



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**Incidencia de la morosidad de las Cuentas por Cobrar Clientes en la
Liquidez de la Ferretería “Servicomercio”, ubicada en Gómez Rendón
2503 y Abel Castillo para el periodo 2018.**

Autora: Liliam Alexandra Vera Mendoza

Tutor: Msc. Adolfo Carreño Acosta

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi familia.

A Dios porque me bendice todos los días de mi vida, me da la fortaleza y sabiduría para continuar. A mi familia que ha sido parte de mi vida y han velado por mi bienestar, inculcándome valores éticos y morales siendo mi apoyo en todo momento.

Gracias a mi familia soy la persona que soy. A mis hijos que como siempre son mi impulso para seguir adelante y me permito demostrarles que si se puede cumplir con nuestros sueños y objetivos.

Liliam Alexandra Vera Mendoza

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios, por bendecirme todos los días de mi vida y por permitirme estar donde estoy. A mi familia que en todo momento de una u otra manera me apoya de una manera incondicional. A mis hijos y esposo, motor que me impulsa a seguir adelante, fuerza que me motiva y entusiasma a seguir preparándome cada día de mi vida.

Este proyecto es el resultado del trabajo en equipo, por eso también agradezco al Ing. Adolfo Carreño Acosta, a mis compañeros y a todas las personas que formaron parte de este proyecto.

Finalmente un agradecimiento a este prestigioso Instituto por abrir sus puertas a jóvenes en busca de su superación personal, preparándonos para el futuro.

Liliam Alexandra Vera Mendoza



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA “SERVICOMERCIO”, UBICADA EN GÓMEZ RENDÓN 2503 Y ABEL CASTILLO, PARA EL PERIODO 2018**, presentado por Liliam Alexandra Vera Mendoza como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDADY AUDITORÍA

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

Egresada:

Tutor:

Liliam Alexandra Vera Mendoza

Msc. Adolfo Carreño Acosta

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Liliam Alexandra Vera Mendoza en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Incidencia de la morosidad de las Cuentas por Cobrar Clientes en la Liquidez de la Ferretería "Servicomercio", ubicada en Gómez Rendón 2503 y Abel Castillo para el periodo 2018, de la modalidad de Semi-presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad Auditoria, 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*.

Liliam Alexandra Vera Mendoza

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

C.I. 0917425803

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditora

TEMA:

Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar clientes en la Liquidez de la Ferretería “Servicomercio”, ubicada en Gómez Rendón 2503 y Abel Castillo para el periodo 2018.

Autora: Liliam Alexandra Vera Mendoza

Tutor: Msc. Adolfo Carreño Acosta

Resumen

El presente trabajo realizado fue dirigido bajo el objetivo general: Evaluar el índice de morosidad de las cuentas por cobrar a clientes sobre la liquidez de la empresa “Servicomercio” de la ciudad de Guayaquil, por medio de un estudio de campo a fin de establecer controles para los índices de morosidad. Se realizó un diagnóstico de situación de la empresa, por medio de la utilización de diversos métodos de estudio, como fueron los teóricos, inductivo y deductivo. El enfoque de dicha investigación es mixto, por ser cuantitativa y cualitativa, empleándose técnicas de investigación y recolección de datos, como fueron el análisis documental y de datos relevantes todo aquello con el fin de determinar las causas de la problemática, sus consecuencias y posibles soluciones. Se encontró que la empresa “Servicomercio”, enfrenta problemas con sus cuentas por cobrar, un factor relevante es la falta de estrategias y políticas que ayuden la recuperación de carteras vencidas y demás actividades, con el fin de aumentar la rentabilidad de la empresa. Estos resultados obtenidos por medio de estas técnicas, fueron analizados, de los cuales se desprendieron las conclusiones y recomendaciones. La propuesta de este proyecto fue validada y se centró en el diseño de estrategias a fin de mejorar la actividad de cobranza y recuperar carteras vencidas.

Crédito	Cobranza	Gestión	Políticas
---------	----------	---------	-----------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
Tecnólogo en Contabilidad y Auditora**

TEMA:

Incidence of default in accounts receivable customers in the liquidity of the hardware store "Servicomercio", located in Gómez Rendón 2503 and Abel Castillo in 2018.

Autora: Liliam Vera Mendoza

Tutor: Msc. Adolfo Carreño Acosta

Abstract

This work was conducted under the general objective: Evaluate the delinquency rate of accounts receivable from customers on the liquidity of the company "Servicomercio" of the city of Guayaquil, through a field study to establish controls for delinquency rates. A diagnosis of the company's situation was made, through the use of various study methods, such as theoretical, inductive and deductive. The focus of this research is mixed, because it is quantitative and qualitative, using research and data collection techniques, such as documentary analysis and relevant data, all in order to determine the causes of the problem, its consequences and possible solutions. . It was found that the company "Servicomercio" faces problems with its accounts receivable, a relevant factor is the lack of strategies and policies that help the recovery of past due portfolios and other activities, in order to increase the profitability of the company. These results obtained through these techniques were analyzed, from which the conclusions and recommendations were derived. The proposal for this project was validated and focused on the design of strategies in order to improve collection activity and recover overdue portfolios.

Credit	Collection	Management	Policies
--------	------------	------------	----------

ÍNDICE GENERAL

Contenido:	Página:
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Índice general.....	ix
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros	xiii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto	1
Situación del conflicto	2
Planteamiento del problema.....	3
Variables de la Investigación.....	3
Variable Independiente.....	3
Variable Dependiente	3

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACION TEORICA

Antecedentes históricos.....	6
Fundamentación legal	21
Variables de la investigación	31
Variable independiente:	31
Definiciones conceptuales	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Competidores.....	38
Análisis económico	43
FODA	43
Diseño de la investigación	44
Tipos de investigación	45
Pasos o procedimiento de la investigación	46
Técnicas de investigación.....	54

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Conclusiones	71
Recomendaciones	72
Bibliografía	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido:	Páginas:
Figura 1: Logotipo de “Servicomercio”	35
Figura 2: Organigrama general SERVICOMERCIO.....	36
Figura 3: Análisis FODA	44
Figura 4: Modelo factura.....	52
Figura 5: Modelo pagaré.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido:	Páginas:
Cuadro 1 Detalle de trabajadores.....	37
Cuadro 2 Flujograma del cobro de clientes.....	41
Cuadro 3 Flujograma del proceso de recepción y pago a proveedores ...	42
Cuadro 4 Análisis de las funciones de los colaboradores.....	60
Cuadro 5 Antigüedad de cuentas por cobrar	63
Cuadro 6 Hallazgos	67
Cuadro 7 Causas y efectos	68
Cuadro 8 Causas y mejoras	68
Cuadro 9 Plan de mejora.....	69
Cuadro 10 Propuestas de mejora.....	70

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Las organizaciones en la actualidad enfrentan uno de los más grandes problemas, la morosidad, debido a los retrasos en las cuentas por cobrar a clientes que a causa de la ausencia de fuentes de financiamiento externo, el cobro a tiempo de facturas se ha vuelto una necesidad para enfrentar el pago a proveedores y terceros, por ello entre las principales prioridades de las empresas, se encuentra el control y aseguramiento del flujo de caja.

Las organizaciones deben controlar los riesgos de impagos de clientes, “los niveles de morosidad en varios países han alcanzaron el 3.9%, lo que supone un incremento del 4.7% con respecto al periodo anterior” (Lorenzo, 2014). Para controlar la probabilidad de riesgo de impago al trabajar con créditos, la organización debe definir políticas de riesgos, la cual marca el límite máximo a asumir en las operaciones a crédito y las formas aceptadas de cobro.

