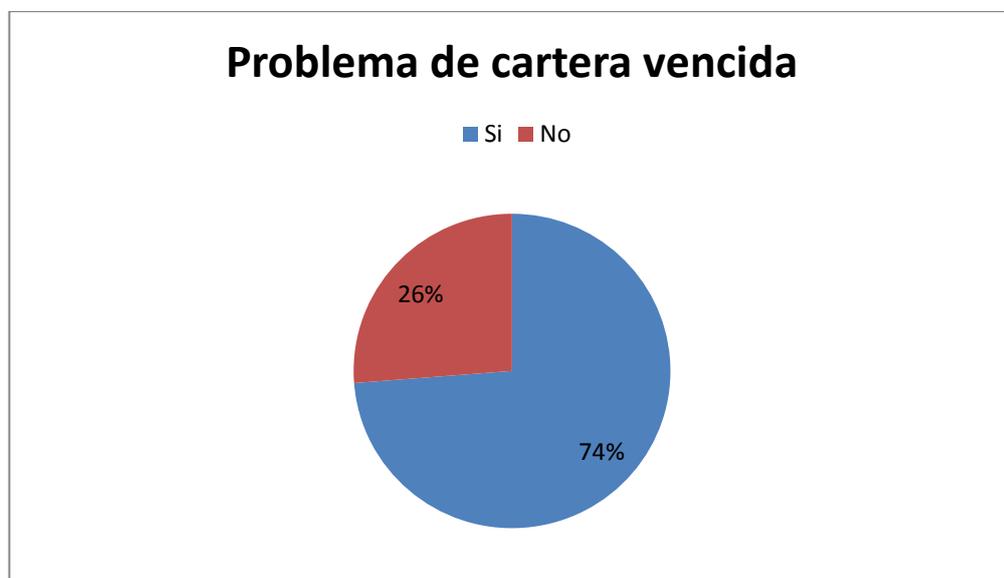
En la tercera pregunta del cuestionario nos dio como resultados que en el Dpto. de Gerencia lo integra 1 trabajador revelando el 8%, en el Dpto. Administrativo está formado por 6 trabajadores que pertenece al 49%, el Dpto. de Ventas está compuesto por 4 trabajadores que representan el 33% para finalizar el Dpto. de Producción manifiesta que 3 trabajadores forman el 10% dándonos un total de 14 trabajadores encuestados que forman el 100% de la muestra, datos que facilitarían el desarrollo de cuestionario ya que todos los entrevistados trabajan en las áreas críticas.

4. ¿Tomando en cuenta sus años de trabajo dentro de la compañía IMPEX ECUATORIANA C.A. conoce Ud. sobre el problema de la cartera vencida dentro de la misma?

Problema de cartera vencida

	N°	%
Si	9	74%
No	5	26%
Total	14	100%

Nota: Autora, Henríquez, A.



Análisis

En la cuarta pregunta de cuestionario se refiere a que si los trabajadores conocen sobre el problema que existe dentro de la empresa dando los resultados de 9 trabajadores con respuesta de SI que corresponden al 74%, 5 trabajadores con respuesta de NO que forman el 26% dando un total de 14 trabajadores encuestados que muestran el 100%, información que sustenta la problemática abordada en la investigación.

5. ¿Cree Ud. que el problema de cartera vencida puede afectar la parte financiera de la compañía IMPEX ECUATORIANA C.A.?

Afectar la parte financiera

	N°	%
Si	9	74%
No	5	26%
Total	14	100%

Elaborado por: Autora, Henríquez, A.



Análisis

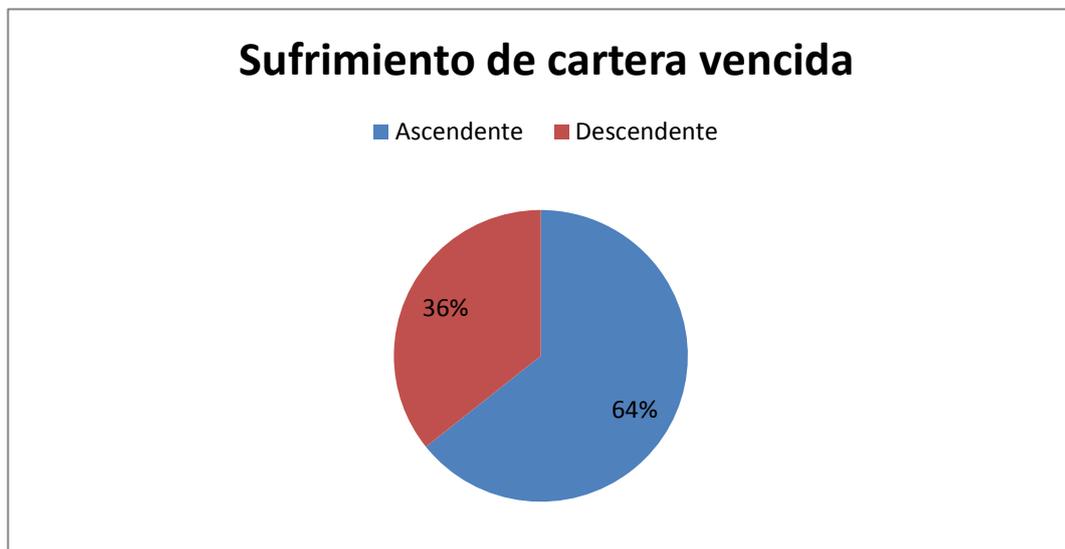
El resultado de la tabulación fue el 74% por Si que forman a 9 trabajadores y el 26% por NO que integran a 5 trabajadores dando un total de 14 encuestados que forman el 100%.

