



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**ANÁLISIS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA
LABOVIDA S.A., DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autora:

Mora Pacheco Johanna de Lourdes

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Este Diseño de Proyecto se lo dedico primero a Dios por sus bendiciones y fortalezas, especialmente a mis queridos padres Agustín Mora Insuaste y Teresa Pacheco Zambrano y a mis hermanas por todo su apoyo incondicional.

Mora Pacheco Johanna de Lourdes



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a Dios por darme la fortaleza y la capacidad necesaria para culminar esta etapa de mi vida.

A mi familia, padres, hermanas, sobrinas y sobrinos, gracias infinitas por todo su apoyo, sin ustedes no lo hubiese logrado.

A mis amigos y amigas, compañeras y compañeros del curso por su apoyo y tolerancia.

Un agradecimiento total al PhD. Simón Alberto Illescas Prieto por todo su apoyo y asesoramiento.

Mora Pacheco Johanna de Lourdes

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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: **“Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A., del cantón Guayaquil.”** y problema de investigación: ¿Cómo incide el aumento de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Labovida S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el periodo 2019?, presentado por **Johanna de Lourdes Mora Pacheco** 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:

Mora Pacheco Johanna de Lourdes
Prieto

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Mora Pacheco Johanna de Lourdes** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A., del cantón Guayaquil**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **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 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.

Johanna de Lourdes Mora Pacheco

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: **0922678206**



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

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

Páginas:

PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE ACEPTACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO 1.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto	2
1.3 Situación conflicto.....	5
1.4 Formulación del problema	5
1.5 Variables de investigación.....	5
1.6 Delimitación del problema	6
1.7 Evaluación del problema	6
1.8 Objetivos de la investigación	7
1.8.1 Objetivo general.....	7
1.8.2 Objetivos específicos.....	7
1.9 Preguntas de investigación	7
1.10 Justificación e importancia	8
1.11 Viabilidad de la investigación	9
CAPÍTULO 2.....	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes históricos	11
2.2 Antecedentes referenciales	15
2.3 Fundamentación legal	18
2.4 Variables conceptuales	23

2.4.1 Variable independiente.....	23
2.4.2 Variable dependiente.....	24
2.5 Definiciones conceptuales.....	26
CAPÍTULO 3.....	30
3. MARCO METODOLÓGICO	30
3.1 Datos de la empresa.....	30
3.2 Diseño de investigación.....	34
3.3 Tipos de investigación	34
3.4 Población	35
3.4.1 Población finita	36
3.4.2 Población infinita.....	37
3.5 Muestra	38
3.5.1 Tipos de muestra	38
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	39
3.7 Procedimiento de la investigación	40
CAPÍTULO 4.....	42
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	42
4.2 Propuesta	54
4.3 Conclusiones	59
4.4 Recomendaciones.....	61
4.5 Bibliografía.....	63
Anexos.....	

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:

Páginas:

Tabla 1	
Contradicción	5
Tabla 2	
Modelo de estudio	34
Tabla 3	
Habitantes	37
Tabla 4	
Método	40
Tabla 5	
Porcentajes de cartera	42
Tabla 6	
Capacitación	43
Tabla 7	
Saldos pendientes	44
Tabla 8	
Índice de morosidad	45
Tabla 9	
Aprobación de crédito	46
Tabla 10	
Incumplimiento	47
Tabla 11	
Mecanismo de recuperación	48
Tabla 12	
Reporte de recuperación	49
Tabla 13	
Notificaciones	50
Tabla 14	
Situación cuentas por cobrar	51
Tabla 15	
Entrevistas	52
Tabla 16	
Cuentas por cobrar	59
Tabla 17	
Estados financieros	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:

Páginas:

Figura 1	
Porcentajes de cartera	42
Figura 2	
Capacitación	43
Figura 3	
Saldos pendientes	44
Figura 4	
Índice de morosidad	45
Figura 5	
Aprobación de crédito.....	46
Figura 6	
Incumplimiento.....	47
Figura 7	
Mecanismo de recuperación	48
Figura 8	
Reporte de recuperación	49
Figura 9	
Notificaciones.....	50
Figura 10	
Situación cuentas por cobrar	51
Figura 11	
Cuentas por cobrar	55



**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:

Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A.,
del cantón Guayaquil.

Autora: Mora Pacheco Johanna de Lourdes

Tutor: PhD. Simón Alberto Illesca Prieto

Resumen

La empresa Labovida S.A. tiene un alto volumen de su cartera vencida por la falta de pagos de sus clientes, el problema se presenta en los plazos de créditos atrasados los mismo que en un futuro ocasionarían problemas en la liquidez este problema se basa en un manejo inadecuado de la gestión de cobranzas que son realizadas por parte de los vendedores y porque la empresa no consta de unas políticas formales que se manejarían como directrices a los procesos mencionados. Este proyecto tiene como objetivo realizar un análisis de las cuentas por cobrar mediante políticas financieras para establecer la mejora de la liquidez, las cuales representan el activo financiero que dan mayor rentabilidad, esto resulta más significativo en las empresas comerciales, ya que representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 60 a 90 días en su mayoría, un aspecto importante de las cuentas por cobrar es la manera del cobro de los medicamentos cuando es a crédito se concede un plazo de pago a los clientes a partir de la entrega del mismo. El marco teorico del proyecto se transforma en torno a la variable independiente cartera vencida y la variable dependiente que es la liquidez. En este proyecto se estableció el método de análisis que me permite trabajar las carteras vencidas a fin de explorar el problema en el departamento de crédito, método explicativo que es la descripción del problema y revela las irregularidades que presenta, método estadístico reúne, organiza y analiza los datos de las carteras vencidas y las técnicas que se van utilizar son la observación, entrevista y encuesta.

CARTERA

VENCIDA

LIQUIDEZ



**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:

Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A.,
del cantón Guayaquil.

Autora: Mora Pacheco Johanna de Lourdes

Tutor: PhD. Simón Alberto Illesca Prieto

Abstract

The company Labovida S.A. It has a high volume of its overdue portfolio due to the lack of payments from its customers, the problem arises in the terms of past due loans which in the future would cause problems in liquidity this problem is based on an inadequate management of the management of collections that are made by sellers and because the company does not consist of formal policies that would be managed as guidelines for the aforementioned processes. This project aims to perform an analysis of accounts receivable through financial policies to establish the improvement of liquidity, which represent the financial asset that give greater profitability, this is more significant in commercial companies, since they represent capable liquid assets of becoming cash within a period of 60 to 90 days mostly, an important aspect of accounts receivable is the way of charging for medications when it is on credit a payment term is granted to customers from the delivery of it. The theoretical framework of the project is transformed around the independent expired portfolio variable and the dependent variable that is liquidity. In this project the analysis method was established that allows me to work overdue portfolios in order to explore the problem in the credit department, an explanatory method that is the description of the problem and reveals the irregularities that it presents, statistical method gathers, organizes and analyzes the data of the overdue portfolios and the techniques that are going to be used are the observation, interview and survey.

WALLET

EXPIRED

LIQUIDITY

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad el mundo está direccionado a una total globalización, la cual involucra medios económicos, tecnológicos, sociales y culturales los cuales influye directamente a los sectores empresariales, ya sean del sector comercial, industrial, financieros o de servicios. La globalización busca respuestas las cuales se manifiesten como una solución integradora en las grandes empresas reflejando la rentabilidad empresarial de la misma, resultado de las distintas acciones de comercialización ya sea por el ingreso de ventas, cuentas por cobrar, recuperación de cartera vencida.

En el mundo el acontecimiento de Cartera Vencida se ha incrementado conforme pasan los años, un claro ejemplo es la Deuda Externa que los países subdesarrollados mantenemos con Estados Unidos, con el pasar del tiempo si no se logra cancelar genera intereses los mismo que van aumentando la deuda.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una Institución Financiera o Empresas ofrecen créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el

desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente. En este sentido a nivel mundial, el objetivo es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia. No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en las pequeñas y micro empresas es casi inexistente. (Moyer, Macguigan, Kretlow, 2005, p. 588).

En el año de 1998 se evidenciaron los resultados de los cambios del sistema financiero en el cual el país quedó con un nivel de endeudamiento muy alto. “El crecimiento de la cartera que se encontraba vencida era por el motivo del desnivel de los negocios junto con la crisis por la que atravesaba el país”, (Sandoval, C. 2014, p39).

La empresa Labovida S.A. ofrece financiamiento a sus clientes se ha buscado la forma de implementar políticas de crédito específicas y bien definidas para un mayor control de su cartera vencida, esto puede hacer la diferencia entre una diligencia exitosa y productiva o un descontrol que puede llegar a perjudicar la liquidez y la capacidad de pago de la empresa.

En su primera venta obtiene el pago al contado, en la siguiente negociación se le otorga al cliente un crédito de 60 días en ciudad y 90 días en gira (se refiere a las ventas fuera de la ciudad), lo que le permite obtener sus ingresos, de esta manera se quiere lograr una mejora en la recuperación de sus carteras vencidas, la solución es buscar estrategias de control y cobro disminuyendo la cartera morosa y como consecuencia final aumentar las utilidades de la empresa.

1.2 Ubicación del Problema en un contexto.

Lograr cumplir con dichas obligaciones a corto plazo involucra que exista un buen nivel de liquidez por parte de las empresas, es decir, que cuente con la capacidad del dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones. Por lo que la parte corriente de las cuentas por cobrar es de vital importancia que se conviertan en dinero en efectivo en el lapso no mayor de un año a partir de una fecha determinada (Flores, 2008 p27).

El riesgo de crédito es la posibilidad de que una de las partes tanto la empresa como los clientes incumplan sus obligaciones, ocasionando una pérdida económica en la liquidez o creando carteras vencidas, para la empresa este tipo de riesgo nos llevaría a una pérdida potencial para ambas partes, ya que está evidenciado en la poca capacidad de recuperación de las obligaciones y el cliente quedaría con malas referencias para futuros créditos, afectando a la solidez financiera de la empresa.

En Ecuador existen 981 cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales apenas tres provincias concentran el 43% del total de organizaciones del sector cooperativo a nivel nacional: Pichincha con el 20.9%, Guayas el 13.8% y Tungurahua con el 8.4%. Y si bien esta forma financiera puede presentar algunos problemas dentro de las políticas de créditos y cobranzas internas, los beneficios para los socios pueden resultar mucho más atractivos; En nuestro país (Ecuador), el 45% de las empresas tienen el problema de cartera vencida en su mayoría son empresas pequeñas y medianas e instituciones financieras. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012).

La cartera en riesgo de las entidades financieras privadas, que corresponde a la suma 3 de la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, se incrementó de USD 436,6 millones en diciembre de 2011 a USD 643,7 millones en diciembre de 2012, lo que corresponde a

un incremento en el indicador de morosidad del 2,5% al 3,1%, respectivamente. (Fuentes, A. 2013, p24).

Para determinar los niveles de liquidez de una empresa, se hacen uso de las ratios financieras que establecen si existe una buena liquidez dentro de la misma, es decir si su activo corriente cubre pasivo corriente, este análisis tiene una gran relevancia financiera (Martínez, 2015 p30).

El tema relacionado con la propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS S.A. a través de un análisis objetivo realizado por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito y el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplica en la organización. Implementar políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros. (Muñiz, W. 2017 p24).

La empresa Labovida S.A., para la recuperación de su cartera vencida y la mejora de su liquidez el departamento de CRÉDITO Y COBRANZAS tiene una política de cobro, que los vendedores vayan a donde el cliente y le faciliten un financiamiento por abonos y si cancelara su totalidad en el tiempo indicado se daría un descuento del 5% por pronto pago también tenemos un convenio de rebate que se efectuaría si el cliente hace una compra de mil dolores mensuales, se le otorgaría el mismo mediante una nota de crédito.

La empresa se plantea en el manejo de Clientes-Cartera, debido a que se dedicaron a la venta de medicamentos mediante crédito. La liquidez que obtiene depende de ello, el principal problema con el paso del tiempo no se aplicaron correctivos necesarios en las cuentas por cobrar clientes que se encuentran vencidas con más de 200 días, motivo por el cual la rentabilidad y liquidez de la empresa disminuye notablemente, provocando que varios clientes pasen a ser cuentas incobrables.

1.3 Situación del conflicto.

Tabla 1

Contradicción

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">▪ Incremento de carteras vencidas.▪ Políticas de cobranzas.▪ Limitado control en el cobro directo visitador cliente.	<ul style="list-style-type: none">▪ Escasez de personal.▪ No se cumplen los plazos a cobrar.▪ Pérdida de dinero.

Autora: Mora J. (2019).

La empresa Labovida S.A., tiene actualmente problemas con la recuperación de las carteras vencidas por esta razón encontramos afectación en su liquidez, lo cual se evidencia en:

- Hay un incremento de las carteras vencidas.
- Se está incumpliendo políticas de cobranzas.
- Limitado control en el cobro de las ventas realizadas por parte de los visitantes de la empresa incumpliendo con el acuerdo con el departamento de Crédito y Cobranza.

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide el aumento de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Labovida S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, ¿Provincia del Guayas, en el período 2019?

1.5 Variables de la investigación

Variable Independiente : Cartera Vencida

Variable Dependiente : Liquidez

1.6 Delimitación del problema

Campo : Contabilidad y Auditoria

Área : Crédito y Cobranzas.

Aspectos : Cartera vencida, liquidez.

Tema : Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A., del cantón Guayaquil.