En Ecuador el índice de morosidad en la banca pública para el año 2012 llegó al 8.22%, por incumplimiento en los pagos, que ocurren al poseer una situación económica inadecuada proveniente de la ausencia de empleos, calamidades domésticas, irresponsabilidad de sus obligaciones

de pago, inflexibilidad en la propuesta de pagos y limitados mecanismos de cobros.

En el 2017, se registró un decrecimiento de los niveles de morosidad, ubicándose en un promedio de 3.5%. “La morosidad incrementa, cuando el gobierno no paga debido a que la población no accede a créditos y no realizan los depósitos con la misma velocidad” (Prado, 2017).

La presente investigación se desarrolla en un contexto de crédito y cobranza, teniendo como problema principal el crecimiento del índice de morosidad en la ferretería “Servicomercio”, que impide recuperar las carteras de cuentas por cobrar a clientes. La empresa en la actualidad enfrenta problemas con sus cuentas por cobrar, siendo una de las causas para el crecimiento de las unidades productivas, por lo cual se requieren de los importes y control de las mismas.

Situación del conflicto

La empresa “Servicomercio”, se dedica a la venta al por menor de productos ferreteros, en la actualidad presenta una problemática relacionada con las cuentas por cobrar que se desarrolla en el área de créditos y cobranzas, estas están siendo afectadas debido al crecimiento del índice de morosidad que genera incumplimientos en sus obligaciones, al imposibilitar la recuperación de carteras de cuentas por cobrar.

En el área de créditos y cobranzas se observa desconocimiento del crecimiento del volumen de ventas relacionadas con los créditos otorgados, esto debido a la ausencia de un sistema de administración crediticio adecuado. No existe supervisión y capacitación en el personal de ventas por lo cual se desconoce la rotación de cartera y la capacidad de endeudamiento. El pago a los proveedores y empleados se ve retrasado por la falta de liquidez, proveniente del cobro a los deudores inadecuados.

No se ha logrado recuperar los créditos concedidos, debido a la ausencia de un manual de procedimiento para la gestión de las cuentas por cobrar.

La deficiencia en el control y procesos de gestión de cobranza, impiden obtener datos confiables y evaluar la eficiencia de las operaciones. Dado a los problemas antes señalados, surge la necesidad de analizar las cuentas por cobrar para identificar las falencias que enfrenta la organización en su área de créditos y cobranzas.

Planteamiento del problema

¿Cómo el índice de morosidad de las cuentas por cobrar a clientes, ha influido sobre la liquidez de la empresa “Servicomercio” de la ciudad de Guayaquil, periodo 2018?

Variables de la investigación

Variable independiente

Morosidad de las cuentas por cobrar

Variable dependiente

Liquidez

Delimitación del problema

Campo: Ferretería “Servicomercio”

Área: Crédito y cobranzas

Aspecto: Índice de morosidad de las cuentas por cobrar a clientes y su incidencia sobre la liquidez de la ferretería “Servicomercio”.

Periodo: 2018

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar el índice de morosidad de las cuentas por cobrar a clientes sobre la liquidez de la empresa “Servicomercio” de la ciudad de Guayaquil, por

medio de un estudio de campo a fin de establecer controles para los índices de morosidad.

Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos teóricos que fundamenten la relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez.
- Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar y el nivel de morosidad de las mismas.
- Determinar el índice de morosidad de las cuentas por cobrar y su incidencia en la iliquidez de la empresa “Servicomercio”.

Justificación de la investigación

La presente investigación se realiza con la finalidad de conocer la influencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa “Servicomercio”, esto permitirá establecer procedimientos de análisis y verificación para las cuentas por cobrar, mismas que en la actualidad no están siendo controladas afectando a la economía de la empresa.

Por medio del análisis de las cuentas por cobrar, los clientes pueden utilizar los productos o servicios de créditos obtenidos, descontando las obligaciones provenientes de la adquisición de los mismos, para lo que es necesario establecer políticas convenientes para la gestión de las cuentas por cobrar y una información que permitirá evidenciar los problemas de la empresa “Servicomercio” relacionados con la ausencia de controles en la cartera y analizar la influencia en la liquidez al aplicar controles en las cuentas por cobrar.

Conveniencia

El presente trabajo investigativo resulta conveniente para la organización comercial “Servicomercio”, dado que mediante la realización de la misma, se busca determinar la influencia que representan las cuentas por cobrar que mantiene la empresa en relación con sus clientes, determinando el

análisis y verificación correspondiente que agilizara la identificación del estado actual en la que se encuentra esta entidad.

Relevancia social

Basados en la relevancia social que representa la actual investigación, se denota que los beneficiarios directos serán los elementos pertenecientes a la organización comercial “Servicomercio”, al determinar las posibles soluciones existente para el problema de liquidez evidenciado en esta entidad, de modo que se logre un control eficiente sobre las cuentas por cobrar que mantiene la empresa.

Implicaciones prácticas

La realización del presente trabajo se centra en la resolución del problema persistente en la liquidez de la empresa comercial que se planteó como objeto de estudio, aplicándolo en el al área de crédito y cobranza de la empresa, quienes son los beneficiarios directos al poseer herramientas que mejoren el rendimiento de sus actividades, cumplimiento con las obligaciones debidas e indirectas de los proveedores y trabajadores por mantener los pagos a tiempo.

Utilidad metodológica

Enfocado al factor metodológico la presente investigación recae su importancia sobre la determinación del manejo de la información percibida por parte de los elementos que constituyen la población de estudio, mismo que mantienen un enfoque cualitativo, ayudando a determinar las causas de la problemática desde una perspectiva interna, esta metodología puede ser un referente para la realización de futuras investigaciones que se manejen en la misma índole.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Cuando los productos o servicios se venden a los clientes a través de crédito, surgen las cuentas por cobrar. Los créditos se identifican como activos financieros no derivados con un pago que se puede determinar. Estas cuentas son una parte sustancial de los activos de una empresa y un recurso vital.

La administración de las cuentas por cobrar debe hacerse de manera correcta y adecuada para optimizar los beneficios en efectivo. Cuando una empresa toma la decisión de extender el período de sus cuentas por cobrar a través de las ventas a crédito, han aumentado el riesgo de recaudar dinero de sus facturas.

Los cobros de cuentas por cobrar ocurren juntos con un aumento de los ingresos, y para lograr la excelencia en la gestión del proceso de recaudación es crucial obtener los beneficios en efectivo de la misma. Además, las empresas ven sus cuentas por cobrar como un costo de mantener el negocio.

Hay una gran cantidad de factores relacionados con la gestión y los resultados de cuentas por cobrar, tanto externas como internas. El presente estudio se centrará en los controles internos que la empresa

“Servicomercio” le ha estado dando a sus cuentas por cobrar, en vista del aumento considerable en sus rublos presentados en los estados financieros.

Dado que “Servicomercio” no identifica la correlación de sus estrategias corporativas con la gestión de las cuentas por cobrar, considera a las cuentas por cobrar como un gasto inevitable. Sin embargo, esto puede reducirse y gestionarse con una estrategia buena y clara dentro del negocio y su departamento financiero, esta estrategia debe centrarse en cómo administrar el proceso, los recursos y toda la estructura organizativa de las cuentas por cobrar, así como contribuir a un flujo de caja saludable.