6. ¿Partiendo de su conocimiento sobre el sufrimiento de cartera vencida dentro de la compañía IMPEX ECUATORIANA C.A. como Ud. califica la finanza de la empresa?

Sufrimiento de cartera vencida

	N°	%
Ascendente	9	64%
Descendente	5	36%
Total	14	100%

Elaborado por: Autora, Henríquez, A.



Análisis

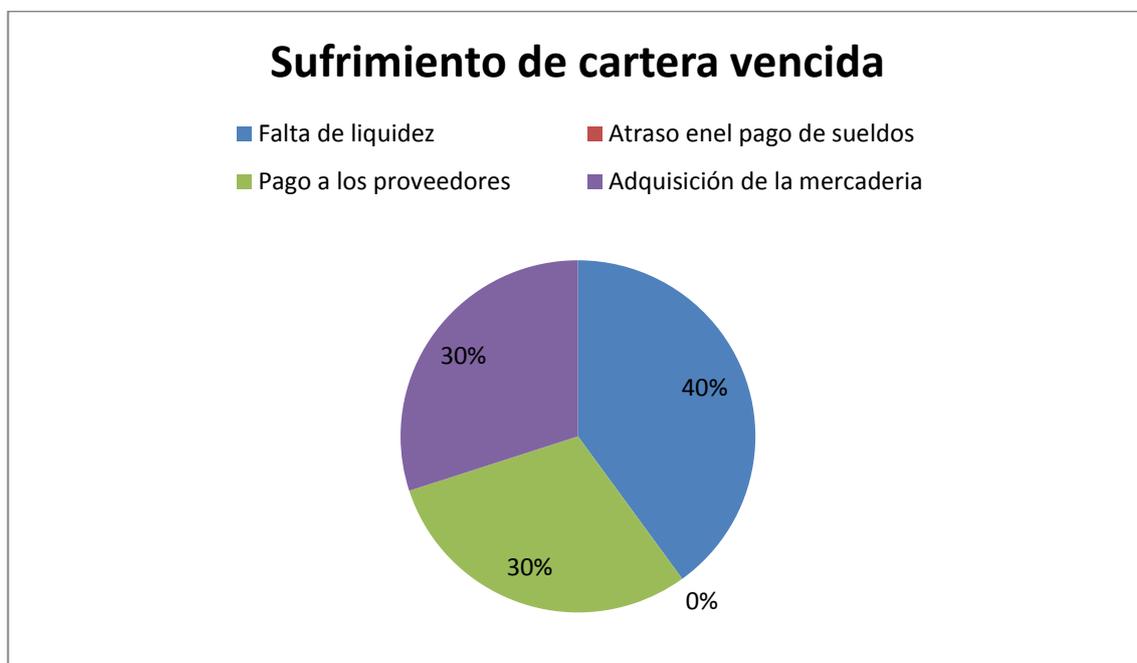
El resultado de la tabulación fue el 64% por Ascendente que forman a 9 trabajadores y el 36% por Descendente que pertenece a 5 trabajadores dando un total de 14 encuestados que forman el 100% mostrando a través de la encuesta la problemática que tiene la empresa

7. ¿Cuáles de las consecuencias expuestas a continuación afectan directamente el problema de la cartera vencida?

Sufrimiento de cartera vencida

	N°	%
Falta de liquidez	8	40%
Atraso en el pago de sueldo	0	0%
Pago a los proveedores	3	30%
Adquisición de la mercadería	3	30%
Total	14	100%

Elaborado por: Autora, Henríquez, A.



Análisis

En la séptima pregunta se refiere a que los encuestados indiquen que problema han observado dentro de la empresa por FALTA DE LIQUIDEZ existe un 29% que se refiere a 4 trabajadores, ATRASO EN EL PAGO DE SUELDO nos revela un 0%, PAGO A LOS PROVEEDORES tiene un 30% que equivale a 3 trabajadores y AQUISICION DE LA MERCADERIA nos muestra un 30% que corresponde a tres trabajadores dando el total de 14 trabajadores cuestionados que forman el 100%.