1.7 Evaluación del problema

Dentro de la evaluación del problema se señalan algunos aspectos tales como: claro, concreto, relevante, viable, conciso, vigente son los que más se ajustan a este problema, y cuya descripción se presenta a continuación:

Relevante. - Porque el problema en la empresa es la falta de liquidez por carteras vencidas, en este proyecto implementaremos políticas de cobros en el departamento de crédito y cobranza.

Claro.- El proyecto es claro porque la interpretación se realizará de una forma exacta para los lectores ya que vamos a utilizar políticas de fácil comprensión para todos los involucrados.

Viable. - El propietario de la empresa invirtió con un nuevo sistema y adapto al mismo la cobranza móvil en la cual se capacito al personal de los diferentes departamentos, adquiriendo equipos que ayudaran a los vendedores para mejorar el cobro a los clientes.6

Conciso.- Porque se ha podido investigar proyectos que se apeguen a nuestra tesis encontrando documentación concisa para ayuda de la misma.

Concreto.- Este proyecto maneja solo información necesaria de los clientes que han pasado de su tiempo límite de crédito.

Vigente. - Este proyecto se realizó con los temas más actuales sobre los análisis de la cuenta por cobrar para disminuir las carteras vencidas y mejorar la liquidez de la empresa.

1.8 Objetivos de la investigación

1.8.1 Objetivo General

Realizar un análisis de las cuentas por cobrar mediante políticas financieras para establecer la mejora de la liquidez de la empresa Labovida S.A.

1.8.2 Objetivos Específicos

- Establecer los aspectos teóricos financieros sobre la relación entre las carteras vencidas y liquidez.
- Determinar la situación metodológica utilizada en los análisis de las cuentas por cobrar y la falta de liquidez de la empresa Labovida S.A.
- Elaborar informe de las cuentas por cobrar en la mejora de la liquidez de la empresa Labovida S.A.

1.9 Preguntas de la Investigación

- 1.- ¿Cuáles son los aspectos teóricos financieros de las carteras vencidas y liquidez?
- 2.- ¿Cómo determinar la situación metodológica utilizada en los análisis de las cuentas por cobrar y la falta de liquidez?
- 3.- ¿Cómo elaborar el informe de las cuentas por cobrar en la mejora de la liquidez de la empresa?

1.10 Justificación e importancia de la investigación.

Un aspecto importante de las cuentas por cobrar de la empresa Labovida S.A. es la manera del cobro de los medicamentos cuando es a crédito se concede un plazo de pago a los clientes a partir de la entrega del mismo. Este aspecto en ocasiones debe ser tratado con delicadeza debido a que las ventas pueden ser mayores o menores cantidades a crédito ya que por los cobros se derivan los riesgos y la liquidez para la empresa.

Es muy importante para que la empresa pueda surgir de la problemática que se encuentra actualmente es estableciendo políticas para una adecuada toma de decisiones, mediante estrategias, procesos y técnicas para la correcta distribución de los recursos. Las cuentas por cobrar representan el activo financiero de las empresas que dan mayor rentabilidad en su liquidez, esto resulta más significativo en las empresas comerciales y en particular en la empresa Labovida S.A.; ya que le representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un período de 60 a 90 días en su mayoría.

La utilidad práctica del presente proyecto es relevante al tener como base la realización del análisis de las carteras vencidas, y para ello se aplican los ratios lo que permite determinar el problema en la empresa, es importante para medir el nivel actual de la liquidez. En conjunto a lo

anterior la utilidad metodológica está en la forma que se aplican en el presente estudio los procedimientos financieros en el análisis de la cartera vencida y como se obtienen los índices que permiten establecer los parámetros de liquidez que presenta la empresa.

Es conveniente la existencia de políticas de cobro para la recuperación de cartera vencida de una manera más efectiva y oportuna a través de los procedimientos adecuados e innovadores que permitirá mantener los márgenes pertinentes de vencimiento, a la vez el cobro de los créditos otorgados a los clientes se lo hace de una forma planificada, contribuyendo así a la disminución del riesgo de la incobrabilidad y una recuperación del capital invertido. Se redefinen políticas de crédito, políticas de cobro, y seguimiento de los préstamos orientados a persuadir al cliente a un comportamiento de cancelación acorde al plan de pagos pactado en su concesión, así lograr mantener una liquidez que permita atender oportunamente nuevos créditos requeridos por otros clientes. (Lucero, S, 2013, p13).

La justificación teórica estima que el riesgo financiero crediticio estriba en la voluntad de pago del cliente. “los riesgos de dar créditos son de dos tipos: la posibilidad de que el cliente sea incobrable y de que vaya a ser moroso, inmovilizando capital en cuentas por cobrar; en el fondo la magnitud de estos riesgos depende de la capacidad económica y voluntad de pagar de los clientes” (Higgins, R, 1997, p367).

La utilidad metodológica radica en el proceso secuencial que tendrá la investigación, la misma que parte desde el conocimiento actual de la empresa, conociendo sus debilidades para poder fortalecerlas mediante un Manual de procedimientos para recuperar la cartera vencida. (ChalÁ, R, 2011, p9).

La empresa Labovida S.A. se beneficia con este análisis de carteras vencidas formando políticas de la manera de cobro que se lleva a cabo en el departamento de cobranzas para la mejora en la recuperación de la liquidez para la empresa.

1.11 Viabilidad de la investigación.

“Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su viabilidad o posibilidad de realización”. (Arias, F, 2006, p134).

La viabilidad, en este punto se examina hasta qué punto esa pregunta es factible y las personas encargadas son capaces de hacerlo, es decir, tienen suficiente experiencia. La viabilidad o factibilidad misma del estudio; para ello debemos tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán en última instancia los alcances de la investigación. (Rojas, R, 1981, p10).

Viabilidad Técnica

- Estimar los recursos tecnológicos necesarios.
- Evaluar el riesgo de desarrollo.
- Estudio de funcionalidad, rendimiento y restricciones que pueden afectar a la posibilidad de realización de un sistema aceptable.

Viabilidad Económica

- Estimación de costes y beneficios para determinar la posible rentabilidad del proyecto.
- Costos de desarrollo y beneficios de implementación.
- Valoración económica de los recursos utilizados y de los potenciales beneficios que se deriven de la aplicación del sistema propuesto.

Viabilidad Social

Estimar los beneficios que aportaría el proyecto a la sociedad en general como, nuevas oportunidades de trabajo, impacto en el medio ambiente, mejora de las condiciones de vida de una población y otros aspectos posibles de medir o cuantificar.

Viabilidad Operativa

- Restricciones a la puesta en marcha.
- Funcionamiento y rendimientos requeridos.
- Requisitos de mercado y competencia.
- Ampliaciones futuras.

(Lavado L, Fernandez J, 2007, p22).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

El gran impacto que originó un incremento abrupto de la cartera vencida fue sin duda la crisis de 1995. En ese entonces no se había cuantificado las repercusiones tan grandes que traería consigo esta coyuntura. Algunos analistas consideraron que fue la crisis económica en México más grande en los últimos 80 años. Sin embargo, esta crisis no fue la única culpable, aunque el impacto fue devastador, algunos aspectos ya se habían sembrado y que preveían una situación cada vez más vulnerable.

- Equipo de nuevos banqueros sin experiencia.
- Grandes cantidades de fondos para prestar.
- Autoridad endeble en materia regulatoria y de supervisión.
- Filosofía de crédito no aplicada.
- Presión de la nueva administración en metas de colocación.
- Obtener el más rápido retomo a la inversión a los accionistas.
- Competencia en la participación del crédito a nivel Nacional.
- El espejismo de la estabilidad económica, y las expectativas a futuro.

Estos aspectos trajeron como resultado entre otros:

- Avalúos de inmuebles a precio alzado.
- Crecimiento del crédito desmesurado.
- Créditos de hasta el 100% o más del valor real del inmueble.
- Poca participación del acreditado en la compra del inmueble.

- Crédito con alto refinanciamiento. Saldo creciente.
- Capacidad de pago sujeta a mecanismos de crédito y no a la realidad del acreditado.
- Carencia de fuentes alternas de pago.
- Características de viviendas fuera de la realidad económica del adquirente.

Obviamente la consecuencia de la crisis de 1995 originó que hasta el crédito mejor instrumentado requiriera en un momento dado ajustar sus condiciones. Analizaremos los aspectos más representativos que nos lleven a identificar el impacto que reflejó en los créditos hipotecarios. (De la Garza, A, 2001, p29y30).

En el estudio realizado por el tesista 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” (Bermúdez y Peña 2016, p13).

La cartera vencida está conformada por los créditos otorgados, ya sean de bienes o servicios que se convierten en un activo de riesgo al tener crédito en mora. Así mismo es la parte del activo corriente de la empresa, compuesta por la documentación crediticia de aquellos créditos que no han sido cancelados en su fecha de vencimiento. (Reyes, E, 2017).

En el ambiente y consolidación de las ventas a crédito, se convierte en una herramienta importante porque generan las transacciones de ventas del Almacén. “La gestión de la cobranza viene de tiempos muy antiguos y

en la actualidad no es la excepción, en la que toda transacción económica puede ser al contado o a crédito dando lugar al nacimiento de las cuentas por cobrar”. (Cuenca, E. 2017 p1).

La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen (Gitman, 1996). La relación entre cartera vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes. En este sentido, la situación financiera de corto plazo se ve afectada debido a la falta de liquidez y a la premura de adquirir préstamos de corto plazo que le permitan mantenerse en operación. Evidentemente las empresas más pequeñas deben enfrentar el problema de liquidez de otras formas distintas a la adquisición de préstamos, dada su incapacidad de obtener financiamiento por parte de las instituciones financieras (Comisión Intersectorial de Política Industrial, 2003).

La liquidez representa el atributo de los activos para transformarlos en efectivo de forma rápida sin ninguna pérdida significativa de su valor, de tal forma mientras más rápido y fácil es transformar un activo en efectivo es más líquido, es decir que el activo con mayor liquidez es el dinero.

“La liquidez representa la capacidad de pago de todas las obligaciones durante el tiempo determinado de vencimiento; para mantener un estado suficiente de liquidez es necesario que la empresa se encuentre dentro de equilibrio financiero, el mismo que se obtiene con el control de entradas y salidas de efectivo utilizando eficientemente sus activos y los vencimientos de pagos” (Medina, Plaza, Samaniego, 2013, p15).

La liquidez es la posibilidad que tiene un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de disminuir el precio. El grado de liquidez es la rapidez con que un activo se puede vender por otro activo. Cuanto más líquido es un activo con más facilidad lo podemos vender y menos arriesgamos a perder.

En base a la teoría de James C. Van (1997-Página 359) podemos deducir que: la liquidez constituye el aspecto más importante de análisis dentro de las empresas, ya que representa los activos que son fácilmente convertibles en dinero. La liquidez es el resultado de las eficientes operaciones de la empresa, es decir que la adecuada distribución permitirá el buen funcionamiento de los recursos económicos y generará los suficientes fondos para cubrir las obligaciones a corto plazo. El análisis de la liquidez tiene relación con el estudio de las operaciones ordinarias de cada empresa y para determinar el nivel de liquidez apropiado se deben considerar aspectos como: el tipo de negocio, tamaño de la empresa y la capacidad para convertir sus activos en efectivo. Entre los principales problemas de liquidez que se pueden presentar en una empresa se encuentran los siguientes

- Incapacidad de pago sobre obligaciones con proveedores comerciales y bancarios.
- Pérdida de oportunidades de inversión.
- Forzosas ventas de activos fijos para poder cubrir los compromisos. Y estos problemas al no ser controlados pueden generar la quiebra de la empresa.

El estudio de la liquidez se basa en el uso de los indicadores financieros como:

- Razón Circulante.
- Razón Prueba ácida
- Razón de Tesorería.

(Medina, Plaza, Samaniego, 2013, p2-3).

Para una empresa, la liquidez es la posibilidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. La manera más eficiente de calcular el ratio de liquidez de una empresa es dividir el activo corriente o también llamado activo circulante (activo que se hace efectivo a corto plazo) entre el pasivo corriente (deudas a corto plazo de la empresa).

“La liquidez financiera toma el concepto de que los componentes contables que pertenecen a la corporación y que pueden circular en periodos cortos de tiempo, 24 en este caso los activos corrientes, deben confrontarse con las obligaciones que haya contraída la misma entidad, también el lapso de tiempo similares, para determinar si la organización dispone de los recursos para operar en este periodo de estudio, que por lo general es anual”. (Choez, 2017).

Si el efecto es mayor que uno, causaría que la empresa pueda manejar sus deudas con la cantidad de dinero líquido que tienen en ese instante; si el efecto es menos de uno, causaría que la empresa no tenga liquidez suficiente para manejar sus deudas. Lo siguiente que debería hacer una empresa es examinar su solvencia, que es la liquidez a largo plazo.

2.2 Antecedentes referenciales

En el estudio realizado por las tesoreras Veintimilla y Zamora (2007) en su tema "Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.", que surge en respuesta a la imperante necesidad de la compañía de recuperar de forma eficiente los altos rubros que adeudan las empresas de distribución del país, mismos que de no recibir el tratamiento adecuado serán imposibles de manejar, llegando a ser 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. (Bermúdez, Peña, 2016, p13 y 14).

Según Moreta (2014), en su trabajo de investigación titulado "La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A., en la ciudad de Ambato", Llegando a la conclusión de que para la recuperación de la cartera se logró identificar el proceso clave para gestionar la cobranza a través de un diagrama de flujo. (Paredes y Villafuerte, 2017, p13).

Para la construcción del antecedente se tomó en cuenta el papel de la cobranza en las instituciones empresariales su papel y trascendencia, a partir de considerar que las acciones de cobranza en cualquier institución inician cuando la obligación de pago queda en mora y el cliente no paga los adeudos, accionando los siguientes métodos de cobranza para la recuperación de cartera donde se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. (Cuenca, E. 2017, p1).