Pero las medidas que la empresa ha presentado no han efectivas al momento de aumentar la recaudación. Por ejemplo, no se cuenta con procedimientos establecidos para otorgar crédito a los clientes ni con parámetros para la evaluación. Esto ha resultado en que los créditos sean otorgados a clientes que no pueden cumplir con los pagos de la organización y que entran en altos índices de morosidad.

Por otro lado, el problema también radica en que la empresa no lleva un correcto registro y control del seguimiento a los clientes que han recibido un crédito, esto a causa de la falta de un departamento de cobranzas y del personal calificado en las respectivas áreas. Estos antecedentes han provocado la disminución del flujo de efectivo hacia las cuentas de la empresa y que esta no pueda cubrir sus obligaciones en un corto periodo de tiempo.

La contabilidad tiene sus raíces en la historia más antigua de la civilización. Con el auge de la agricultura y el comercio, las personas necesitaban una forma de realizar un seguimiento de sus productos y transacciones. Alrededor del 7500 ac, los mesopotámicos comenzaron a usar fichas de arcilla para representar bienes, como animales, herramientas, alimentos o unidades de grano. Esto ayudó a los propietarios a realizar un seguimiento de su propiedad (Donoso, 2001).

En lugar de contar cabezas de ganado o bushels de grano cada vez que se consumía o comercializaba, las personas simplemente pueden sumar o restar fichas. Diferentes formas fueron utilizadas para diferentes productos. Alrededor del 4000 ac, los sumerios comenzaron a colocar estas fichas en sobres de arcilla sellada.

Cada ficha se estamparía en la arcilla del exterior del sobre, para que el propietario supiera cuántas fichas había dentro, pero las fichas en sí se mantendrían a salvo de manipulación o pérdida. Esta práctica de presionar las fichas en la arcilla puede haber sido la primera génesis de la escritura (Hernandez, 2002).

Unos pocos cientos de años después, se empezaron a usar fichas más complejos. Estas fichas tenían marcas especiales para denotar diferentes unidades o tipos de productos. A partir del año 3000 a.c., los chinos desarrollaron el ábaco, una herramienta para contar y calcular.

Cabe recalcar que las cuentas por cobrar en el transcurso de los tiempos han constituido una función importante dentro del ciclo de ingresos, este activo nace de la venta de un bien o servicio a crédito, además este activo circulante deberá tener bien estipulado sus formas de cobro y deberá enfocarse en una buena administración de manera que la empresa pueda solventar sus deudas (PWC, 2016).

Generalmente las cuentas por cobrar es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, es aquí donde nace el principio de división de trabajo, fijando una responsabilidad distinta a cada departamento haciendo responsable a cada empleado de todo el proceso de entrada y salidas de mercadería, dinero, documentación y de otros principios de control interno que fueron manifestándose a medida que las empresas proyectaban un problema (Meza, 2007).

Según Zambrano (2016) el crédito puede definirse como la entrega de bien o un servicio, a cambio de que la tercera persona que está adquiriendo este crédito a un futuro entregue un valor equivalente a lo recibido.

Las determinaciones del crédito son variantes a las empresas ya que todas tienen distintas formas de cobrar su interés pactado.

Jurídicamente el crédito es una promesa de pago que está establecido entre dos personas jurídicas el deudor persona obligada a pagar sus deudas y el acreedor persona en potestad de reclamar el pago.

Toda transacción de venta de bienes o prestación de servicios corre con el riesgo de que se genere un crédito impago esto se da hasta que la empresa haya recuperado la totalidad de su pago sin embargo ninguna empresa quiere pasar por dicha situación lo cual se toman una serie de medidas para que esto no ocurra garantizando el cobro de las operaciones comerciales a crédito.

Con esto las empresas logran reducir considerablemente los retrasos de cobros ya que para algunas entidades las cuentas por cobrar representan desde un 50% y 80% de sus activos circulantes (Horngren, 2000).

El termino crédito se deriva del latín credere y significa tener fe o confianza a la persona que se le efectua una venta lo que implica un acuerdo de responsabilidad por parte deudora como acreedora.

Esta técnica ha sido de mucha ayuda para las empresas generando un buen movimiento a gran volumen de sus inventarios lo que generara una utilidad al termino del año, pero así mismo el crecimiento de las ventas puede verse afectado si no se está llevando un sistema adecuado de cobranza, lo que afectaría a la liquidez de la empresa (Madroño, 2016).

Es muy importante que la empresa disponga de un buen control interno en el área de cobranza, de manera que el departamento de crédito o la persona que origine la venta no tenga ningún acceso al dinero. Por ejemplo, si un trabajador que esta designado a otorgar crédito a los clientes y este tiene acceso al dinero, puede embolsarse el dinero recaudado del cliente.

Esto implica un riesgo de fraude para la empresa ya que el empleado tiene el poder de incrementar los créditos a los clientes y de forma fraudulenta

marcar como cuenta incobrable al crédito que le fue otorgado al cliente, inmediatamente el departamento de contabilidad daría de baja a la cuenta por cobrar. Por esta razón el control interno de la empresa deberá separar las tareas de cada departamento (Fernández, 2014).

Según Ramírez y García (2009) la evaluación de la liquidez es la más importante dentro de la empresa porque con estos resultados podemos demostrar lo que la inversión generada la podido alcanzar tanto en un nivel cuantitativo así como cualitativo. La liquidez tiene relación directa con todas las ganancias que ha obtenido la empresa en su entorno empresarial.

La investigación realizada en la Universidad Católica de Loja concluyó que la falta de un Manual de Control Interno en el área Financiera, dificulta el desarrollo de las actividades de los servidores de los diferentes departamentos quienes realizan sus funciones a criterio personal sin basarse en procesos claramente establecidos por la Dirección.

Esto ha ocasionado que no exista seguridad en las operaciones ejecutadas en términos de eficiencia, eficacia y cumplimiento de los objetivos institucionales (Salas, 2011).

Asimismo, en Colombia un estudio realizado concluyó que el principal problema que presentan las empresas es la ausencia de control financiero, lo que permite que el escenario sea propicio para actos fraudulentos. Este obstáculo es el más recurrente, e inclusive implica y representa las causas de otros problemas (Chaparro, 2014).

La base de un buen control interno en todas las operaciones ayuda a con la eficacia de las actividades que se llevan a cabo. Implementar controles administrativos reduce los riesgos de posibles errores e intentos de fraudes por parte de los empleados hacia la empresa (Gaxiola, Aceves y Vásquez, 2013).

Contabilidad de doble entrada

A lo largo de gran parte de la historia antigua y la Edad Media, la contabilidad siguió siendo un asunto bastante simple. La adopción de la acuñación significaba que la contabilidad ahora se ocupaba del dinero en lugar de los bienes reales, pero la contabilidad de una sola entrada, muy parecida a la utilizada en los registros de cheques modernos, se utilizaba para realizar un seguimiento del dinero intercambiado, dónde iba y quién debía qué (Anes, 1996).

Durante y después de las Cruzadas, los mercados comerciales europeos se abrieron al comercio del Medio Oriente, y los comerciantes europeos, especialmente en Génova y Venecia, se hicieron cada vez más ricos.

Necesitaban una mejor manera de realizar un seguimiento de grandes cantidades de dinero y transacciones complejas, y esto llevó al desarrollo de la contabilidad de doble entrada. La contabilidad de doble entrada significa que cada transacción se registra al menos dos veces, como un débito de una cuenta y un crédito a otra.