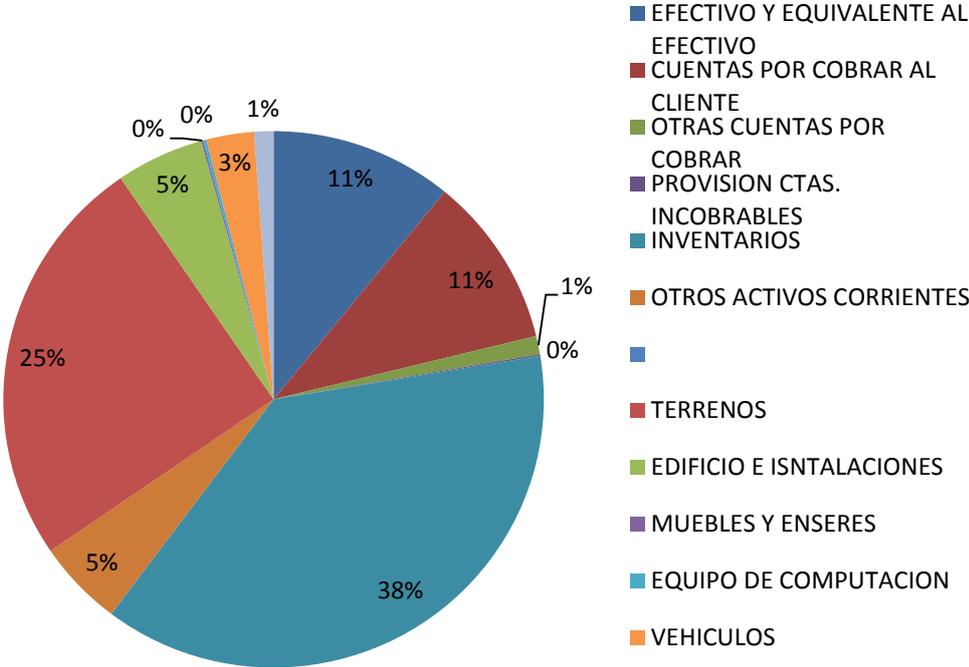
Análisis financiero

Como parte del diagnóstico realizado a la problemática abordada en la presente investigación se desarrolla un análisis de tendencia y porcentajes integrados para conocer en términos cuantitativos las implicaciones que tienen las cuentas por cobrar como parte del mismo.

IMPEX ECUATORIANA C.A		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
A DICIEMBRE 31 DE 2018		
EN US\$ dólares, sin centavos		
ACTIVOS	VALOR	%
ACTIVOS CORRIENTE	835.558	65%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	139.795	11%
CUENTAS POR COBRAR AL CLIENTE	131.782	10%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	14.072	1%
PROVISION CTAS. INCOBRABLES	-1.276	0%
INVENTARIOS	484.704	38%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	66.481	5%
ACTIVOS NO CORRIENTES	442.502	35%
PROPIEDADES Y EQUIPOS	427.702	33%
TERRENOS	319.936	25%
EDIFICIO E ISNTALACIONES	67.277	5%
MUEBLES Y ENSERES	1.523	0%
EQUIPO DE COMPUTACION	2.494	0%
VEHICULOS	36.472	3%
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTE	14.800	1%
TOTAL DEL ACTIVO	1278.060	100%

Elaborado por: Autora, Henríquez, A.