Según Ordoñez (2012), en su trabajo de investigación titulado "Propuesta de un Sistema Administrativo Contable en el Área de Cobranzas enfocada a un mejoramiento y recuperación de Cartera Vencida para Laboratorios

de Medicinas GUGONZA S.A.", planteó como objetivo general: Mejorar la recaudación en el área de cobranzas de Laboratorios de Medicinas GUGONZA S.A. a través de una propuesta de un sistema administrativo contable. Llegando a la conclusión que el control interno dentro del departamento financiero es una estrategia importante para que la recuperación de los valores sea efectiva y se relaciona con la presente investigación porque puede ser amoldada a la presente investigación como un modelo para la definición de la jerarquía y los procesos que deben mantenerse para la aplicación de la propuesta. (Paredes y Villafuerte, 2017, p14).

La gestión administrativa financiera y su impacto en la liquidez de la estación de servicios Juan Benigno Vela, menciona la inadecuada gestión administrativa financiera y deficiente planificación que ocasiona una falta de liquidez, y conlleva a obtener resultados desfavorables. (Medina, A,2010).

Gumendi, A. (2014) en su tesis denominada: Dirección financiera, herramientas para la efectividad; establece que en el marco de la gestión de las empresas es fundamental contar con un alto nivel de liquidez para utilizarlo como capital de trabajo con lo cual se logra la efectividad empresarial correspondiente. La efectividad es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir lo realizado entre lo planeado o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita. La dirección financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en la empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. (Pomalaza, G, 2016, p8).

“La buena o mala administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del 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 a futuro” (Zapata, 2011), partiendo de este concepto en las compañías debe ser de vital importancia establecer políticas que contribuyan al adecuado recaudo de cartera, por ende, es que se encuentra abundante material relacionado con trabajos que evidencian diseños e implementación de estrategias que permiten mitigar este problema en las organizaciones. (Bello, Rodríguez y Córdoba, 2018, p4 y 5).

2.3 Fundamentación legal.

Constitución Política del Ecuador (2008).

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

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

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los frutos del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno, estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de

las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

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

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

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

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las

Necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Art. 334.- El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de Producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.
3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.

Ley general de instituciones del sistema financiero (2014).

Art. 52.- Los bancos podrán conceder a sus clientes sobregiros ocasionales en cuenta corriente sin que sea indispensable la suscripción de un contrato. La liquidación de estos sobregiros en cuenta corriente efectuada por el banco, junto con el estado de cuenta corriente del deudor, será considerada como título ejecutivo exigible por esta vía. Devengará la máxima tasa de interés permitida y la comisión respectiva vigente a la fecha de la concesión, más la máxima indemnización moratoria vigente a la fecha de pago.

Reglamento para la aplicación de la Ley De Régimen Tributario Interno (2015).

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

Créditos incobrables. -Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;

- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero, así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias

ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro.

Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (2018).

ART. 28.- Cooperativas de Servicios. - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de los trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

2.4 Variables conceptuales de la investigación.

2.4.1 Variable Independiente: Cartera vencida.

La cartera vencida, es la deuda que tenga 120 o más días sin pagar. Para los créditos en cuotas, se estima parte de la cartera vencida a las cuotas que estén impagas por más de 120 días, la cual se considera desde la fecha de su vencimiento, salvo el caso cuando se exige el pago de la totalidad del crédito y no sólo las cuotas impagas, por parte del acreedor.

Una cartera vencida se convierte en un activo de consideración al mantener los créditos en estado de mora. La mora es cuando el deudor

no respeta su obligación de cancelar la deuda en el plazo acordado de pago.

La cartera vencida monto total de créditos otorgados que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos atrasados, esto debido a que los clientes no han realizado sus cancelaciones correspondientes en su plazo determinado.

La cartera vencida se puede definir como la porción del total de los clientes, deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Por consiguiente, a la cartera vencida lo conforman los clientes que por alguna razón no cumplen con el pago de sus deudas. La Cartera vencida está asociada con la presencia de riesgo de crédito, que pueden ser relacionados con la evolución histórica de variables macroeconómicas que caracterizan el ciclo económico (Zunino, J, 2016, p7).

La cartera es el “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista”. (Zunino, J, 2016, p7).

La cartera, en definitiva, es la razón de ser de las entidades bancarias. Por este motivo, según el mismo autor citado, "la calidad de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito. (Zunino, J, 2016, p7).

2.4.2 Variable dependiente: Liquidez

El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente cambiable por otros activos en cualquier instante. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se efectúan varias transacciones y por lo tanto será sencillo cambiar activos por dinero.

Cuando nos referimos a la liquidez del mercado mencionamos la posibilidad de ese mercado de cambiar dinero por sus activos. Los mercados de valores son mercados muy líquidos, cuánta más magnitud de negociación hay sobre un movimiento más líquido es, nos resulta más sencillo y veloz venderla. La liquidez es una de las características de los activos financieros, junto con la productividad y el riesgo, con los que mantiene una limitada relación.

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. Por ejemplo, una caja fuerte con un depósito es un activo de alta liquidez, ya que es fácilmente convertible en dinero en efectivo cuando sea necesario. Para medir la liquidez de una empresa se utiliza el ratio de liquidez, con el que se calcula la capacidad que tiene ésta para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Así pues, se puede averiguar la solvencia en efectivo de una empresa y su capacidad para seguir siendo solvente ante cualquier imprevisto. (Hax, Maj, 2004, p143).

La liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes, en la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el término de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. Podemos definir varios grados de solvencia. El primer lugar tenemos la solvencia final, expresada como la diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible. Recibe este nombre de solvencia final porque se sitúa en una perspectiva que podemos considerar "última": La posible liquidación de una empresa. Con esta solvencia final medimos si el valor de los bienes de activo respalda la totalidad de las deudas contraídas por la empresa.

Recordemos que esta medida es la que suele figurar en las notas o resúmenes sobre suspensiones de pagos. En la práctica corriente suele utilizarse más el concepto de solvencia corriente, término equiparable al de liquidez a corto plazo. (Domínguez, 2007, p49).

Liquidez es la capacidad de una empresa de hacer frente a las obligaciones financieras, como lo afirma (Martínez, 2007).

Según (BRUN, LARRAGA, & MOYA, 2008), la liquidez se vincula a la facilidad para comprar (transformar dinero en activos financieros) o vender (transformar activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precios del mercado. Siendo el dinero el activo más líquido sin duda alguna.

(Tituana, E, 2015, p32 y 33).

2.5 Definiciones conceptuales.

Descuento pronto pago: Es difícil de evaluar si es conveniente o no para la empresa darlo o aprovecharlo. Desde el punto de vista del vendedor es conveniente estructurar un sistema generalizado de descuentos por pronto pago, evaluando el costo actual de financiamiento a clientes y el costo que se tendría al ofrecerles descuentos verdaderamente atractivos por el pago anticipado de sus facturas. (Levy, 2005, p210).

Políticas de pago: Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. (Álvarez, 2006, p210).

Políticas de crédito: Deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Para evaluar el crédito, los administradores deben considerar la solvencia moral del acreditado, la capacidad financiera de pago, las garantías específicas y las condiciones generales de la economía o del mercado en que opera. Existen agencias de información de crédito y una fuente alterna de información, son las centrales de tarjetas de crédito. La administración de cuentas por cobrar tiene que fijar políticas, tales como: reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar en días cartera, administrar el crédito, evaluar el crédito en forma objetiva, mantener la inversión en cuentas por cobrar al corriente y vigilar la exposición de las cuentas por cobrar ante la inflación y devaluación de la moneda. Las variables de las políticas de crédito son las condiciones de crédito, el periodo del crédito, los descuentos por pronto pago anticipado y las políticas de cobro. (Moreno, 2007, p13).

Política de cobro: Funcionan como una guía establecida en la empresa que permita al talento humano de esta área, tomar decisiones en base a criterios existentes impidiendo que actúen siguiendo sus propios criterios y sistemas. Las políticas de cobro garantizan la eficacia de las acciones de recuperación de créditos en una empresa evitando que exista la improvisación, el descontrol y la falta de una sistematización de recobro. (Brachfeld, 2012, p35).

Análisis financiero: es un procedimiento mediante el cual se separan los conceptos y cifras contenidas en los informes financieros, en partes que se relacionan entre sí, con el fin de encontrar un sentido o significado, este no se limita a un análisis numérico, sino que profundiza a cerca de aspectos como la liquidez, solvencia, desempeño y rendimiento entre otros, en una empresa. (Cedeño, 2013).

Cuentas por cobrar: Son cantidades que los socios adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios. (Sandoval M. , 2016).

Contabilidad financiera: Para (Alcarria, 2009), la contabilidad financiera es la que recoge y agrupa todas las operaciones que la organización realiza y que sirve de base para la información de terceras personas interesadas en el análisis económico de la empresa.

Estado financiero: El estado financiero según el autor (Avila, 2007), son varios documentos básicos y esencialmente numéricos y elaborados mediante la aplicación de la ciencia contable, en donde se muestra la situación financiera de la empresa.

Deuda vencida: Son consideradas todos los créditos que han completado 90 o más días impagos. Por disposiciones de la SBIF, todos los bancos deben pasar a Cartera Vencida las cuotas o montos globales de créditos morosos por el plazo estipulado; sin embargo, el ejecutivo comercial puede decidir el traspaso a cobranza judicial a contar del primer día de atraso en el pago, según la situación del cliente. (Cedeño, 2013).

Factor de riesgo: Elementos de tipo externo que pueden afectar el resultado esperado de inversiones, producción, ventas, etc. Los factores de riesgos pueden afectar positiva o negativamente los resultados esperados. (Cedeño, 2013).

Riesgo de liquidez: Se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de una falta de recursos líquidos. (Cedeño, 2013).

Indicadores Financieros: Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras. (Sandoval c. , 2014).

Riesgo de liquidez: Se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de una falta de recursos líquidos. (Sandoval c. , 2014).

Recuperación de la Cartera: Pagos que realizan los socios por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación, o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigados, cuando el socio paga tardíamente sus obligaciones. (Sandoval c. , 2014).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa.

Nombre: Laboratorio Vida (Labovida S.A.).

Fecha de Constitución: Guayaquil 31 de julio de 1997.

Número de Ruc: 0991410465001

Dirección actual: Av. Juan Tanca marengo Cdla. Santa Adriana
manzana B solar 4

Teléfono: 3082202

Nombre comercial: Labovida S.A.

Nombre del gerente: Ing. Julio Aguilar Maldonado.

Representante legal: Avilés Avilés Mónica Teodora.

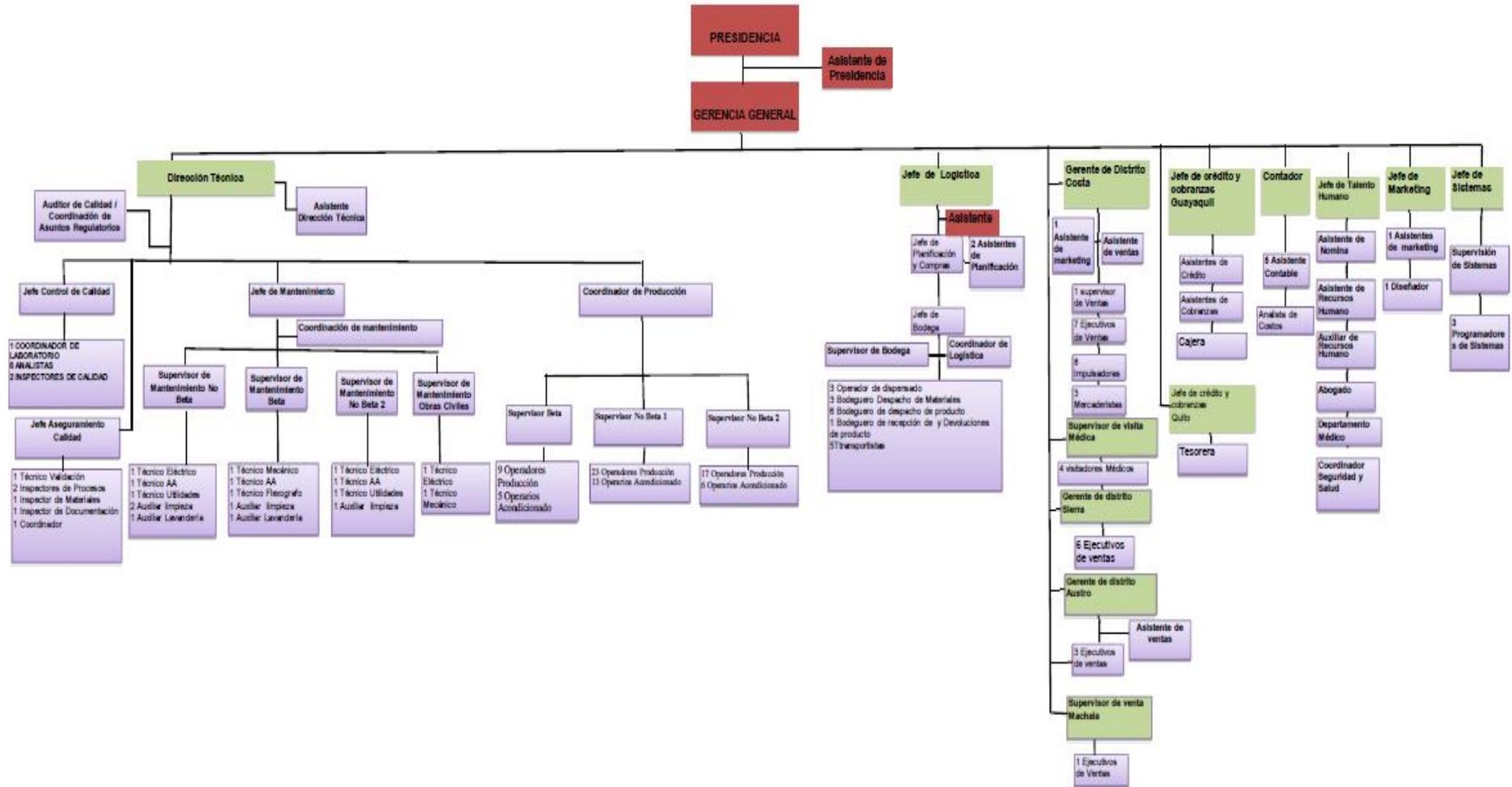
MISIÓN

Somos una empresa ecuatoriana, que ha sido creada con la finalidad de generar productos de alta calidad que contribuyan al mejoramiento continuo de la salud de todos los ecuatorianos.