En 1494, un monje franciscano y matemático llamado Luca Pacioli publicó un libro de matemáticas titulado "Summa de arithmetica, geometria, proporciones et proportionalita", que contenía una descripción de la contabilidad de doble entrada. A medida que la popularidad del libro creció, la contabilidad de doble entrada comenzó a barrer Europa, ya que los comerciantes se dieron cuenta de la valiosa herramienta que les brindó para mantener un registro detallado de la información financiera.

Por este logro, a Luca Pacioli a menudo se le llama el "Padre de la contabilidad" (Quinche, 2004).

En este punto de la historia, la contabilidad no era todavía una profesión específica, sino una extensión de los deberes administrativos de los escribas, funcionarios, banqueros y comerciantes. A medida que la popularidad del libro creció, la contabilidad de doble entrada comenzó a

barrer Europa, ya que los comerciantes se dieron cuenta de la valiosa herramienta que les brindó para mantener un registro detallado de la información financiera.

Aun así, la contabilidad no era todavía una profesión específica, sino una extensión de los deberes administrativos de los escribas, funcionarios, banqueros y comerciantes.

La revolución industrial y el ascenso de la contabilidad

Con el advenimiento de la Revolución Industrial a finales del siglo XVIII y principios del XIX, la contabilidad se desarrolló aún más y se convirtió en su propia profesión. La práctica de la contabilidad de costos se hizo prevaeciente a medida que los dueños y gerentes de negocios trataron de entender la mejor manera de hacer que sus negocios sean lo más rentables posible.

Josiah Wedgwood, el dueño de la famosa fábrica de cerámica inglesa, fue uno de los primeros en utilizar la contabilidad de costos para entender en qué se estaba gastando el dinero de su compañía y eliminar gastos innecesarios (Gutierrez, 2005).

Con la nueva complejidad de la contabilidad y la creciente demanda de contabilidad precisa, las personas comenzaron a especializarse en contabilidad, convirtiéndose así en los primeros contadores públicos profesionales. Algunas de las firmas contables que todavía operan hoy fueron fundadas a mediados del siglo XIX. La contabilidad de doble entrada se refinó con un enfoque en maximizar la eficiencia y la rendición de cuentas, a la vez que se minimizan los gastos en apoyo de los cuerpos corporativos recién nombrados.

Contabilidad moderna

A pesar de la relativamente corta distancia desde 1900 hasta nuestros días, la historia contable registra una serie de cambios significativos en el siglo que ha transcurrido desde principios del siglo XX.

El desplome de Wall Street de 1929 dejó en claro la necesidad de una reforma contable real y práctica para reinar en el fraude, el robo y otras situaciones delictivas. Tanto los Principios de contabilidad generalmente aceptados (GAAP) de los Estados Unidos como el Consejo de normas de contabilidad financiera (FASB) se crearon en los años 30 para poner bajo control la corrupción y crear normas contables eficaces, eficientes y confiables y las mejores prácticas (Leon, 2013).

En la actualidad, FASB continúa expandiendo, mejorando y refinando la contabilidad. A un nivel más detallado, las empresas de todos los tamaños están implementando cada vez más la inteligencia artificial y la automatización a través de la implementación de software para garantizar que sus propias prácticas y políticas sean totalmente compatibles con la ley y optimizadas para el rendimiento y la rentabilidad.

Con el tiempo, a medida que las máquinas quitan gran parte de la monotonía de la contabilidad y los contadores se preocupan más por verificar las transacciones y los registros contables que por publicarlos, podemos ver que el rol del contable cambia una vez más a algo parecido a los auditores romanos.

La historia de la contabilidad es, en su esencia, una historia sobre organización, economía y optimización. Y independientemente de los desafíos, oportunidades y avances tecnológicos que reciban los contadores del mañana, podemos estar seguros de que en el centro de la práctica y la política habrá una versión de la misma contabilidad básica de doble entrada que inspiró a Pacioli a crear una obra maestra todo esos siglos atrás.

Antecedentes referenciales

Contabilidad

La contabilidad se considera una serie de técnicas sistemáticas que se facultan para recopilar, clasificar, registrar y analizar todas las actividades

y operaciones diarias que se realizan dentro de una organización, con la finalidad de ofrecer una información minuciosa o resumida de todas las operaciones diarias y sobre la situación actual de la organización, para la toma de decisiones buscando un beneficio óptimo para los dueños y administradores.

La Contabilidad abarca un conjunto de técnicas para controlar el patrimonio de las organizaciones a través de la aplicación de su grupo de principios, técnicas, normas y procedimientos propios, midiendo, interpretando e informando los hechos contables a los dueños de las empresas.

Todos los movimientos son registrados por la Contabilidad de la empresa, que resume los hechos en forma de informes y la entrega a los interesados a los cuales les ayuda en saber cómo va la situación de la empresa. (Sierra, 2014)

Ingresos

Los ingresos son dinero (o algún valor equivalente) que una persona o empresa recibe a cambio de proporcionar un bien o servicio o mediante la inversión de capital. Los ingresos se utilizan para financiar los gastos cotidianos. Las inversiones, las pensiones y la Seguridad Social son las principales fuentes de ingresos para los jubilados. Para las personas, los ingresos se reciben con mayor frecuencia en forma de salario o sueldo (Dapena & Alonso, 2015).

En las empresas, los ingresos pueden referirse a los ingresos restantes de una empresa después de pagar todos los gastos e impuestos. En este caso, los ingresos se denominan "ganancias". La mayoría de las formas de ingresos están sujetas a impuestos.

Egresos

Un egreso es un pago de un pasivo a cambio de bienes o servicios. La evidencia de la documentación desencadenada por un gasto es un recibo

de compra o una factura. Las organizaciones tienden a mantener controles estrictos sobre los gastos, para evitar incurrir en pérdidas.

Un egreso de capital es un gasto para una partida de alto valor que debe registrarse como un activo a largo plazo. Una empresa generalmente establece un límite de capitalización (o límite máximo) para clasificar los gastos como gastos de capital. Se establece un límite máximo para evitar que una organización reconozca los artículos de bajo costo como activos fijos (Dapena & Alonso, 2015).

Un egreso no es necesariamente lo mismo que un gasto, ya que representa la reducción en el valor de un activo, mientras que un gasto simplemente indica la adquisición de un activo. Por lo tanto, un egreso cubre un punto específico en el tiempo, mientras que un gasto puede incurrirse durante un período de tiempo mucho más largo.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos pecuniarios contra otras entidades o personas. Se consideran parte del activo circulante. Generalmente se generan de las ventas a crédito o prestación de un servicio. (Martinez, 2012). Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo (Ruíz, 2012).

De esta manera se considera que, de acuerdo a los términos contables, las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones procedentes de la venta de bienes o prestación de servicios, única y solamente a crédito, a favor de la empresa, por consiguiente, confieren el derecho a la empresa de reclamar a los titulares del crédito la liquidación de la deuda documentada.

Cuentas incobrables

Toda empresa que vende a crédito asume el riesgo de que algunas cuentas por cobrar no se hagan efectivas. Cada empresa podrá determinar de

acuerdo con su experiencia, cuantas cuentas pasan de la categoría de cuentas por cobrar a cuentas, incobrables, cuentas malas o cuentas de cobro dudoso.

Llega un momento en que tales cuentas deben darse por perdidas y llevarse a gastos, de otra manera, el saldo de las cuentas por cobrar no sería representativo de la realidad (Bernal, 2016).