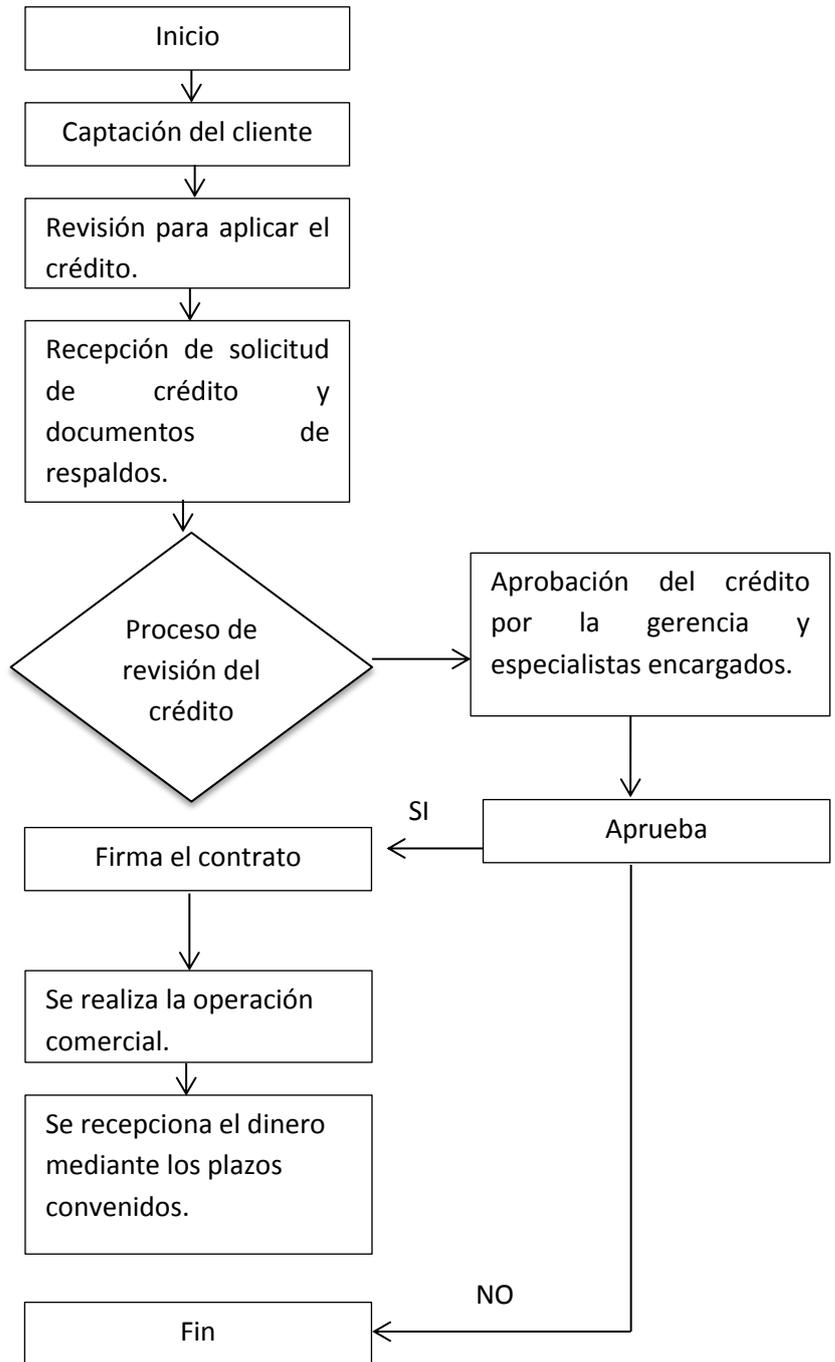
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPAÑIA IMPEX ECUATORIANA C.A.



Análisis

en el grafico antes expuesto se evidencia que las cuentas por cobrar de la compañía IMPEX ECUATORIA C.A. representa un rubro importante dentro de los activos de la compañía con un porcentaje del 10% después del inventario, la propiedad planta y equipo de la entidad y el efectivo, resultado que muestra la necesidad de prestarme mayor atención a esta cuenta.

CRONOGRAMA DE PROCEDIMIENTO



Figura#3 Flujograma de otorgamiento de crédito y cobranza.
Elaborado por: Henríquez, A.

Manual de procedimiento de crédito de cobro de la cartera vencida de la Compañía IMPEX ECUATORIANA C.A.

Introducción

El manual de procedimiento beneficia a la empresa Impex Ecuatoriana C.A. para obtener un buen proceso de cobro de la cartera vencida de una manera sistemática clara y sencilla. En el siguiente manual se establecen políticas de crédito que son necesaria para la empresa ya que de esa manera controlara la cobranza con el objetivo de respetar los parámetros establecidos de las políticas de crédito y así poder incrementar las ventas y el volumen de efectivo teniendo una cobranza efectiva a través del otorgamiento de crédito para que así se logre una visión financiera exitosa

Objetivo

Elaborar un manual de procedimiento de cobro para el incremento del flujo de efectivo de la empresa Impex Ecuatoriana C.A.

Políticas de crédito

Toda empresa se maneja por políticas para un otorgamiento de crédito considerando pasos que se debe seguir de forma ordenada con información fidedigna para que el procedimiento de otorgación de crédito tenga un buen desenvolvimiento económico y financiero.

Impex Ecuatoriana C.A. consta con el siguiente paso:

El cliente debe llenar una hoja de crédito con la información personal verídica

- Información General-Persona Natural
- Bienes o Patrimonio
- Información General- Perona Jurídica
- Referencias Bancarias
- Referencias Comerciales

- Garante

Procedimiento de cobranza

Existen muchos procedimientos de cobranza para disminuir la cartera vencida. Se aplican diversas técnicas de cobranza a medida que pasa el tiempo la deuda se va haciendo más personal y el proceso de cobro es más exigente. Como:

Llamadas telefónica:

En este caso la persona indicada de realizar las llamadas telefónicas es la asistente de venta que las realiza mediante la fecha que se ha estipulado dentro de otorgación de crédito, llamando a los números que están dentro de la información general de persona natural o jurídica que se ha presentado en el departamento de crédito

Notificaciones por escrito:

Dentro de la información brindada por el cliente se encuentra una dirección ya sea electrónica o lugar en el cual se envía un mensaje electrónico o carta. Se lo realiza cuando el cliente se ha pasado de los días de fecha de pago.