VISIÓN

Llegar a ser la más grande corporación dentro de la Industria Farmacéutica, brindando siempre a nuestros clientes (Médicos-Pacientes) el mejor producto a través de continuos procesos de desarrollo humano, social y tecnológico.

ORGANIGRAMA EMPRESA LABOVIDA SA



Funciones y cargos.

Jefa de crédito y cobranza.

Ing. Karina Guamanquisphe Aguilar jefa del departamento de crédito y cobranza funciones a cargo:

- Aprobación de pedidos (representantes de ventas)
- Aprobación de cupos de clientes nuevos
- Elaboración de presupuestos de todas las regionales
- Realizar informe para pagos de comisiones
- Preparación de ruta de cobranzas (recaudadores)
- Analiza y autoriza los descuentos de pronto pago
- Analiza y autoriza el rebate de clientes VIP
- Revisión de convenios (premios otorgados)

Analista de crédito.

Sra. Verónica Barcos Valencia funciones a cargo:

- Atención personalizada a los vendedores
- Análisis de pedido
- Control de gestión en facturación
- Confirmación de entrega del producto final
- Revisión de movimientos del cliente
- Control de carteras vencidas
- Análisis de clientes que caen en mora

Facturación.

Sra. Nancy Yagual Flores funciones a cargo:

- Ingreso de pedidos de farmacia, distribuidoras e institucionales
- Elaboración de facturas, notas de entrega
- Seguimiento de gestión de bodega
- Entrega de carteras de ciudad y gira a los vendedores
- Control del inventario para facturación
- Distribución de inventario a las demás regionales

Notas de crédito.

Sra. Jessenia Castro Matamoros funciones a cargo:

- Elaboración de notas de crédito
- Anulación de facturas
- Recepción de solicitudes de clientes nuevos
- Referencias comerciales
- Soporte de facturación

Cobranzas y analista de cartera.

Srta. Johanna Mora Pacheco funciones a cargo:

- Ingreso y revisión de cobranzas
- Entrega y control de reportes de cobranzas
- Análisis de carteras vencidas a más de 120 días
- Comisiones mensuales de recaudadores
- Informe de ajustes por depuración de cartera
- Detalle de cuentas incobrables
- Elaboración de notas de débito por cheques protestados.

Gerente de ventas.

Sr. Francisco Rodríguez funciones a cargo:

- Seguimiento del trabajo de los vendedores
- Negociaciones con clientes VIP
- Trabajo de campo para abrir nuevos nichos
- Soporte en las vacantes sectorizadas.

Vendedores.

- Visita a médicos
- Cumplimiento en ventas
- Cumplimiento en cobros
- Rotación de producto
- Revisión de mercadería por expirar

3.2 Diseño de Investigación.

En el trabajo de investigación se realizará el diseño bibliográfico porque cuando se opta por este tipo de estudios, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.

El diseño cuantitativo porque se va a llevar datos estadísticos para recopilar información del problema causante sobre la cartera vencida de la empresa. Es una relevante manera de terminar los resultados y procurar una hipótesis. Después del estudio estadístico de los resultados, se encuentra una respuesta comprensiva y los resultados pueden ser estudiados y publicados legítimamente.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recopilación de datos investigados en el proyecto, o de la verdad donde suceden los acontecimientos, sin manipular o cambiar variable alguna, es decir, el investigador consigue los datos, pero no manipula las condiciones ya establecidas o existentes.

3.3 Tipos de Investigación.

Tabla 2
Modelo de estudio

Explicativo	Explorativo	Descriptivo	Correlacional
Cuando el investigador se plantea objetivos para estudiar el porqué de las cosas, hechos, fenómenos o situaciones. Se analizan causa-efecto de la relación entre variables. (Sierra, M.2012 p10)	En los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. (Jimenez,R.1998 p12)	Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis. (Tamayo, M. 2000 p3)	Tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, los mismos sujetos, buscan fijar si hay o no una correlación. (Cazau,P.2006 p27)

Autora: Mora,J. (2019)

Para mi investigación selecciono los tipos de diseños descriptivo y explicativo por las siguientes razones:

Descriptiva.

Se describe el incremento de las cuentas por cobrar en un periodo determinado, con la finalidad de establecer las causas que ocasionan la cartera vencida y así establecer su impacto en la liquidez de la empresa. Se hace uso de los indicadores financieros, especialmente el que mide la liquidez y se lo relaciona con la cartera vencida de la empresa Labovida S.A.

La investigación descriptiva es una ciencia para describir un problema de investigación, se limita solo a observar lo que ocurre sin buscar explicación.

Explicativa.

Decimos que es explicativa porque de esta manera se darán a conocer el impacto que tienen las cuentas por cobrar y la afectación con el riesgo que obtendrán en la liquidez de la empresa.

La investigación explicativa nos lleva a la planificación de establecer los motivos que inician una figura determinada. Se trata de un tipo de investigación cuantitativa que explora el por qué y el para qué de una figura.

Se descubre las causas y efectos de lo investigado a partir de una explicación de la figura de la forma deductiva a partir de teorías.

3.4 Población.

Por población o universo definimos la totalidad de elementos o individuos que poseen la característica que estamos estudiando, población es una colección de elementos acerca de los cuales deseamos hacer alguna inferencia. (Cortes, M.2004 p90.).

Población quiere decir que vamos a estudiar la totalidad de empleados de la empresa Labovida S.A. para el respectivo análisis y determinar la problemática de las carteras vencidas que está afectando la liquidez de la empresa.

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, F, 2006, p81).

La población es una agrupación finita e infinita de componentes con particularidades comunes donde los resultados son extensivas en la investigación la cual quedaría determinada por el problema y su estudio.

3.4.1 Población finita.

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (Arias, F.2006 p82.).

La población finita es la que vamos a escoger en este diseño porque nos vamos a referir específicamente en el departamento de crédito y cobranza.

Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis (marcos muestrales = listas, mapas, documentos) (Carrillo, A, 2015, p6).

En este concepto nos indica que la población finita es la que se conoce la cantidad de la población, aunque a veces es tan grande que se llegaría o confundir como infinita y también nos presenta un marco muestral donde hallar la cantidad del estudio.

3.4.2 Población infinita.

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Arias, F.2006 p82.).

Es infinita si se incluye un gran conjunto de medidas y observaciones que se ha encontrado dentro de la empresa y la problemática que ha tenido durante años.

No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población) (Carrillo, A, 2015, p6).

En este concepto nos indica que no podemos conocer la cantidad de la población ya que es infinita y no podríamos realizar un marco muestral.

Tabla 3
Habitantes

Elementos	Cantidad
Jefa de Crédito y Cobranzas	1
Asistentes de Crédito y Cobranzas	4
Gerente de Ventas	1
Vendedores	<u>9</u>
Total	15

Autora: Mora, J. (2019).

La población de este proyecto es finita por lo tanto no se realizó formulación muestral.

3.5 Muestra.

Cuando por diversas razones resulta imposible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, se recurre a la selección de una muestra. (Arias, F.2006 p83.).

Es cualquier subconjunto de la población que se realiza para estudiar las características en la totalidad de la población, partiendo de una fracción de la población. De la muestra es de la que se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables de la investigación a realizarse. (Cortez, M, 2004, p90).

3.5.1 Tipos de muestras.

El muestreo estratificado consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato. (Arias, F,2012, p84).

Se dice que una muestra es estratificada cuando los elementos de ella son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro, es un requisito del muestreo estatificado que los elementos en cada estrato sean mutuamente excluyentes. En la muestra estratificada la representación de los elementos en los estratos es proporcional a su representación en la población.

Proceso de dos pasos en el que la población se divide en estratos. Los estratos deben ser de forma que a cada elemento de la población le corresponda un solo estrato.

Los elementos se seleccionan de cada estrato por medio de un procedimiento aleatorio, por lo general a través de un muestreo aleatorio simple. Los elementos en un estrato deben ser lo más homogéneos posibles. (Cortez e Iglesias, 2004, p94).

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Análisis Síntesis

Se va a trabajar con el método de análisis para las carteras vencidas de la empresa a fin de explorar el problema del departamento de crédito y realizar una buena gestión en cobranzas tratando de recuperar estas cuentas por cobrar en mora.

Propone ir más allá de la descripción del problema y revelar las irregularidades que ha presentado la empresa y con esto poder llegar a una solución para mejorar el tiempo de pago de los clientes.

Estadístico.

El método estadístico se utilizará para reunir, organizar y analizar los datos de las carteras vencidas y así mismo ayudar a resolver los problemas y tomar las mejores decisiones.

Consiste en una serie de procedimientos para la utilización de los datos de la investigación ya que estos pueden ser cualitativos y cuantitativos El uso de los siguientes datos tiene como propósito la validación, en una parte de la realidad de una o varias deducciones.

Las particularidades que adoptan los procedimientos del método estadístico dependen del diseño de investigación elegido para la validación de los resultados factible en cuestión.

Científico.

Este método implica la investigación, recolección, análisis y organización de datos ligados con el tema que nos interesa de este proyecto. Es el enfoque del resultado al problema que vamos a emplear, en este sentido, se basa al plan de trabajo que diseñaremos, pues procuraremos explicar su validez o falsedad.

También decimos que la Investigación Científica es un proceso que mediante la recolección de información nos ayudara a obtener resultados, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. La investigación científica, recoge conocimientos o datos de fuentes primarias y los sistematiza para el logro de nuevos conocimientos. No es investigación confirmar o recopilar lo que ya es conocido o ha sido escrito o investigado por otros. La característica fundamental de la investigación es el descubrimiento de principios generales.

Técnicas e instrumentos.

Tabla 4: Métodos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista Encuesta	Formulario Cuestionario

Autora: Mora, J. (2019)

3.7 Procedimiento de la investigación.

Las entrevistas son técnicas de recopilación de la información que se emplea para indagar en los puntos de vista de los especialistas en el problema de investigación que se plantea debido a que éstas personas se relacionan constantemente con las situaciones que originan la problemática estudiada por lo que aportan al desarrollo de la investigación.

Dentro de este contexto se determina que la entrevista se realizará a la jefa de crédito y al gerente de ventas de Labovida S.A. con la razón de entender los procesos de cobranza que se usan hoy en día, si desde su punto de vista son convenientes y que alternativas de solución se pueden implementar para que la morosidad disminuya y la gestión de cobranza sea efectiva.

La encuesta es la técnica de recopilación de información que se realiza a un grupo escogido previamente en el estudio de este proyecto, esta técnica se basa en la preparación de un cuestionario de preguntas con el objetivo de generalizar los resultados a través del análisis de las respuestas que han realizado los participantes seleccionados en el cálculo de la muestra que en este caso serían el departamento de crédito y cobranza y el departamento de ventas con el objetivo de encontrar posibles soluciones a la problemática de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos.

Encuesta.

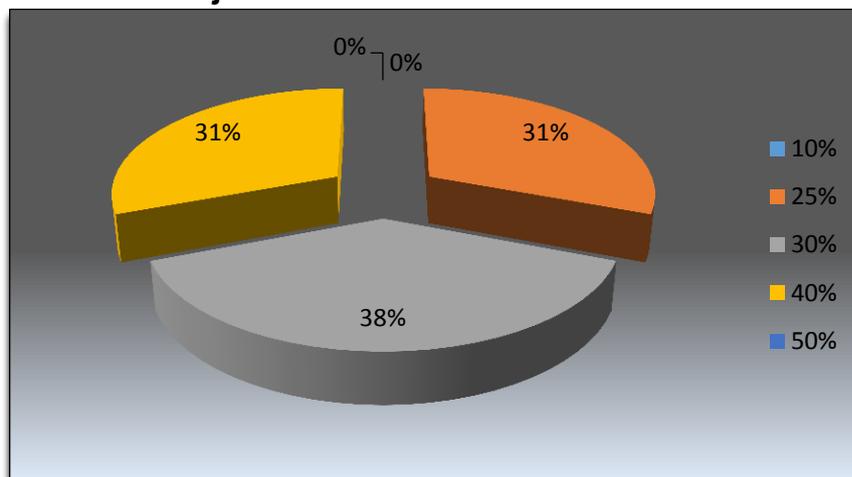
1.- ¿Qué porcentaje de carteras vencidas existe actualmente en la empresa?

Tabla 5: Porcentajes de carteras

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
10%	0	0%
25%	4	31%
30%	5	38%
40%	4	31%
50%	0	0%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 1
Porcentajes de carteras



Autora: Mora, J. (2019)

Verificando los datos de la encuesta realizada a los vendedores y asistentes de crédito y cobranza indican que existe un resultado del 38% de carteras vencidas.