Las cuentas incobrables son ocasionadas al momento de que una venta a crédito no pudo ser cobrada por alguna razón ya que dicha ganancia que se esperaba obtener en la venta se convertirá en una perdida para la empresa, es en ese momento donde nacen las cuentas incobrables es por ello que se debe tener un control adecuado al momento de generarse una venta a crédito (Marquez, 2015).

Las cuentas incobrables se las denomina así tan solo después de que ha transcurrido el tiempo en donde se ha fallado repetitivamente poder cobrarla, generalmente en un periodo contable posterior a aquel en el cual la venta originalmente informada en el estado de resultados (Meza, 2007).

Medición de las cuentas incobrables

Método de cancelación directa

Este método consiste en el registro de la cuenta incobrable, en cuanto se tenga la noticia del hecho. Es recomendable solamente cuando la porción de cuentas incobrables sea realmente mínima, con respecto a la totalidad de las cuentas por cobrar, ya que no considera el principio contable de la anualidad, mediante el cual se oponen los gastos a los ingresos en cada ejercicio económico.

Tampoco considera el principio de realización, al mostrar el saldo de las cuentas por cobrar en su totalidad, sin mostrar la posibilidad de que algunos montos se conviertan en cuentas incobrables (Bernal, 2016).

Método de estimación

Con la finalidad de lograr una justa oposición entres los gastos y los

ingresos y mostrar el saldo de las cuentas por cobrar lo más ajustado posible a la realidad, se utiliza el método de estimación para las cuentas incobrables. Existen dos bases para el cálculo: porcentaje de las ventas y porcentaje de las cuentas por cobrar (Bernal, 2016).

Porcentaje de las ventas: consiste en determinar de acuerdo con la experiencia que monto de las ventas tiene posibilidades de no ser cobrado, se lo conoce como el enfoque del estado de resultados, ya que establece la comparación del gasto con el ingreso de cada ejercicio (Bernal, 2016).

Porcentaje de cuentas por cobrar: este enfoque denominado “del balance general” se basa en una adecuada presentación de las cuentas por cobrar, atendiendo al principio de realización. En ese caso es obligante considerar el saldo que tiene la cuenta “provisión para cuentas incobrables” ya que a la fecha del cierre esta debe representar exactamente el porcentaje de las cuentas por cobrar establecido (Bernal, 2016).

Crédito

En contabilidad, un crédito podría referirse a un término amplio que tiene muchos significados diferentes en el mundo financiero. Generalmente se define como un acuerdo contractual en el que un prestatario recibe algo de valor ahora y acepta reembolsar al prestamista en una fecha posterior, generalmente con intereses.

El crédito también se refiere a la solvencia o el historial crediticio de una persona o compañía. También se refiere a un asiento contable que disminuye los activos o aumenta los pasivos y el patrimonio en el balance de una empresa (Rodríguez, 2014).

La forma más común de aplicar un crédito es la compra con tarjetas de crédito. Las personas tienden a hacer compras con tarjetas de crédito porque es posible que no tengan suficiente efectivo disponible para realizar la compra. Aceptar tarjetas de crédito puede ayudar a aumentar las ventas en los minoristas o entre empresas.

El rol de la gestión de cobranzas.

La cobranza es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. (escolme.edu.co, 2013). La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. (Villanueva, 2016)

La Gestión de cobros ayuda a los análisis avanzados para identificar a los clientes morosos, evitar las deudas incobrables y optimizar el flujo de caja. Con los mecanismos de supervisión automática, puede rastrear fácilmente las cuentas de los clientes y los datos de facturación.

El proceso de cobranza puede comenzar antes de que se venza el plazo de pago (deuda por vencer) y continuar de manera más fuerte una vez que vence el plazo de pago (deuda morosa). Las empresas tienen distintos métodos para presionar al deudor, incluso antes de que se encuentre en un estado de morosidad.

Liquidez

Según Morales & Morales (2018) indica en su libro que:

Son aquellos que tiene la susceptibilidad de convertirse en efectivo con rapidez al precio de mercado de ese momento, sin perder parte de su valor. La liquidez de las empresas mide la capacidad que tienen para cumplir con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de manera oportuna, por lo cual el análisis se centra en el estudio de los activos y pasivos circulantes.

Según Giraldo (2015), establece que: “la liquidez es el saldo de la capacidad de las empresas, para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo y a las finanzas de la empresa que se han adquirido”. (p.46).

El ciclo de liquidez:

Según Jiménez, Rojas & Ospina (2013) expresa que: “Es un mecanismo que expresa la cantidad de tiempo que transcurre a partir del momento en que la organización compra la materia prima, hasta que se efectúa el cobro por venta del producto terminado o del servicio prestado” (p. 53).

Análisis con razones financieras

De acuerdo con Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter (2012) “El análisis de razones financieras incluye métodos de cálculo e interpretación de las razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa” (p. 61). Las entradas básicas para el análisis de las razones son el estado de pérdidas y ganancias y el balance general de la empresa.

El análisis de las razones de los estados financieros de una empresa es importante para los accionistas, acreedores y la propia administración de la compañía.

El ratio es el cociente entre magnitudes que tienen una cierta relación, y por esta razón se comparan, es decir, si se divide el total de ventas para los costos operativos, se obtiene el rendimiento sobre e los costos operativos de la empresa.

Los ratios no se estudian individualmente, al contrario, se comparan con ratios de la misma empresa para estudiar su evolución, además los ratios son una meta u objetivo para determinados periodos y se usan como una referencia cuantitativa para ver si la empresa está ubicada en lo que se considera o razonable.

Los accionistas, actuales y potenciales, se interesan en los niveles presentes y futuros del riesgo y rendimiento de la empresa, que afectan directamente el precio de las acciones. Los acreedores se interesan principalmente en la liquidez a corto plazo de la empresa, así como en su capacidad para realizar el pago de los intereses y el principal.

La administración, al igual que los accionistas, se interesa en todos los aspectos de la situación financiera de la compañía y trata de generar razones financieras que sean favorables para los dueños y acreedores. Además, la administración usa las razones para supervisar el desempeño de la empresa de un periodo a otro. (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p. 61-62)

Las ratios son ideales para comprobar en qué situación se encuentra la empresa con respecto a su sector industrial, ya que se puede asegurar si la empresa obtiene rentabilidad en función del promedio de rentabilidad del sector económico que opera. Los inversionistas buscan una alta rentabilidad, por lo tanto, una empresa con una ratio alto de rentabilidad tiene más oportunidades de crecimiento.

Tipos de comparaciones de razones

Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter (2012) estableció dos tipos de comparación de razones:

Análisis de una muestra representativa: es la comparación de las razones financieras de diferentes empresas en el mismo periodo; implica comparar las razones de la empresa con las de otras de la misma industria o con promedios industriales. (p. 62)

Análisis de series temporales: es la evaluación del desempeño financiero de la empresa con el paso del tiempo, mediante un análisis de razones financieras. (p. 63)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

NIIF 9 INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Resumen de la NIIF 9

Medición inicial de instrumentos financieros.

Todos los instrumentos financieros se miden inicialmente al valor razonable más o menos, en el caso de un activo financiero o un pasivo financiero que no se encuentra a valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción. [NIIF 9, párrafo 5.1.1]

Medición posterior de activos financieros.

La NIIF 9 divide todos los activos financieros que actualmente se encuentran dentro del alcance de la NIC 39 en dos clasificaciones: los medidos al costo amortizado y los medidos al valor razonable.

Cuando los activos se miden a valor razonable, las ganancias y pérdidas se reconocen completamente en resultados (valor razonable a través de resultados o FVTPL) o se reconocen en otro resultado integral (valor razonable a través de otro resultado integral, FVTOCI).