Visitas Personales:

La visita personal puede ser por un cobrador o por la persona que ejecuta la venta. Cuando no se tiene ninguna respuesta con los procesos anteriores se acude a esta.

Recurso Legal:

Esta es una medida extrema cuando se entra al ámbito legal porque se contrata un abogado para que ejecute un marco legal sobre una venta que no está siendo cancelada.

Procedimiento #1

Políticas de crédito
Acercamiento del cliente <ul style="list-style-type: none">• El cliente persona natural o jurídica se acerca a la empresa con documentos que respalden la información fidedigna.• El cliente llena la hoja de crédito de la empresa Impex Ecuatoriana C.A.

Procedimiento #2

Políticas de crédito
Aceptación de gerencia <ul style="list-style-type: none">• La hoja llenada por el cliente adjuntando sus documentos correspondientes son entregados a la asistente de gerencia encargada de mostrárselos al gerente.• El gerente es el indicado de aceptar el otorgamiento del crédito.

Procedimiento #3

Políticas de crédito
Fecha de pago <ul style="list-style-type: none">• Si se firma el contrato se procede a la entrega del bien y se genera el crédito al cliente• Comienza la gestión del proceso de cobranza considerando las fechas establecidas en el contrato.

PLAN DE MEJORA				
Objetivo	Factores que inciden en el problema	Acción de mejora	Responsable	Fecha
Recuperar la cartera vencida a través de la aplicación del manual de procedimiento de cobro de la cartera vencida de la empresa IMPEX ECUATORIANA C.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Desactualización de datos de los clientes. • Falta de organización con los vendedores. • Ausencia de un análisis crediticio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar muy bien el área de crédito y establecer con claridad los mecanismos para que mantengan comunicación permanente. • Establecer pagos razonables desde el inicio del crédito y permanentes durante todos los estudios. La cultura de pago es educativa. • Hacer seguimiento permanente o modificar datos: dirección, teléfonos y demás dentro del sistema de cada empresa para mantener vínculo con el cliente, conocer su fondo monetario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General 	2019

	<ul style="list-style-type: none"> • Escases de preparación del personal de cobranza. • Pago de comisión a los vendedores antes de haberse liquidado la venta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer fondos de garantías y seguros que respalden las deudas en caso de necesidad y emergencia. • Deberá de implementar un flujo de comunicación entre los clientes y los trabajadores correspondientes del área de ventas (asistente de venta y vendedores), contabilidad, asistente de gerencia y gerencia. • Controlar que las ventas se efectúen según las condiciones establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Contador 	2019
--	--	---	---	------

CONCLUSIONES:

Para culminar el presente proyecto de grado se arriban a las siguientes conclusiones:

Con la finalidad de sustentar teóricamente la investigación, se realiza un análisis de las teorías más importantes sobre la evolución y el tratamiento del crédito, las investigaciones más relevantes que han abordado esta temática en la actualidad y las normativas legales que regulan el registro y control de los créditos. El análisis del diagnóstico de la investigación consiste en la descripción de la empresa, recolección de los datos realizado dentro de la organización IMPEX ECUATORIANA C.A. en el cual se determinó las principales problemáticas de cartera vencida en el periodo fiscal 2018.

Los diseños que se describió dentro del proyecto fueron los procesos de cobros de facturas vencidas que conllevan a una liquidez. Se realizó un plan de mejora para recuperar la cartera vencida de la empresa IMPEX ECUATORIANA C.A. para poder incrementar su flujo efectivo y mejorar su área crediticia.

RECOMENDACIONES:

1. Profundizar los estudios de otorgamiento crediticio para fundamentar teóricamente cobros de la cartera vencida perfeccionando el proceso con el cumplimiento de las políticas establecidas dentro de la empresa para que obtener un buen incremento del flujo de efectivo.
2. Para esto se aplica un adecuado sistema de políticas de crédito dentro del diseño de la propuesta del manual de procedimientos de cobro en cartera vencida para mejorar el capital de la empresa.
3. Socializar la propuesta de la presente investigación con los colaboradores directamente relacionados con los procesos de cobranzas para la correcta aplicación y tratamiento de los procedimientos diseñados.

ANEXOS

1. ¿Es Ud. parte de la Compañía IMPEX ECUATORIANA C.A?

Si

No

2. ¿Si su respuesta fue Si, indique cuantos años de trabajo tiene dentro de IMPEX ECUATORIANA C.A.?

Más de cinco años

Menos de cinco años

3. ¿A qué área de trabajo de las que se muestra Ud. pertenece?

Dpto. Gerencia

Dpto. Administrativo

Dpto. Venta

Dpto. Producción

4. ¿Tomando en cuenta sus años de trabajo dentro de la compañía IMPEX ECUATORIANA C.A. conoce Ud. sobre el problema de la cartera vencida dentro de la misma?

Si

No

5. ¿Cree Ud. que el problema de cartera vencida puede afectar la parte financiera de la compañía IMPEX ECUATORIANA C.A.?