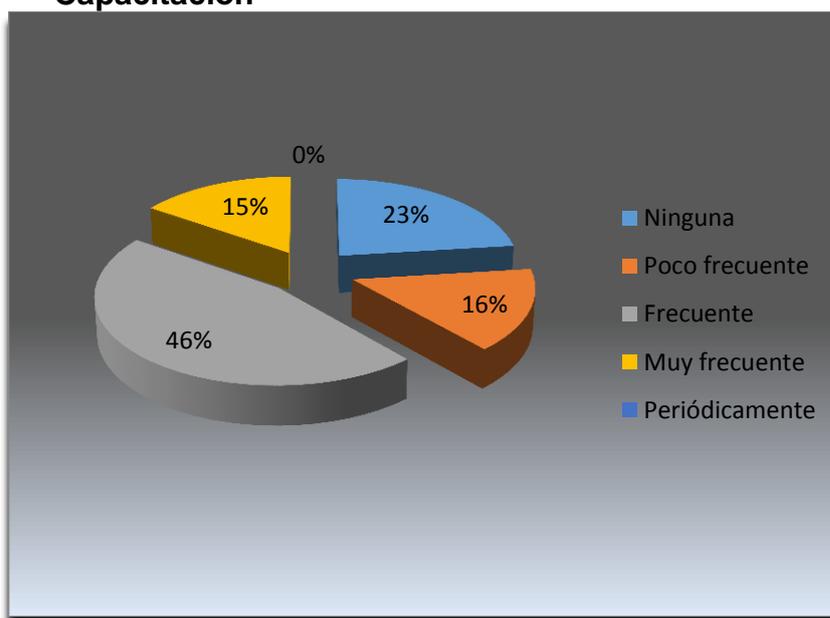
2.- ¿La capacitación para realizar las recaudaciones de cobranzas son?

Tabla 6
Capacitación

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Ninguna	3	23%
Poco frecuente	2	16%
Frecuente	6	46%
Muy frecuente	2	15%
Periódicamente	0	0%
Total Personas	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 2
Capacitación



Autora: Mora, J. (2019)

En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta podemos observar que existe un porcentaje entre todos los encuestados de un 0% que reciben capacitaciones periódicas en contraste de un 46% que mencionan recibir capacitaciones frecuentemente.

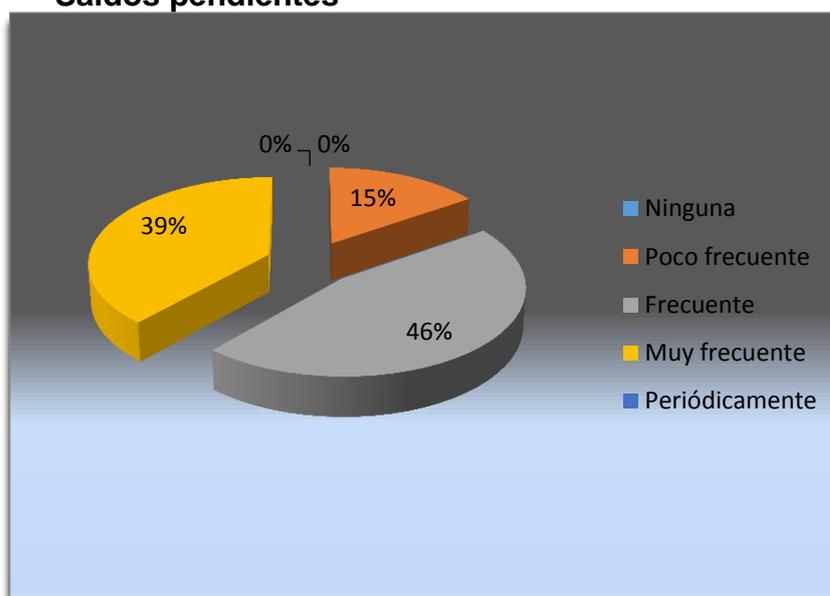
3.- ¿Con que frecuencia se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes?

Tabla 7
Saldos pendientes

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Ninguna	0	0%
Poco frecuente	2	15%
Frecuente	6	46%
Muy frecuente	5	39%
Periódicamente	0	0%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 3
Saldos pendientes



Autora: Mora, J. (2019)

Acorde a la encuesta, los resultados obtenidos indican que existe un porcentaje entre todos los encuestados de un 0% que revisa los saldos pendientes periódicamente en contraste de un 46% que mencionan revisar los saldos pendientes frecuentemente.

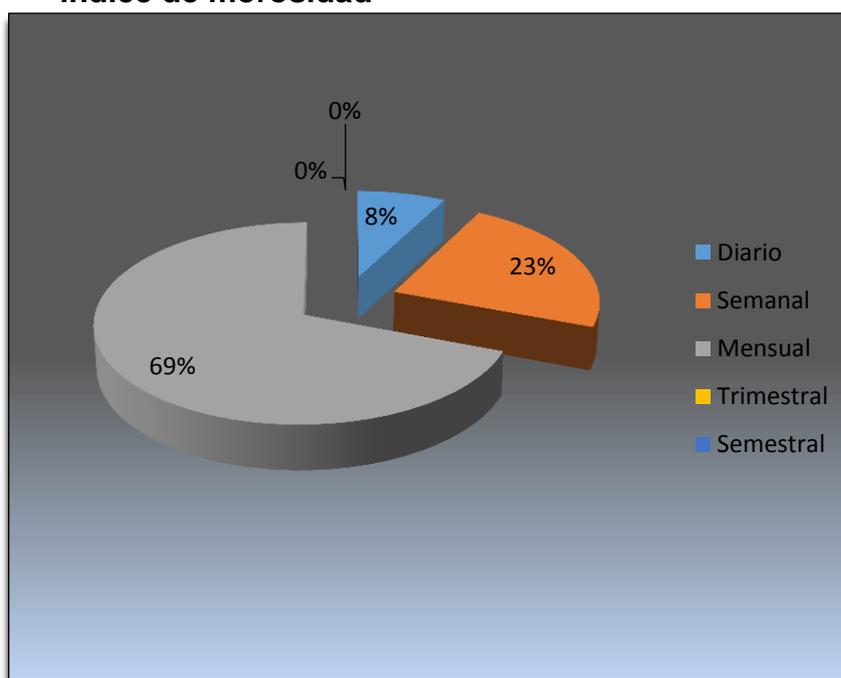
4.- ¿La empresa realiza una evaluación periódica de índice de morosidad de sus clientes?

Tabla 8
Índice de morosidad

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Diario	1	8%
Semanal	3	23%
Mensual	9	69%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 4
Índice de morosidad



Autora: Mora, J. (2019)

En esta encuesta podemos apreciar que los colaboradores de la empresa manifiestan que se realiza una evaluación periódica mensual de morosidad en un 69%.

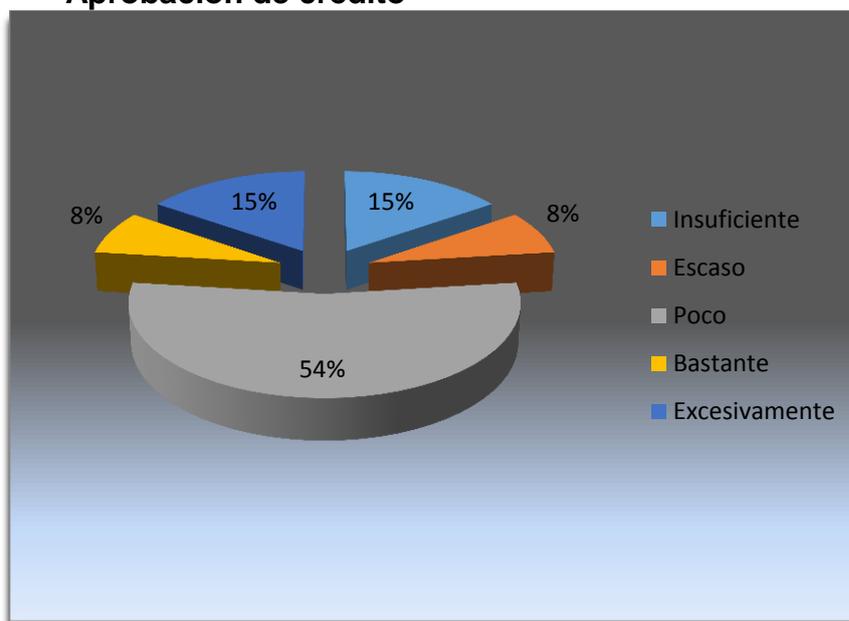
5.- ¿Cómo se catalogaría la aprobación de créditos diarios a los clientes?

Tabla 9
Aprobación de crédito

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Insuficiente	2	15%
Escaso	1	8%
Poco	7	54%
Bastante	1	8%
Excesivamente	2	15%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 5
Aprobación de crédito



Autora: Mora, J. (2019)

En esta encuesta los colaboradores me indicaron que a las asistentes de crédito y cobranza tienen un 54% de aprobación de crédito a los clientes y un 23% que aprueba en grandes cantidades.

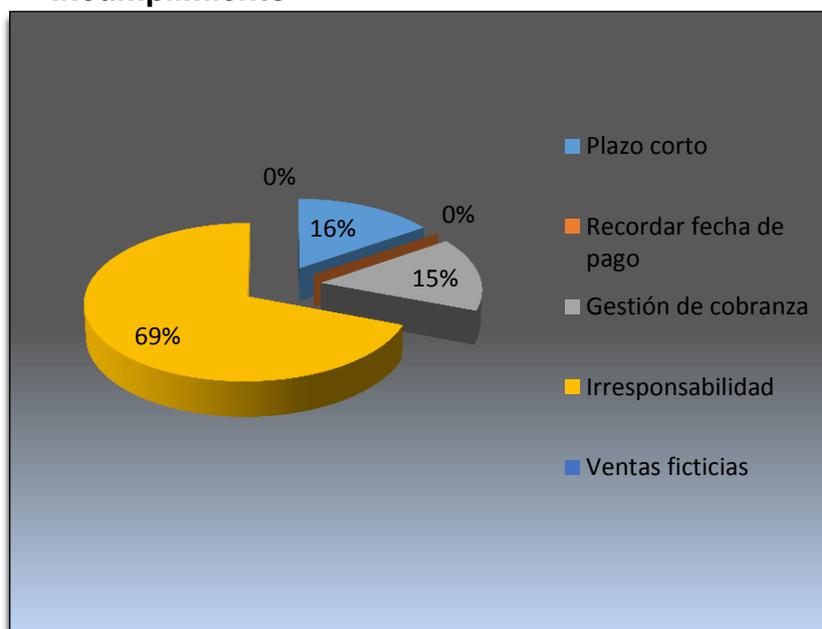
6.- ¿A su criterio la causa de incumplimiento de responsabilidad del cliente para cancelar el crédito se debe?:

**Tabla 10
Incumplimiento**

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Plazo corto	2	16%
Recordar fecha de pago	0	0%
Gestión de cobranza	2	15%
Irresponsabilidad	9	69%
Ventas ficticias	0	0%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

**Figura 6
Incumplimiento**



Autora: Mora, J. (2019)

Verificando los datos encuestados entre el departamento de ventas y el departamento de crédito se llega a la conclusión que el incumplimiento de pago del cliente alcanza un porcentaje del 69% por irresponsabilidad del mismo.

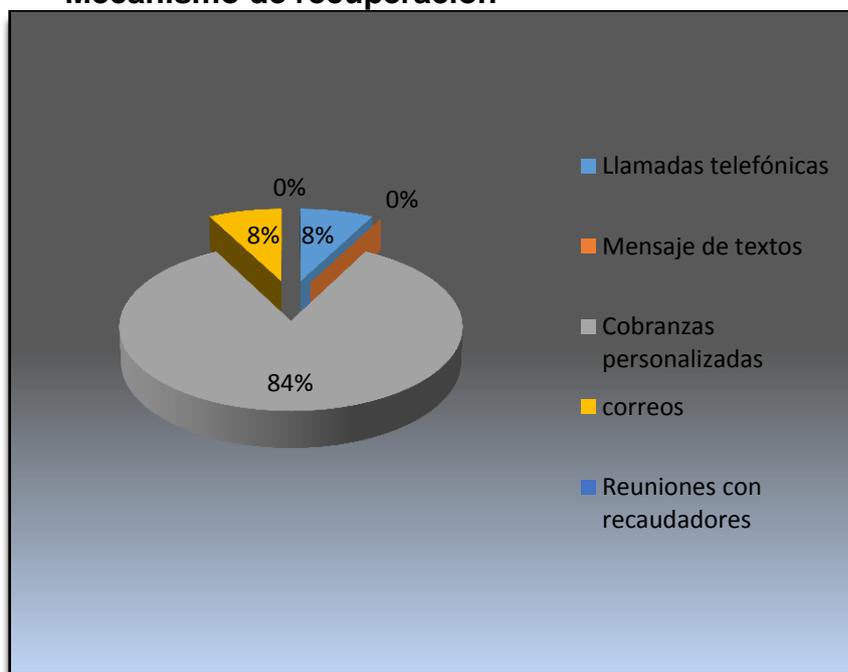
7.- ¿Qué mecanismo utiliza la empresa para la recuperación de cartera?

Tabla 11
Mecanismo de recuperación

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Llamadas telefónicas	1	8%
Mensaje de textos	0	0%
Cobranzas personalizadas	11	84%
correos	1	8%
Reuniones con recaudadores	0	0%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 7
Mecanismo de recuperación



Autora: Mora, J. (2019)

Correspondiente a la encuesta realizada se identifica que la mayor parte de los encuestados utilizan el mecanismo para la recuperación de cartera cobranzas personalizadas en un 84%.