Para los instrumentos de deuda, la clasificación FVTOCI es obligatoria para ciertos activos, a menos que se elija la opción de valor razonable. Mientras que para las inversiones de capital, la clasificación FVTOCI es una elección. Además, los requisitos para reclasificar las ganancias o pérdidas reconocidas en otro resultado integral son diferentes para los instrumentos de deuda y las inversiones de capital.

La clasificación de un activo financiero se realiza en el momento en que se reconoce inicialmente, es decir, cuando la entidad se convierte en parte de las disposiciones contractuales del instrumento. [NIIF 9, párrafo 4.1.1] Si se cumplen ciertas condiciones, la clasificación de un activo puede ser necesario reclasificar posteriormente.

Instrumentos de deuda

Un instrumento de deuda que cumpla con las siguientes dos condiciones debe medirse al costo amortizado (neto de cualquier amortización por deterioro) a menos que el activo se designe a FVTPL bajo la opción del valor razonable (vea a continuación):

[NIIF 9, párrafo 4.1.2]

Prueba del modelo de negocios: el objetivo del modelo de negocios de la entidad es mantener el activo financiero para cobrar los flujos de efectivo contractuales (en lugar de vender el instrumento antes de su vencimiento contractual para realizar los cambios en el valor razonable).

Prueba de características de flujo de efectivo: los términos contractuales del activo financiero dan lugar en fechas específicas a los flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el monto pendiente de capital.

La evaluación de las características del flujo de caja también incluye un análisis de los cambios en el tiempo o en el monto de los pagos. Es necesario evaluar si los flujos de efectivo antes y después del cambio representan solo reembolsos del monto nominal y una tasa de interés basada en ellos.

El derecho de terminación puede ser, por ejemplo, de acuerdo con la condición de flujo de efectivo si, en el caso de la terminación, los únicos pagos pendientes consisten en el principal y los intereses sobre el monto del capital y un pago de compensación apropiado cuando corresponda. En octubre de 2017, el IASB aclaró que los pagos de compensación también pueden tener un signo negativo.

Características de pago anticipado con compensación negativa (Enmiendas a la NIIF 9); se aplicará retrospectivamente para los ejercicios fiscales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019; se permite la aplicación anticipada.

Un instrumento de deuda que cumpla con las siguientes dos condiciones debe medirse en FVTOCI, a menos que el activo se designe en FVTPL según la opción de valor razonable (ver a continuación):

[NIIF 9, párrafo 4.1.2A]

Prueba de modelo de negocio: el activo financiero se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo se logra mediante la recopilación de flujos de efectivo contractuales y la venta de activos financieros. Prueba de características de flujo de efectivo: los términos contractuales del activo financiero dan lugar en fechas específicas a los flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el monto pendiente de capital.

Todos los demás instrumentos de deuda deben medirse al valor razonable con cambios en resultados (FVTPL). [NIIF 9, párrafo 4.1.4]

Opción de valor razonable

Incluso si un instrumento cumple con los dos requisitos que deben medirse al costo amortizado o FVTOCI, la NIIF 9 contiene una opción para designar, en el reconocimiento inicial, un activo financiero medido en FVTPL si al hacerlo elimina o reduce significativamente una inconsistencia de medición o reconocimiento (a veces referido como un (desajuste contable) que de otra manera surgiría de la medición de activos o pasivos o el reconocimiento de las ganancias y pérdidas sobre ellos en diferentes bases. [NIIF 9, párrafo 4.1.5]

Instrumentos de equidad

Todas las inversiones de capital en el alcance de la NIIF 9 se medirán a valor razonable en el estado de situación financiera, con cambios de valor reconocidos en resultados, excepto aquellas inversiones de capital para las cuales la entidad ha elegido presentar cambios de valor en 'otros ingresos'. No existe una 'excepción de costo' para las acciones no cotizadas.

Opción 'otros ingresos integrales'

Si una inversión de capital no se mantiene para negociar, una entidad puede realizar una elección irrevocable en el reconocimiento inicial para medirla en FVTOCI con ingresos de dividendos reconocidos únicamente en resultados. [NIIF 9, párrafo 5.7.5]

Guía de medición

A pesar del requisito de valor razonable para todas las inversiones de capital, la NIIF 9 contiene orientación sobre cuándo el costo puede ser la mejor estimación del valor razonable y también cuándo puede no ser representativo del valor razonable.

Medición posterior de pasivos financieros.

La NIIF 9 no modifica el modelo contable básico para los pasivos financieros según la NIC 39. Siguen existiendo dos categorías de medición: FVTPL y costo amortizado. Los pasivos financieros mantenidos para negociar se miden en FVTPL, y todos los demás pasivos financieros se miden al costo amortizado a menos que se aplique la opción de valor razonable. [NIIF 9, párrafo 4.2.1]

Opción de valor razonable

La NIIF 9 contiene una opción para designar un pasivo financiero medido en FVTPL si [NIIF 9, párrafo 4.2.2]:

al hacerlo, elimina o reduce significativamente una inconsistencia en la medición o el reconocimiento (a veces denominada "desajuste contable") que de otra manera surgiría de la medición de activos o pasivos o el reconocimiento de las ganancias y pérdidas sobre ellos en diferentes bases.

El pasivo es parte o un grupo de pasivos financieros o activos financieros y pasivos financieros que se administran y su desempeño se evalúa sobre una base de valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión

o gestión de riesgos documentada, y la información sobre el grupo se proporciona internamente sobre esa base a la clave de la entidad personal de gestión.

Un pasivo financiero que no cumpla con ninguno de estos criterios todavía puede designarse como medido en FVTPL cuando contiene uno o más derivados implícitos que modifican suficientemente los flujos de efectivo del pasivo y no están claramente relacionados. [NIIF 9, párrafo 4.3.5]

La NIIF 9 requiere que las ganancias y pérdidas en los pasivos financieros designados en FVTPL se dividan en el monto del cambio en el valor razonable atribuible a los cambios en el riesgo crediticio del pasivo, presentados en otros ingresos comprensivos, y el monto restante presentado en resultados.

La nueva guía permite el reconocimiento de la cantidad total de cambio en el valor razonable en utilidad o pérdida solo si la presentación de cambios en el riesgo de crédito del pasivo en otro ingreso integral crearía o ampliaría un desajuste contable en la utilidad o pérdida. Esa determinación se hace en el reconocimiento inicial y no se reevalúa. [NIIF 9, párrafos 5.7.7-5.7.8]

Las cantidades presentadas en otro resultado integral no se transferirán posteriormente a resultados, la entidad solo podrá transferir la ganancia o pérdida acumulada dentro del patrimonio.

REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

DE LA EMISIÓN Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO

Art. 11.- Facturas.- Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente:

- a) Desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales;
- b) Sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y,
- c) Cuando se realicen operaciones de exportación.