Si

No

6. ¿Partiendo de su conocimiento sobre el sufrimiento de cartera vencida dentro de la compañía IMPEX ECUATORIANA C.A. como Ud. califica la finanza de la empresa?

Ascendente

Descendente

7. ¿Cuáles de las consecuencias expuestas a continuación afectan directamente el problema de la cartera vencida?

Falta de liquidez

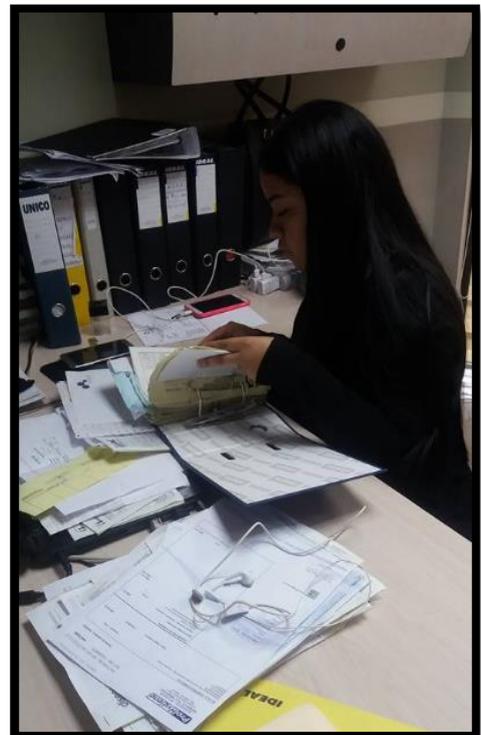
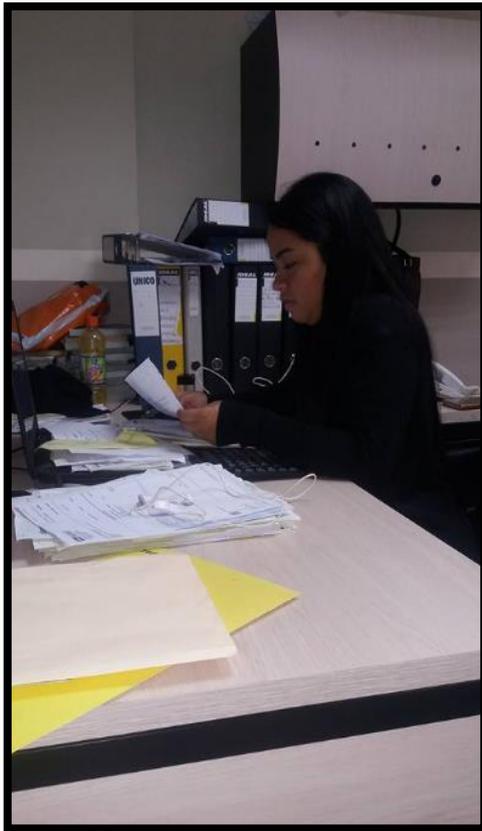
Atraso en el pago de sueldos

Pago a los proveedores

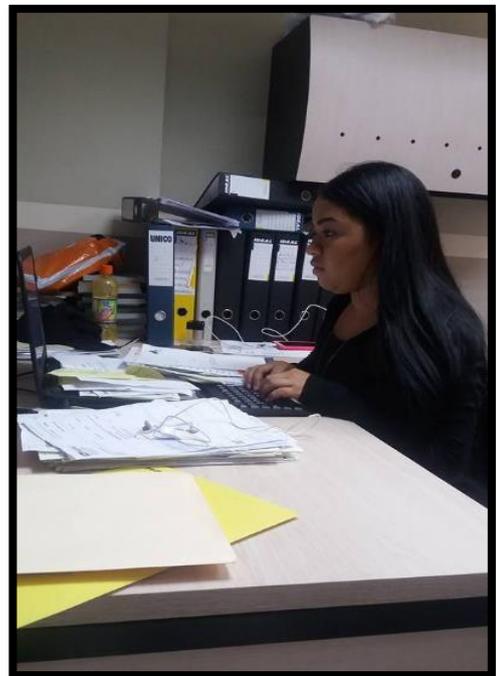
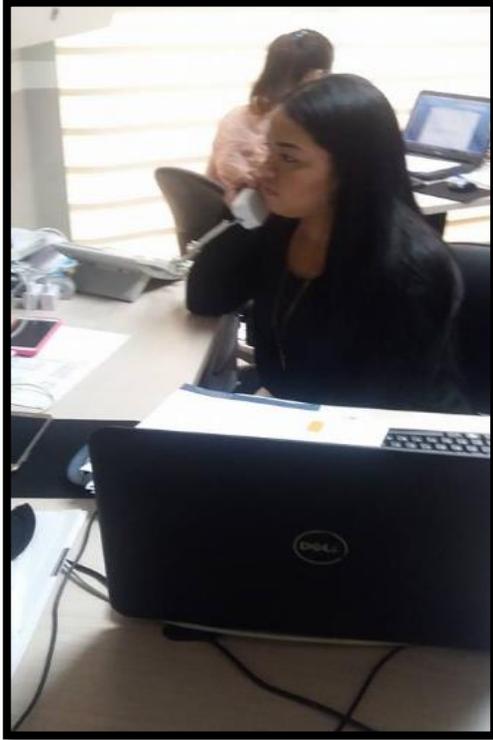
Adquisición de la mercadería