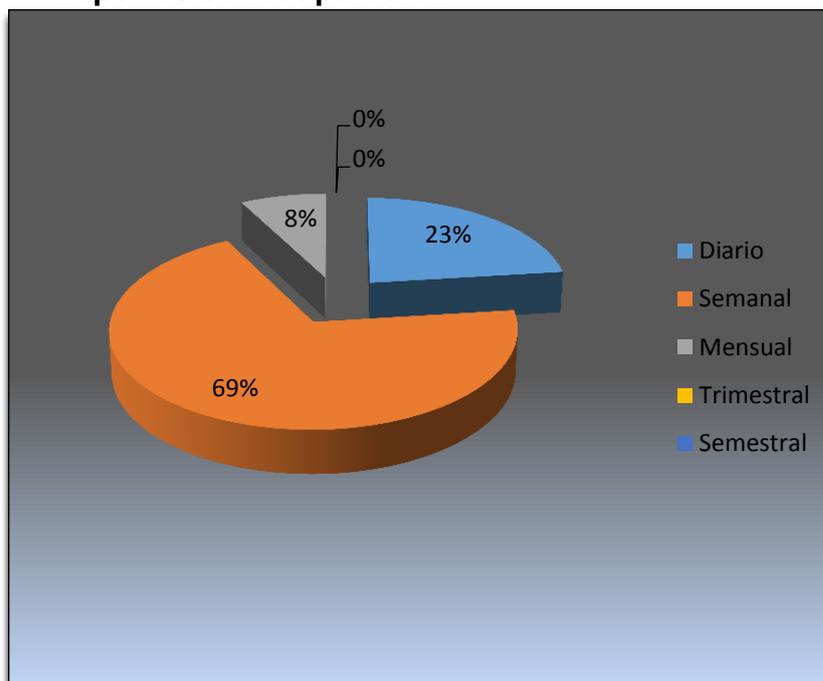
8.- ¿Con que frecuencia se realizan reportes para el seguimiento para la recuperación de carteras vencidas?

Tabla 12
Reportes de recuperación

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Diario	3	23%
Semanal	9	69%
Mensual	1	8%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 8
Reportes de recuperación



Autora: Mora, J. (2019)

En la siguiente encuesta nos indica el personal de ventas y crédito y cobranzas que hay una frecuencia del 69% semanal en realizar el reporte para la recuperación de carteras vencidas.

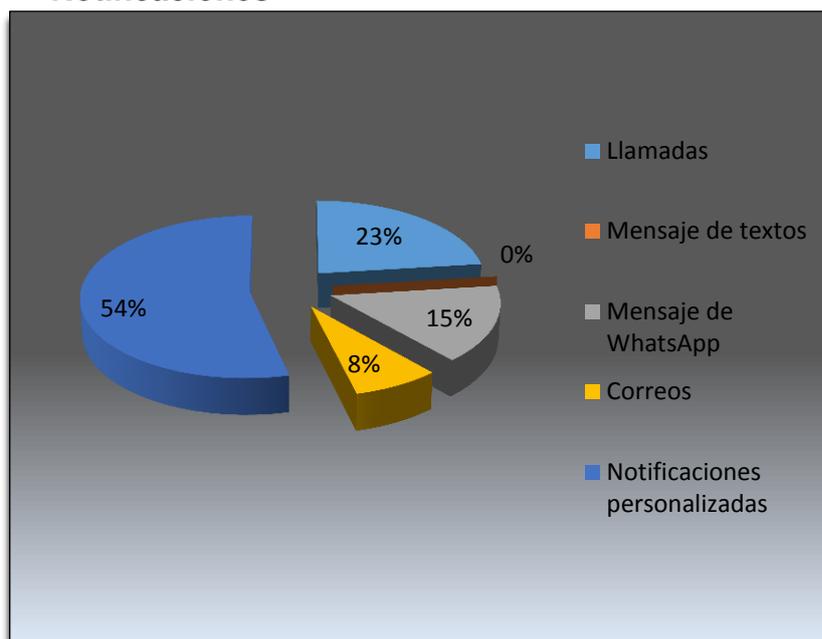
9.- ¿Qué mecanismo utiliza la empresa para notificarle a los clientes su fecha de pago?

Tabla 13
Notificaciones

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Llamadas	3	23%
Mensaje de textos	0	0%
Mensaje de WhatsApp	2	15%
Correos	1	8%
Notificaciones personalizadas	7	54%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 9
Notificaciones



Autora: Mora, J. (2019)

En la encuesta realizada a los departamentos de crédito y cobranza y ventas da como resultado que el mecanismo que utiliza la empresa para notificarle a los clientes su fecha de pago es personalizada con un porcentaje del 54%.

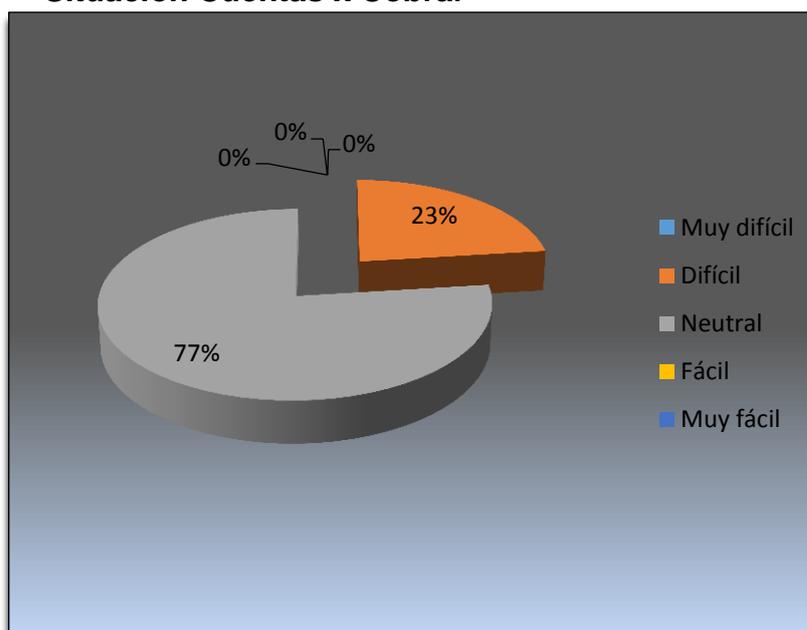
10.- ¿Qué tan difícil es la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Labovida S.A.?

Tabla 14
Situación Cuentas por Cobrar

Alternativas	Frecuencia	Parámetros
Muy difícil	0	0%
Difícil	3	23%
Neutral	10	77%
Fácil	0	0%
Muy fácil	0	0%
Total	13	100%

Autora: Mora, J. (2019)

Figura 10
Situación Cuentas x Cobrar



Autora: Mora, J. (2019)

El resultado de esta encuesta nos indica que la gran parte de los colaboradores expresan neutralidad en un 77% esto quiere decir que los encuestados no se inclinaron a decir si saben o desconocen la problemática real de las cuentas por cobrar de la empresa.

Tabla 15
Entrevistas.

Preguntas	Gerente de Crédito y cobranzas	Gerente de Ventas.	Interpretación
1.-¿ Se realiza algún proceso para ofrecer créditos a los clientes?	Si, revisamos el equifax, se visita para confirmar los datos, se piden referencias comerciales y según los resultados revisamos el crédito sugerido.	Si, se realiza un proceso y la visita personalizada de cada uno de los vendedores y se le ofrece el plan de crédito.	Si se realiza un proceso de revisión de los datos del cliente en distintas formas y si nos da un resultado positivo otorgamos el crédito requerido.
2.-¿ Está afectando en la liquidez de la empresa las carteras vencidas?	No, somos una empresa consolidada y tomamos las precauciones para este tipo de vencimientos.	En su gran mayoría si, debido que como es conocimiento público las carteras vencidas han aumentado pero se está intentando lograr que estos clientes se pongan al día a través del tiempo.	No porque la empresa es consolidada y toma las debidas precauciones al dar un crédito. Para el gerente de ventas le parece que, si porque han aumentado las carteras vencidas en la empresa, aunque también nos indica que se está intentando cobrar más frecuentemente a estos clientes.
3.- ¿Considera que la implementación de un plan estratégico ayuda a recuperar la cartera	Por supuesto, todos los meses nos reunimos para conversar y revisar las estrategias.	Si, se está implementando hacer un buró de crédito más exhaustivo con los clientes para cuando se le asignen los cupos intentar ser lo más conservador posible.	Si se implementa con reuniones mensuales, planes estratégicos y buro de crédito para asignación de cupos.

vencida?			
4.-¿La empresa está realizando alguna gestión para evitar el alto índice de morosidad?	Se implementó dos personas para que nos den el apoyo en el seguimiento a los clientes con abonos frecuentes.	Si, se está realizando campañas de pronto pago, descuentos adicionales dentro de los clientes que están más vencidos.	Se incrementó personal para recaudaciones especiales de los clientes impagos, adicional a esto se les da diferentes beneficios a los clientes más vencidos para evitar el alto índice de morosidad.
5.-¿Tiene la empresa política de recuperación de carteras?	Si, contamos con nuestro departamento de revisión y seguimiento.	Sí, estamos implementando una nueva política para recuperación de cartera debido a que en estos últimos meses se han incrementado y se está trabajando en ello.	Si cuenta la empresa con el departamento de revisión y seguimiento de carteras y además se está implementando nuevas políticas.
6.-¿Cree usted que la gestión de cobranzas es eficiente?	Desde luego, todo el personal se compromete para recuperar los saldos vencidos.	Si, la gestión de cobranza es eficiente debido a los altos índices que hay ahora de morosidad se intenta premiar a nuestros clientes para que ellos se motiven a cancelar.	Por supuesto ya que el personal de cobranzas es eficiente y comprometido para que la empresa recupere estos saldos y además hay nuevas gestiones de cobranzas para motivar al cliente que cancele su deuda.

7-¿Se realiza alguna gestión para la recuperación de cartera?	Sí, tenemos llamadas, visitas y convenios de pago.	Claro, se realiza algunas gestiones vía telefónica, presencial, por las redes sociales, tipos de promociones para pagos y se ayuda con el departamento de crédito en las visitas de estos recuperadores de carteras que tenemos tres en este momento.	Si como ya hemos mencionado la empresa tiene diferentes formas de recuperación de cartera incentivando al cliente con diferentes beneficios a su favor como convenios de pagos.
---	--	---	---

Autora: Mora, J. (2019)

4.2 Propuesta.

Informe de cuentas por cobrar de la empresa Labovida S.A.

Análisis

Después del análisis y levantamiento de información en la empresa Labovida S.A. con datos presentados hasta el 3 de octubre del 2019, se procedió a ejecutar la auditoría de las cuentas por cobrar, con autorización expresa del directorio de la compañía y efectuada en las instalaciones de la misma domiciliadas según los registros de la Superintendencia de Compañías.

Se evidencio que existe un porcentaje del 6% de carteras vencidas considerando que dicho porcentaje presentado conlleve un riesgo probable de repercutir en las finanzas de la compañía, se van establecer nuevas políticas y procedimientos de mejora para recuperar esta cartera vencida.

En el desarrollo de las actividades se pudo probar varios procedimientos que tienen porcentajes muy altos de vulnerabilidad y que a mediano o largo plazo pueden causar un riesgo innecesario de desfinanciamiento.

Tabla 16

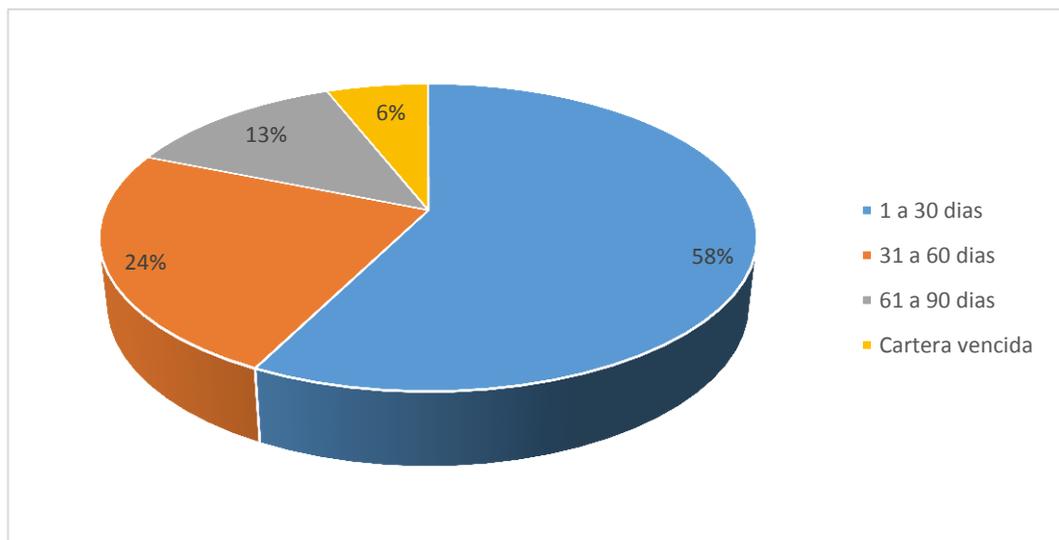
Cuentas por cobrar

Días de crédito	%	Valores
1 a 30 días	58%	\$212,722.39
31 a 60 días	24%	\$55,580.45
61 a 90 días	13%	\$37,770.66
Cartera vencida	6%	\$19,843.89
	100%	\$325,917.39

Autora: Mora, J. (2019) |

Figura 11

Cuentas por cobrar



Autora: Mora, J. (2019)

También se analizó que conforme a los valores extraídos de los estados financieros de la empresa se puede observar que las cuentas por cobrar en relación a los ingresos cada año ha ido disminuyendo por lo que la compañía debe mantener sus cobros periódicos para que estos al finalizar el año 2019 no incrementen más del 3% con el cual se encuentra en la actualidad.