Art. 17.- Oportunidad de entrega de los comprobantes de venta y documentos autorizados.- Los comprobantes de venta y los documentos autorizados, referidos en este reglamento, deberán ser entregados en las siguientes oportunidades:

- a) De manera general, los comprobantes de venta serán emitidos y entregados en el momento en el que se efectúe el acto o se celebre el contrato que tenga por objeto la transferencia de dominio de los bienes o la prestación de los servicios;
- b) En el caso de transferencia de bienes pactada por medios electrónicos, teléfono, telefax u otros medios similares, en que el pago se efectúe mediante tarjeta de crédito, débito, abono en cuenta o pago contra entrega, el comprobante de venta será entregado conjuntamente con el bien o a través de mensajes de datos, según corresponda;
- c) En el caso de pago de servicios a través de convenios de débito en cuentas corrientes, cuentas de ahorros o tarjetas de crédito, los comprobantes de venta emitidos por el prestador del servicio deberán ser obligatoriamente entregados al cliente por cualquier medio, pudiendo serlo conjuntamente con su estado de cuenta;

DE LOS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DEBITO

Art. 18.- Requisitos pre impresos para las facturas, notas de venta, liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios, notas de crédito y notas de débito. Estos documentos deberán contener los siguientes requisitos pre impresos:

1. Número, día, mes y año de la autorización de impresión del documento, otorgado por el Servicio de Rentas Internas.
2. Número del registro único de contribuyentes del emisor.
3. Apellidos y nombres, denominación o razón social del emisor, en forma completa o abreviada conforme conste en el RUC. Adicionalmente podrá incluirse el nombre comercial o de fantasía, si lo hubiere.
4. Denominación del documento.
5. Numeración de quince dígitos, que se distribuirá de la siguiente manera:
 - a) Los tres primeros dígitos corresponden al número del establecimiento conforme consta en el registro único de contribuyentes;
 - b) Separados por un guión (-), los siguientes tres dígitos corresponden al código asignado por el contribuyente a cada punto de emisión dentro de un mismo establecimiento; y,
 - c) Separado también por un guión (-), constará el número secuencial de nueve dígitos. Podrán omitirse la impresión de los ceros a la izquierda del número secuencial, pero deberán completarse los nueve dígitos antes de iniciar la nueva numeración.
6. Dirección de la matriz y del establecimiento emisor cuando corresponda.

Constitución de la República del Ecuador

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

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

Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno (LORTI)

Art. 19. - Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades.

También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Art. 20- Principios generales. - La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general

aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Art. 21- Estados financieros. - Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso.

Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Estos son algunos artículos de muchos más que regulan la contabilidad en el territorio ecuatoriano, es fundamental cumplir con cada uno de ellos, a fin de evitar incurrir en faltas o sanciones, que afecten la rentabilidad y existencia de la empresa.

Es evidente que todos los comerciantes deben apegarse al marco legal de su país y tener pleno conocimiento de lo que implica establecer una empresa y la manera en que debe ser administrada. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Normas Internacionales de Contabilidad

Esta Norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). (International Financial Reporting Standard, 2012)

Los estados financieros con propósitos de información general son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de los usuarios que no estén en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. Los estados financieros con propósito de

información general comprenden aquéllos que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, como el informe anual o un folleto o prospecto de información bursátil. (International Financial Reporting Standard, 2012)

Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios que se presenten de forma condensada y se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información financiera intermedia. No obstante, los párrafos 13 a 41 serán aplicables a dichos estados.

Las reglas fijadas en esta Norma se aplicarán de la misma manera a todas las entidades, con independencia de que elaboren estados financieros consolidados o separados, como se definen en la NIC 27 Estados financieros consolidados y separados. (International Financial Reporting Standard, 2012)

Esta norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluyendo aquéllas pertenecientes al sector público.

Las entidades que no persigan finalidad lucrativa, ya pertenezcan al sector privado o público, o bien a cualquier tipo de administración pública, si desean aplicar esta Norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para ciertas partidas de los estados financieros, e incluso de cambiar las denominaciones de los estados financieros. (International Financial Reporting Standard, 2012)

De forma análoga, las entidades que carezcan de patrimonio neto, tal como se define en la NIC Instrumentos financieros: Presentación (por ejemplo, algunos fondos de inversión), y aquellas entidades cuyo capital no sea patrimonio neto (por ejemplo, algunas entidades cooperativas) podrían tener necesidad de adaptar la presentación de las participaciones de sus miembros o partícipes en los estados financieros. (International Financial Reporting Standard, 2012)

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente:

Morosidad de las cuentas por cobrar

De esta manera se considera que, de acuerdo a los términos contables, las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones procedentes de la venta de bienes o prestación de servicios, única y solamente a crédito, a favor de la empresa, por consiguiente, confieren el derecho a la empresa de reclamar a los titulares del crédito la liquidación de la deuda documentada.

Las cuentas por cobrar a corto plazo suelen evaluarse e informarse a su valor de realización, representado por el monto de efectivo o equivalentes, en el cual se espera sea convertido dicho tipo de activo en el curso normal de la operación de la entidad. (Norma de Información Financiera A-6, 2014, pág. 22)

Las cuentas por cobrar de acuerdo a su disponibilidad se dividen en dos: cuentas por cobrar a corto y cuentas por cobrar a largo plazo, las primeras se realizan en un plazo no mayor de un año después de la fecha del balance o ciclo financiero a corto plazo y se presentarán en el activo circulante. Las cuentas por cobrar a largo plazo se cobran a un plazo mayor que el ciclo financiero anual, deberán presentarse fuera del activo circulante.

En algunos casos de cuentas por cobrar a largo plazo, con cláusulas de interés o no, son del mismo modo, valuadas e informadas a su valor presente, representado por los flujos de efectivo a recibir del activo (descontados a una tasa apropiada de mercado o explícita) que se espera sean convertidos en el curso normal de la operación de la entidad, menos las erogaciones de flujos necesarias para obtener dichos recursos. (Norma de Información Financiera A-6, 2014, pág. 25)

Variable dependiente

Liquidez

La liquidez es un concepto muy complejo y se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad, aproximados habitualmente por la horquilla relativa y la profundidad, respectivamente (Urteaga, 2013, pág. 11)

De esta manera, considerando lo expuesto por el autor, la liquidez es un espejo de la capacidad que puede tener la empresa para mantener disponibilidad de efectivo sin perder. La liquidez si no se maneja de manera correcta puede dar resultados poco convenientes para los intereses financieros.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Registro contable

Los registros contables se caracterizan por ser la expresión contable otorgada a todas las actividades mercantiles que realice la organización, para poder apreciar la fecha, un número de correlativo y las cuentas que sufrirán modificación alguna durante el ejercicio comercial. “El registro contable llamado también registro de comprobantes tiene espacio para anotar la fecha, el número de cada comprobante, el beneficiario, la cantidad a abonar y la cantidad a cargar”. (Palmer, 2011)

La administración y políticas de crédito

Están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa opera. Dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra, o se recibe en efectivo el importe de la venta. Por lo tanto, las ventas a crédito se transforman en cuentas por cobrar

representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante. (Vallado, 2015).

Políticas contables

Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al presentar y preparar estados financieros. Las políticas contables son un referente para la administración, puesto que estas indican el momento adecuado para el registro de información; proporcionando así a la gerencia la seguridad de que la información suministrada es confiable oportuna para la toma de decisiones. (Anaya, 2014)

Control interno

se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, se constituye en un medio para lograr una función administrativa integra, eficaz, transparente y apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales. (Barquero, 2013)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

“Servicomercio”, es un almacén de ferretería constituida en el Ecuador, su sede principal está ubicada en la ciudad de Guayaquil. Fue constituida el 26 de noviembre de 1990, fecha en la que dio marcha a sus actividades, se encuentra ubicada en Gómez Rendón 2503 y Abel Castillo. Dueño y fundador del almacén ferretero es el señor Ernesto Cevallos.

Inicio como una micro empresa familiar dedicada a la venta de equipos ferreteros, útil para necesidades independientes y domésticas, tales como: productos ferretero, pintura, sanitarios, cerámicas y por último cemento, tanto para el público en general como para grandes organizaciones.