FOTOS

- Ingreso de facturas.
- Ordenar y clasificar facturas con sus respectivos comprobantes de retención, notas de créditos.
- Declaraciones de formularios 103 y 104.
- Anexo transaccional.



- Cobranza a clientes en mora.
- Actualización de datos de cliente.



BIBLIOGRAFÍA

Alberto, M. (1949) *Breve Historia del Comercio*. Cuarta Edición. Ed. Ediciones de la Universidad Nacional Autónoma. México.

Arias, F. (2012) *Introducción a la metodología. El proyecto de Investigación*. Quinta Edición. Ed. Episteme. Caracas, República Bolivariana Venezuela.

Altamirano, C. (2008) *Historia de los Intelectuales en América Latina I. España*.

Orellana, A. *Índice Introducción Estado de Flujo de Efectivo*.

Arias, F. (2012) *Introducción a la metodología. El proyecto de Investigación*. Quinta Edición. Ed. Episteme. Caracas, República Bolivariana Venezuela.

Arias, F. (2012) *Introducción a la metodología. El proyecto de Investigación*. Sexta Edición. Ed. Episteme. Caracas, República Bolivariana Venezuela.

Bacallao, M. (2009)
https://www.researchgate.net/publication/46562877_Genesis_del_control_Interno

Cardozo, (2013). *Propuesta de un manual de crédito y cobranza para la empresa*. Embotelladora de jugos natural de encarnación, año 2017. Gabriel Fretes Grevin.

Carreño, A. (1949) *Breve Historia del Comercio*. Cuarta Edición. Ed. Ediciones de la Universidad Nacional Autónoma. México

Correa, C. M. (2015). *Análisis e interpretación de los estados financieros, como herramienta para la evaluación de la gestión empresarial*. Tesis de grado. Machala.

Enciclopedia Barsa de Consulta Fácil Tomo III. (1768) El proyecto de Investigación. Sexta Edición. Ed. Encyclopædia Britannica INC. Reino Unido. Estados Unidos.

Fernández, H. (2011) *Bien Informado*. Obtenido de <https://yobieninformado.com/nacional/global/la-temida.cartera-vencida>.

Gerencia.com. (13 de junio de 2010). Obtenido de <https://www.gerencia.com/indice.de.liquidez.htm/>

Gómez, J. (2012) *Diccionario de Finanzas*. Ed. Del Economista. España.

Glosario de contabilidad. *Debitoor*. <https://debitoor.es/glosario/definicion-flujo-efectivo>

Hernández, R. (2008) *Metodología de Investigación*. Cuarta Edición. Ed. Mexicana Num.736, México.

Hernández, R. (2008) *Metodología de Investigación*. Sexta Edición. Ed. Mexicana Num.736, México.

James, F. & John M, W. (2002) *Fundamento Administración Financiera*. México. Pearson Prentice Hall.

La ley de compañía. *Según la Ley de Compañía en su artículo 94*.

Malet, A. (1914) *Historia del Oriente*. Primera Edición. Ed. Tela. Paris.

Norma Internacionales de Información Financiera para las pequeñas y medianas empresas. Instrumentos Financieros.

Normas Internacionales de la Contabilidad (Nic7). *Estado de flujos de efectivo*.

Thompson, E. (1963) *La formación de la clase obrera en Inglaterra*. Tercera Edición. Inglaterra.

Vasconcelos, J. (2014) *Diccionario de Economía México*. Ed. Patria.

Vidales, R. (2003) *Glosario de termino financiero*. California: Plaza y Valdez, S.A de C.V.



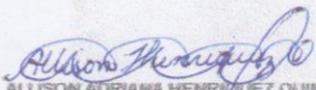
Factura: 001-005-000031432



20190901011D01190

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901011D01190

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA, comparece(n) ALLISON ADRIANA HENRIQUEZ QUINCHE portador(a) de CÉDULA 0925151490 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, (12:46).


ALLISON ADRIANA HENRIQUEZ QUINCHE
CÉDULA: 0925151490

NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Henríquez Quinche Allison Adriana en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un manual de procedimientos de cobros de la cartera vencida de la empresa Impex Ecuatoriana C.A. de la modalidad de Semi-presencial 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.