Tabla 17

Estados financieros

	2016	2017	2018	2019
CUENTAS POR COBRAR	617623.79	377411.51	628809.07	325896.46
INVENTARIO	148557.45	295725.27	145096.26	187174.175
	416%	128%	433%	174%
INGRESOS	3962002.69	6138979.48	8701326.79	9765789.1
	16%	6%	7%	3%

Autora: Mora, J. (2019)

La empresa Labovida S.A. realiza frecuencia de cobros recurrentes conforme a las encuestas realizadas al personal de Gestión de recuperación de cartera (personal de ventas y crédito), al ser esta cobranza recurrente las cuentas por cobrar de más de 120 días no deberían incrementar en 15 días, si esto ocurriera una política interna no se está aplicando correctamente.

Dentro de la encuesta se evidenció vulnerabilidades que el saldo de la cartera de clientes es Alta, porque existe un peso significativo con relación a la cartera total por cobrar.

Políticas Financieras de Crédito.

1. El vendedor debe hacer llenar y firmar la solicitud de crédito al cliente.
2. El vendedor debe solicitar requisitos básicos que se necesitan adjuntar en la solicitud de crédito:
 - Copia de cedula a color
 - Copia de certificado de votación a color
 - Copia del RUC a color
 - Certificado bancario.
 - Correo electrónico.
 - Referencias comerciales.

3. El vendedor debe traer una autorización firmada del cliente para revisar sus datos.
4. Verificar los datos del cliente en el buró de crédito (Equifax).
5. Establecer los parámetros para proceder a negar o acceder el crédito al cliente.
6. En caso de acceder al crédito continuar con la facturación del o los productos pedidos por el cliente, según procedimiento único establecido.
7. Fijar el rango de los días de crédito otorgados, para un cumplimiento de compromisos.
8. Despacho y entrega de mercadería en el tiempo coordinado con el cliente.
9. Indicar la fecha de pago de la factura al cliente.
10. Dar seguimiento periódicamente de las cuentas por cobrar.

Procedimientos de mejora

- Reestructurar políticas de crédito.
 - Comprar buró de crédito.
 - Confirmación con referencias comerciales.
 - Firma de pagarés si es superior a \$10,000.00
 - Confirmación de saldos por escrito en varias formas de comunicación.
- Realizar la confirmación de Saldo con el cliente mediante solicitud escrita al deudor; esto permitirá: conocer si los saldos contables son confiables o reales, determinar si el gestor de cobranzas está reportando los valores recaudados e identificar a los clientes que no cumplen con sus obligaciones.
- Ejecutar el seguimiento individualmente a los clientes con cartera mayor a 120 días, saber las condiciones interna o factores por los cuales no pueden realizar abonos o pagos proporcionales para ir disminuyendo el saldo castigado o vencido. Crear convenios con estos clientes especiales para crear estrategias comerciales y colaborar con la rotación de su inventario.

- Hacer con mayor frecuencia capacitaciones de acuerdo a las funciones que desempeña cada una de las colaboradoras del departamento para así tener una mayor eficiencia por parte de ellas.
- Efectuar dentro del sistema una clasificación de categoría por cliente.
- Verificar rotación de mercadería en las farmacias revisando si se le entrega al cliente el producto indicado. Analizando en que sector está mi cliente para recomendar que productos son de mayor rotación según el punto de venta y así no ofrecer productos de baja rotación.
- Confirmar saldos con los clientes a corte mensual o quincenal mediante estados de cuentas.
- Supervisores de campo que indaguen a los clientes las causas por las cuales su liquidez no le permite cumplir con los pagos estipulados con la empresa.
- Segregar la función de vendedor y cobrador para evitar que se desvíen los cobros y estos no lleguen a las cuentas de la compañía.
- Examinar que los mecanismos implantados por el departamento tengan una comunicación efectiva en cuanto al retorno de su respuesta.
- No solo crédito y cobranza realice el registro de retenciones si no que el departamento contable lleve un control más sigiloso para poder dar de baja esos saldos pequeños.
- Si existe la posibilidad de incrementar la función de notas de crédito a la persona encargada de validar cobros con los saldos de pronto pago.

4.3. CONCLUSIONES.

- Un 39 % de las personas encuestadas se encuentran inconformes ya sea por ninguna o poca capacitación que reciben para la correcta y eficiente ejecución de sus labores.
- Un 15% de las personas encuestadas pertenecientes al departamento de Crédito y Cobranzas no revisan saldos pendientes o lo hace en pocas proporciones.
- Un 23% de las personas encuestadas realiza en grandes proporciones aprobación de crédito y en condiciones no explícitas y seguras.
- Un 69% de las personas encuestadas mencionan que los clientes realizan incumplimientos de sus actividades por desconocimiento o simple irresponsabilidad de sus obligaciones.
- Un 16% de las personas encuestadas, no personalizan las cobranzas, sino que utilizan otros medios como única herramienta.
- Un 100% de las personas encuestadas reconocen que es difícil o son neutrales en la comodidad el manejo de las cuentas por cobrar, lo que significa que no hay la comodidad o buenas condiciones para realizarlo.
- Se realizó la lectura, interpretación y reflexión de algunas de las tesis relacionadas con los aspectos teóricos financieros sobre la relación entre las carteras vencidas y liquidez.

- Se establecieron métodos, de la investigación como fueron el de análisis y síntesis que nos sirvió para explorar el problema del departamento de crédito y llevar una buena gestión en cobranza, estadístico se utilizaron los datos de investigación como propósito de validación y por último se escogió el científico que es el enfoque de resultado al problema que vamos a emplear mediante la recolección de información que nos ayudara a obtener resultados.
- Se elaboró un informe de cuentas por cobrar para el análisis y mejora de las carteras vencidas en donde se van a implementar políticas actualizadas de cobro y se desarrolló los procedimientos para la mejora de las mismas.
- Se utilizó la técnica de entrevista que nos ayudó a entender los procesos de cobranzas desde el punto de vista de los gerentes de los departamentos de crédito y ventas.
- La técnica de la encuesta la cual se recopiló información de un grupo escogido previamente en el estudio de este proyecto arrojaron datos importantes que vamos a tomar en consideración para la recuperación de cartera, así se analizara y mejorara las normas y políticas de la empresa para aumentar y obtener un mayor éxito con la liquidez.

4.4. RECOMENDACIONES

En el proceso de otorgación de crédito se recomienda incorporar en las políticas la compra de Buró de crédito para no otorgar créditos altos a un cliente que no tenga una buena calificación financiera, y estos puedan ser segmentados. La intención no es dejar de atender; sino más bien colaborar con el crecimiento económico de la persona que solicita el Crédito y poder otorgarle un cupo limitado que pueda cubrir en un corto tiempo.

- Si existe una evaluación de morosidad recurrente se recomienda el seguimiento del cliente para conocer los factores o causas de su incumplimiento.
- Investigar las problemáticas de otras empresas, para así corregir y analizar estos errores para que no se cometan en la empresa Labovida S.A.
- Ejecutar los métodos establecidos en este proyecto para que así esta propuesta alcance el éxito requerido en la mejora de la liquidez de la empresa Labovida S.A.
- Realizar un análisis periódico de las cuentas por cobrar, verificando el porcentaje de las deudas de los clientes, implementando beneficios para estos clientes y podamos reducir estas deudas para la mejora de la liquidez, y así llevar un informe estadístico de las carteras vencidas para mejorar las cobranzas.
- Comprar la información del buró crediticio para así conocer un poco más a los clientes y ver su historial de pagos en el pasado para no incurrir en cupos irreales también podemos realizar reuniones con los gerentes financieros de estas entidades que tienen el problema de pago y establecer convenios para así llegar a una solución a esta problemática.

- Realizar capacitaciones con frecuencia al personal de crédito y cobranza, mejorar el mecanismo que se utiliza para la recuperación de la cartera, realizar periódicamente la revisión de los saldos pendientes en los movimientos de los clientes y cerrar el crédito a los clientes irresponsables en su incumpliendo de su deuda.
- Se debe implementar como medida de control entre los departamentos de Crédito y Tesorería, el estudio de las cuentas por cobrar, para en realidad saber cuánto es el dinero de la deuda y cuanto se pudo recuperar. Deben tener mucha comunicación, para que se pueda administrar los flujos y pagos de forma más adecuada.

4.5. Bibliografía.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom. Nueva York, Estados Unidos.

Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Editor RundiNuskín. Buenos Aires, Argentina.

Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Editorial Patria. México D.F., México.

Sabino, C. (1992). *Proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

ChalÁ, R. (2011). Manual para recuperar la cartera vencida de la empresa Electro Éxito, Santo Domingo de los Tsáchilas (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Santo Domingo, Ecuador.

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán (tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Ángeles, Tulcán, Ecuador.

De la Garza, A. (2001). Modelo administrativo de alta productividad cobranza de créditos hipotecarios de vivienda media impacto, riesgos y consecuencias (tesis de Posgrado). Universidad Autónoma de Nuevo León, Nueva León, México.

Zunino, J. (2016). El impacto de la cartera vencida en un banco privado del sistema financiero nacional año 2015 (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Bermúdez, M, & Peña, A. (2016). Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Medina, K, Plaza, G, & Samaniego, A. (2013). Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012 (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Lozada, A. (2018). Proyecto Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (tesis de pregrado). Universidad Católica del Ecuador, Guayaquil, Ecuador.

A

N

E

X

O

S



INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE CRÉDITO Y VENTAS
DE LA EMPRESA LABOVIDA S.A.

Fecha:

Lugar:

Nombre de entrevistado:

Cargo:

Nombre del entrevistador:

Cargo:

Hora inicio:

Hora término:

Objetivo: Analizar los criterios de los Gerentes de los departamentos de crédito y ventas.

Formulario

1.- ¿Se realiza algún proceso para ofrecer créditos a los clientes?

2.- ¿Está afectando en la liquidez de la empresa las carteras vencidas?

3.- ¿Considera que la implementación de un plan estratégico ayuda a recuperar la cartera vencida?

4.- ¿La empresa está realizando alguna gestión para evitar el alto índice de morosidad?

5.- ¿Tiene la empresa política de recuperación de carteras?

6.- ¿Cree usted que la gestión de cobranzas es eficiente?

7.- ¿Se realiza alguna gestión para la recuperación de cartera?

INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA Y VENTAS DE LA
EMPRESA LABOVIDA S.A.

Se va realizar la siguiente encuesta para evaluar y analizar la recuperación de carteras vencidas.

Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas
- Cualquier inquietud preguntar al encuestador
- Escoja una sola alternativa
- Marque con una (x) en el casillero que corresponda
- No se aceptan enmendaduras

1.- ¿Qué porcentaje de carteras vencidas existe actualmente en la empresa?

10%	25%	30%	40%	50%

2.- ¿Realizar capacitaciones sobre recaudaciones de cobranzas?

Ninguna	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente	Periódicamente

3.- ¿Con qué frecuencia se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de cliente?

Ninguna	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente	Periódicamente

4.- ¿La empresa realiza una evaluación periódica de índice de morosidad de sus clientes?

Diario	Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral

5.- ¿Cómo se catalogaría la aprobación de créditos diarios a los clientes?

Insuficiente	Escaso	Poco	Bastante	Excesivamente

6.- ¿A su criterio a que se debe la causa de incumplimiento de responsabilidad del cliente para cancelar el crédito?

Plazo corto	Recordar fecha de pago	Gestión de cobranza	Irresponsabilidad	Ventas ficticias

7.- ¿Que mecanismo utiliza la empresa para la recuperación de cartera?

Llamadas telefónicas	Mensajes de textos	Cobranza personalizada	Correos	Reuniones con recaudadores

8.- ¿Con qué frecuencia se realizan reportes para el seguimiento de la recuperación de carteras vencidas?

Diario	Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral

9.- ¿Qué mecanismo utiliza la empresa para notificarle a los clientes su fecha de pago?

Llamadas	Mensajes de texto	Mensajes de WhatsApp	Correos	Notificaciones personalizadas

10.- ¿Qué tan difícil es la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Labovida S.A.?

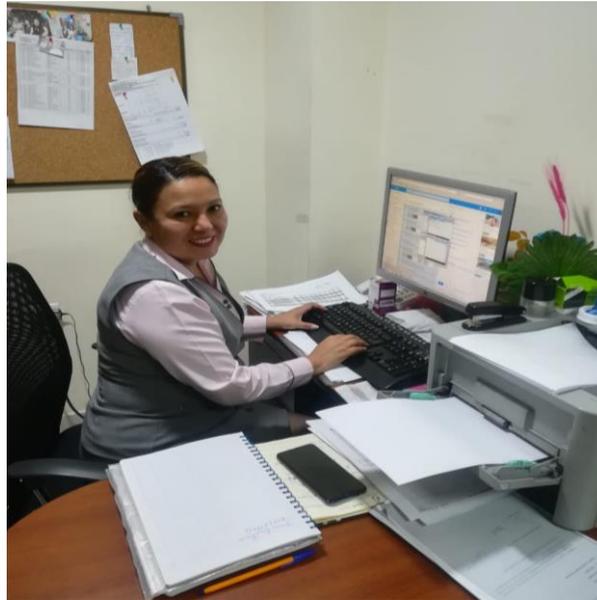
Muy difícil	Difícil	Neutral	Fácil	Muy fácil

Le agradezco por la atención brindada.