Allison Adriana Henríquez Quinche

Nombre y Apellidos del Autor

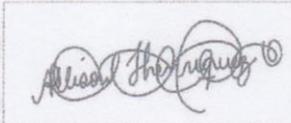
Allison Henríquez Quinche

Firma

No. de cedula: 092515149-0



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0925151490

Nombres del ciudadano: HENRIQUEZ QUINCHE ALLISON ADRIANA

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 26 DE ENERO DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: HENRIQUEZ NAVARRETE RAFAEL WASHINGTON

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: QUINCHE ORDOÑEZ SARA MARLENE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 18 DE DICIEMBRE DE 2015

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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



N° de certificado: 193-265-12742



193-265-12742

Ldo. Vicente Tatano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

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

092515149-0

CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES: **HENRIQUEZ QUINCHE ALLISON ADRIANA**
LUGAR DE NACIMIENTO: **GUAYAS GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/**
FECHA DE NACIMIENTO: **1997-01-26**
NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**
SEXO: **F**
ESTADO CIVIL: **SOLTERO**

INSTRUCCION SUPERIOR
APELLIDOS Y NOMBRES Y DEL PADRE: **HENRIQUEZ NAVARRETE RAFAEL WASHINGTON**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **QUINCHE ORDOÑEZ SARA MARLENE**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **GUAYAQUIL 2016-12-18**
FECHA DE EXPIRACIÓN: **2025-12-18**

PROFESION / OCUPACION ESTUDIANTE

E1333H122





CERTIFICADO DE VOTACION
24 - MARZO - 2011

0056 F 0058 - 025 0925151490

HENRIQUEZ QUINCHE ALLISON ADRIANA

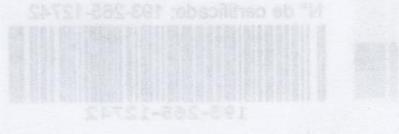
GUAYAS GUAYAQUIL

3 LETAMENDI

1



ESPACIO EN BLANCO



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un manual de procedimiento de cobros de la cartera vencida en la empresa Impex Ecuatoriana C.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procedimientos de cobros de la cartera vencida para incrementar el flujo del efectivo en la empresa Impex Ecuatoriana C.A.?**, presentado por **Henríquez Quinche Allison Adriana** como requisito previo para optar por el título de:

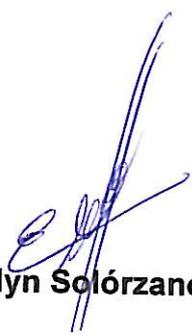
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:


Henríquez Quinche Allison Adriana

Tutora:


Ing. Evelyn Solórzano



Factura: 001-005-000031432

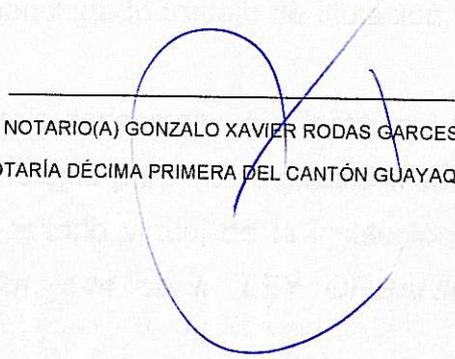


20190901011D01190

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901011D01190

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) ALLISON ADRIANA HENRIQUEZ QUINCHE portador(a) de CÉDULA 0925151490 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 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, (12:46).


ALLISON ADRIANA HENRIQUEZ QUINCHE
CÉDULA: 0925151490


NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Henríquez Quinche Allison Adriana en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un manual de procedimientos de cobros de la cartera vencida de la empresa Impex Ecuatoriana C.A. de la modalidad de Semi-presencial 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*.

Allison Adriana Henríquez Quinche

Nombre y Apellidos del Autor

Allison Henríquez Quinche

Firma

No. de cedula: 092515149-0

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0925151490

Nombres del ciudadano: HENRIQUEZ QUINCHE ALLISON ADRIANA

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 26 DE ENERO DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: HENRIQUEZ NAVARRETE RAFAEL WASHINGTON

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: QUINCHE ORDOÑEZ SARA MARLENE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 18 DE DICIEMBRE DE 2015

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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



de certificado: 193-265-12742



193-265-12742

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



N. 092515149-0

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
HENRIQUEZ QUINCHE ALLISON ADRIANA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO **1997-01-26**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**



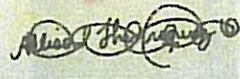
INSTRUCCION **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACION **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **HENRIQUEZ NAVARRETE RAFAEL WASHINGTON**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **QUINCHE ORDOÑEZ SARA MARLENE**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL 2018-12-10

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-12-10


CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0058 F 0058 - 025 0925151490

HENRIQUEZ QUINCHE ALLISON ADRIANA
APELLIDOS Y NOMBRES



PROVINCIA **GUAYAS**
CANTON **GUAYAQUIL**
CIRCUNSCRIPCIÓN **3**
PARROQUIA **LETAMENDI**
ZONA **1**



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.

Luis Alberto Alzate  Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma
CEGESCYT