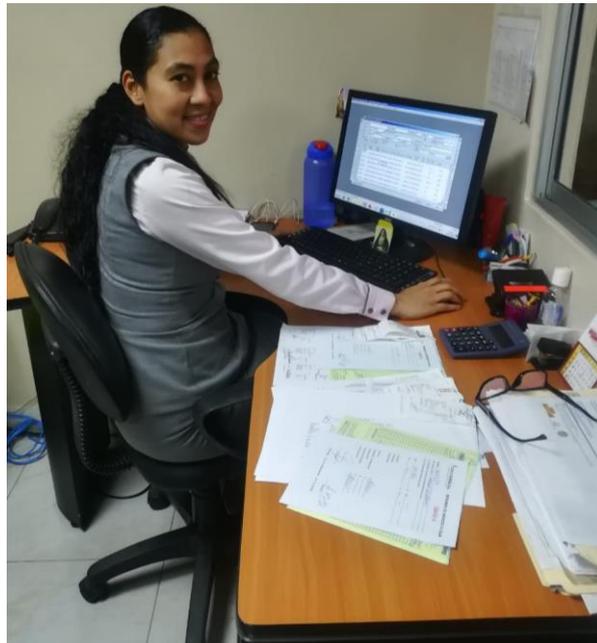
Johanna Mora Pacheco

CC 0922678206

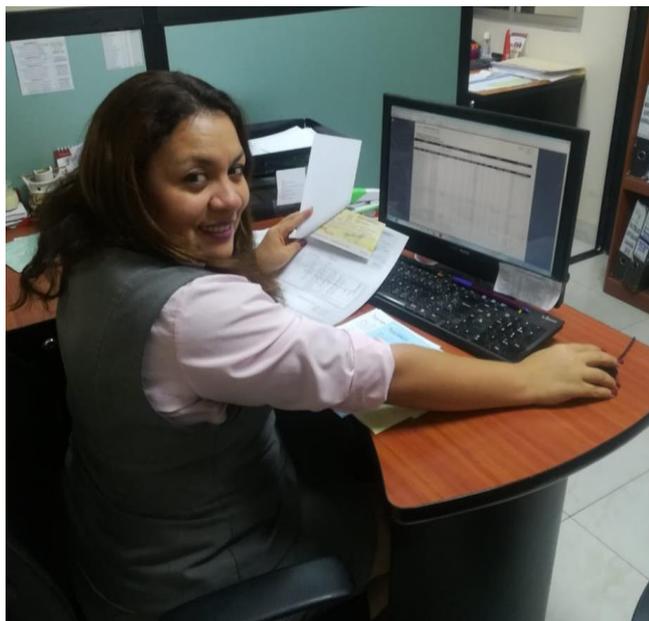
Jefa de Crédito y Cobranzas



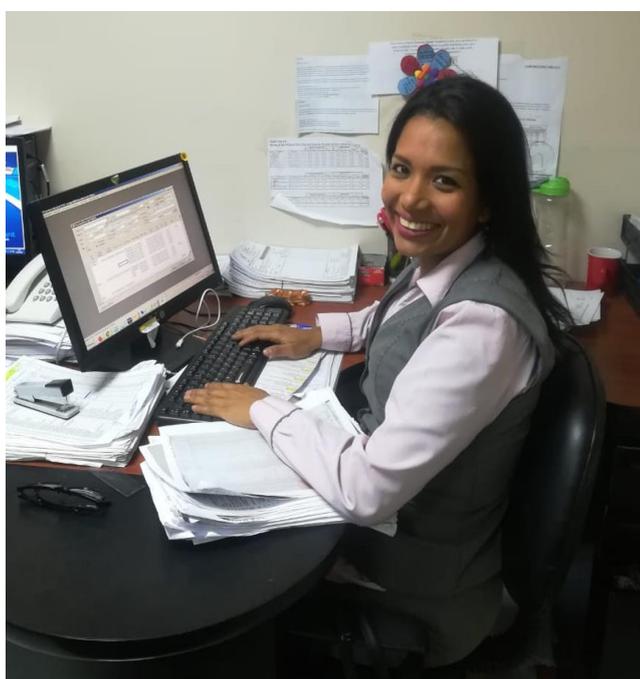
Cobranzas y Analista de cartera



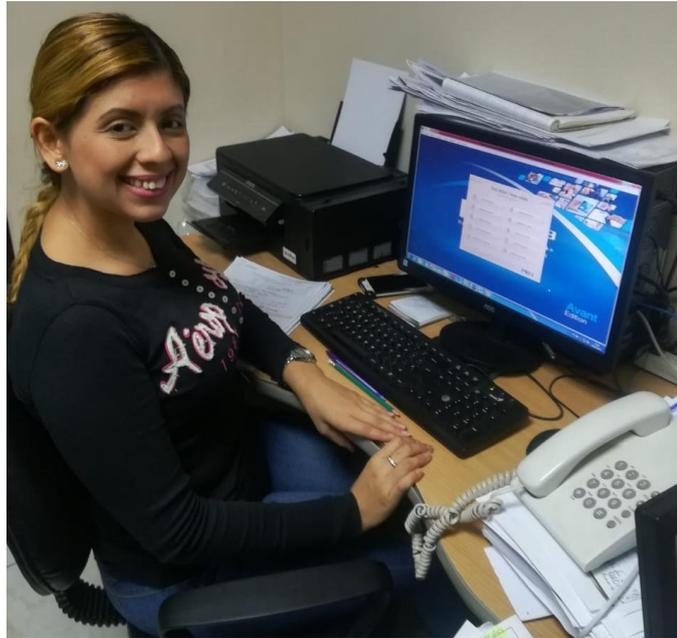
Analista de Crédito

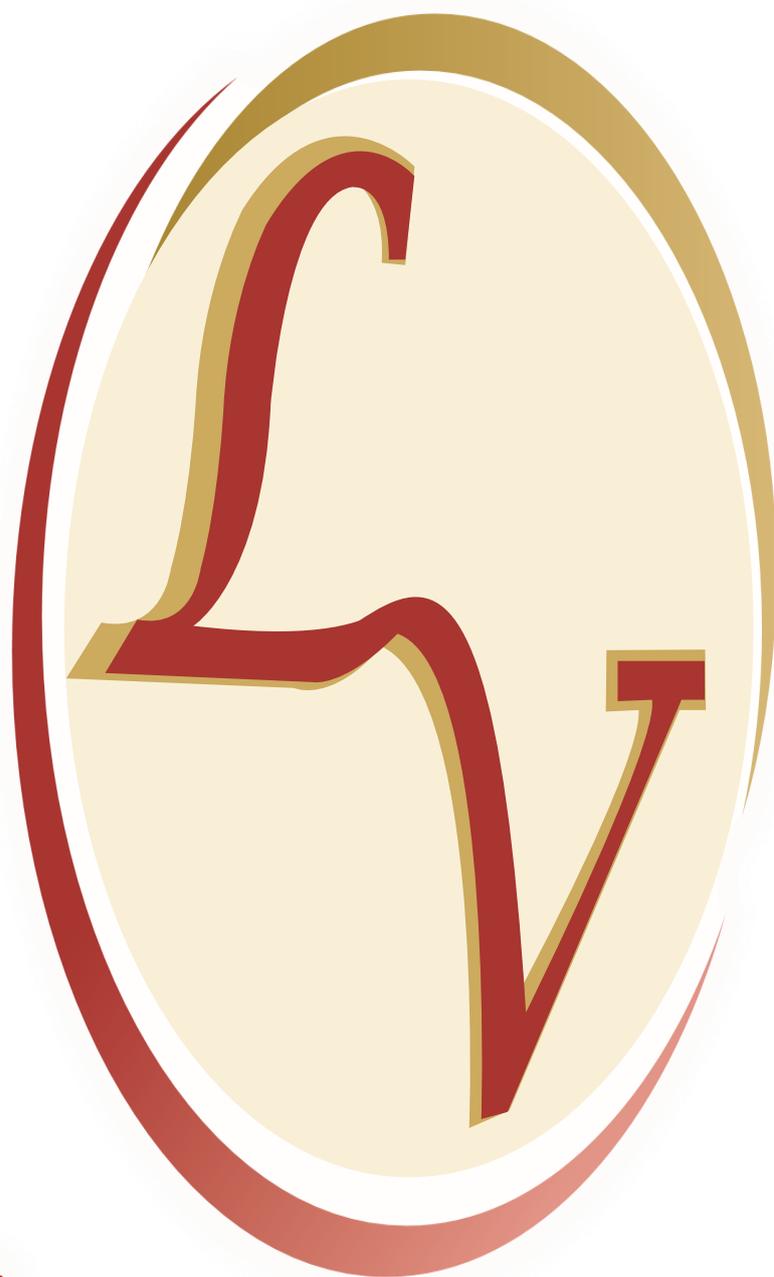


Facturadora



Notas de crédito





Labovida S.A.



LABORATORIO VIDA S.A.

Guayaquil, 12 de julio del 2019

CARTA DE ACEPTACION

Por medio de la presente se informa que el Grupo Vida ha aceptado la solicitud de la Srta. MORA PACHECO JOHANNA, para desarrollar el proyecto de su tesis en nuestro laboratorio LABOVIDA S.A.

El área autorizada para el desarrollo de su investigación y su auditoria es el departamento de CREDITO Y COBRANZAS.

Atentamente,
C.P.A. Karina Guamanquispe Aguilar
Jefa de Crédito y Cobranzas



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Registro de CONESUP 09-030

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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: **“Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A., del cantón Guayaquil.”** y problema de investigación: **¿Cómo incide el aumento de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Labovida S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas en el periodo 2019?,** presentado por **Johanna de Lourdes Mora Pacheco** 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:

Johanna Mora P

Mora Pacheco Johanna de Lourdes
Prieto

Tutor:

Simón Alberto Illescas

PhD. Simón Alberto Illescas



Factura: 001-002-000004624



20190901063D03192

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901063D03192

Ante mí, NOTARIO(A) JAVIER ENRIQUE GONZAGA TAMA de la NOTARÍA SEXAGESIMA TERCERA , comparece(n) JOHANNA DE LOURDES MORA PACHECO portador(a) de CÉDULA 0922678206 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE OCTUBRE DEL 2019, (14:27).

Johanna Mora P

JOHANNA DE LOURDES MORA PACHECO
CÉDULA: 0922678206

[Handwritten signature]
NOTARIO(A) JAVIER ENRIQUE GONZAGA TAMA
NOTARÍA SEXAGESIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Mora Pacheco Johanna de Lourdes** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A., del cantón Guayaquil**, de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **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 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.

Johanna de Lourdes Mora Pacheco

Nombre y Apellidos del Autor

Johanna Pacheco

Firma

No. de cedula: **0922678206**

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

No. **092267820-6**

CEDULA DE CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES
MORA PACHECO JOHANNA DE LOURDES
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
 FECHA DE NACIMIENTO **1984-08-20**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **MUJER**
 ESTADO CIVIL **DIVORCIADO**





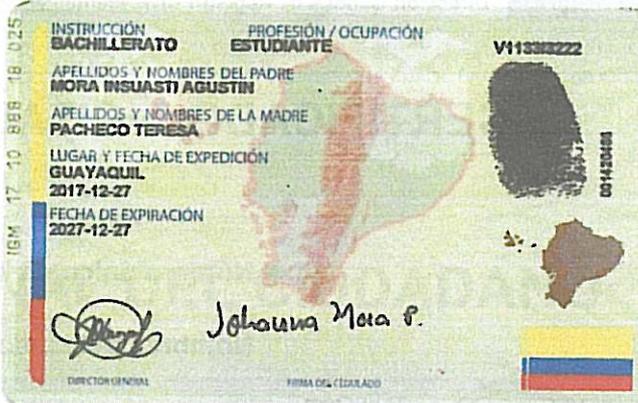
INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** V11338222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **MORA INSUASTI AGUSTIN**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **PACHECO TERESA**
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2017-12-27**
 FECHA DE EXPIRACION **2027-12-27**

IGM 17 10 888 18 025

00143040

 **Johanna Mora P.**
 DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO





Doctor Javier E. Gonzaga Tama, Abogado y Notario Sexagésimo Tercero del Cantón Guayaquil, de conformidad con el número 5 de la Ley Notarial vigente, DOY FE: Que las fotocopias precedentes son iguales al documento original que me fue exhibido y devuelto al interesado.



Dr. Javier E. Gonzaga Tama
 Notario Sexagésimo Tercero
 Cantón Guayaquil



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0922678206

Nombres del ciudadano: MORA PACHECO JOHANNA DE LOURDES

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 20 DE AGOSTO DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: MORA INSUASTI AGUSTIN

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: PACHECO TERESA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE DICIEMBRE DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 28 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: MILTON EDUARDO CASTRO INTRIAGO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 63 - GUAYAS
GUAYAQUIL



Johanna Mora P.



[Handwritten signature]

N° de certificado: 198-271-75479



198-271-75479

[Handwritten signature of Vicente Taiano G.]

Lcdo. Vicente Taiano G.

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



N° de cert



1



INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0922678206

Nombre: MORA PACHECO JOHANNA DE LOURDES



1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: No se encontró persona con discapacidad %

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

Información certificada a la fecha: 28 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: MILTON EDUARDO CASTRO INTRIAGO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 63 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 192-271-75463



192-271-75463



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 Boliviano 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 Alkatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alkatep

Firma