El crecimiento en la búsqueda de nuevos segmentos para la comercialización de sus productos, además de generar ingresos para la empresa, también provocó un aumento en el trabajo operativo en áreas como contabilidad, facturación, ventas, tarifas, duplicando su capacidad para obedecer a las autoridades internas y organismos reguladores a los que deben enviar datos, como la administración de la empresa, la seguridad social y los ingresos internos.

En relación con este aumento en el volumen de operaciones, se descontinuaron importantes intervenciones comerciales que fortalecen la solvencia empresarial, ya que el área de recolección es un área crítica y

estratégica, debido la compañía está organizada para determinar los flujos futuros, los ingresos y los gastos comerciales a cubrir por proveedores y otras instituciones.

Esta situación ha llevado al hecho de que en esta área no existe un monitoreo adecuado de las cuentas por cobrar, además de la falta de políticas y procedimientos adecuados, lo que le permite saber cómo actuar en ciertas situaciones para enfrentar la liquidez que la empresa tiene. De manera similar, ya que es una empresa en crecimiento, no tiene pautas ni procedimientos para otorgar préstamos a los clientes, lo que determina los riesgos y la precaución financiera.



Figura 1: Logotipo de “Servicomercio”
Fuente: Almacén “Servicomercio”

Misión

Nuestro compromiso está enfocado a la comercialización de equipos e insumos ferreteros en general, ofreciendo a sus clientes la mayor diversificación de productos, satisfaciendo las necesidades actuales, de acuerdo con los requisitos actuales en términos de calidad, servicio y precio, mejorando constantemente sus servicios, con personas productivas comprometidas con la satisfacción de nuestros cliente demostrando una actitud justa y agradable.

Visión

Ser un líder en el mercado ferretero, tomando una posición sólida, ofreciendo productos y materiales de la más alta calidad, con el cumplimiento de una organización efectiva con todos los integrantes de la compañía, creando oportunidades para el progreso y un alto grado de responsabilidad social, generando satisfacción de las necesidades y requisitos del cliente.

Estructura organizativa

“Servicomercio”, presenta desde su inicio a la actualidad la siguiente estructura organizacional:

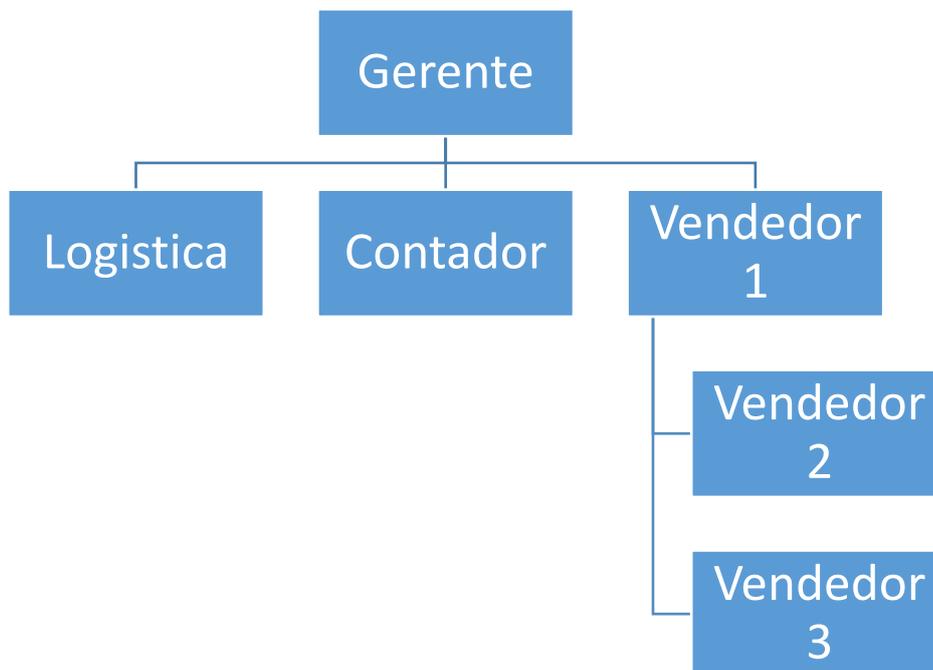


Figura 2: Organigrama General SERVICOMERCIO
Elaborado por: Liliam Vera M.

Nómina de trabajadores

Enfocados a la estructura bajo la que se maneja la micro empresa de Almacén ferretero “Servicomercio”, observamos que la nómina de colaboradores está conformada por las siguientes personas:

Cuadro 1
Detalle de Trabajadores

Puesto	Cantidad
<i>Gerente General</i>	1
<i>Logística</i>	1
<i>Contador</i>	1
<i>Vendedor</i>	3

Elaborado por: Liliam Vera M.

Clientes principales

Para la empresa, es menester reconocer sus principales clientes, ya que son estos, los que se encuentra en fidelidad con la organización, siendo parte importante dentro del proceso de operaciones, y estos clientes son:

- Ilesa
- Camaronera el Rosario
- Camaronera grupo Vanoni
- Grupo Romero

Cabe reconocer que dichos clientes fueron de gran importancia en los inicios de su creación para el almacén de “Servicomercio”, ya que con las ventas generadas en una medida extrema pudo darse a conocer con otros clientes mayores y menores.

Proveedores principales

Por otro lado, desde otro punto de vista de la organización, se determina que los principales proveedores que mantiene el almacén ferretero “Servicomercio”, en comparación con la alta gama de variedades de

productos que adquieren en forma periódica para la producción o construcción de ferretería son:

- Grupo Ferretero
- Ivan Bohuman
- Pintura Ecuatoriana
- Pinturas Unidas

Competidores

Como en toda industria y modelo de negocio, se presentan empresas que mantienen actividades similares, a las cuales se las denomina competencia, dentro de las principales competidores que tiene la empresa “Servicomercio” se encuentra las siguientes:

Ferretería Espinoza

Ferretería León

Macro empresas que disponen la actividad de ventas de herramientas y accesorios ferreteros, con la existencia de un stock muy amplio.

Principales servicios:

- Venta de productos de ferretería para la producción y construcción
- Entrega a domicilio.

Descripción del proceso objeto de estudio

A continuación la autora del presente trabajo investigativo describe los procesos que intervienen en el estudio de la presente investigación:

El almacén ferretero “Servicomercio” inicia sus actividades diarias desde las 8am de la mañana hasta las 7pm de la noche de lunes a viernes , los días sábado inicia su actividad desde las 8am de la mañana hasta las 4pm de la tarde.

El personal realiza la limpieza del área y organiza los materiales para la venta respectiva del día.

Proceso de cobro a clientes:

Ventas al contado: Una vez realizada la venta directa al consumidor final el almacén ferretero realiza la cobranza respectiva sea esta en efectivo o cheque al día, valores y documentos que son guardados en una caja metálica al cierre del día, en ocasiones los valores en efectivo son tomados para cubrir gastos menores como almuerzos del personal , movilizaciones para realizar la cobranza o trámites internos del almacén dejando como respaldo los vales de caja firmados por la persona responsable a cargo en ese momento.

Dichos valores en algunas ocasiones no son reembolsados de manera inmediata o a su vez existe la pérdida del documento soporte, ocasionando diferencias en las ventas del día a día, esto da lugar a un valor no recuperable ya que no existe la responsabilidad o a su vez una política de cobros por faltantes en los cierres de caja. Se realiza los depósitos del día a la cuenta corriente o de ahorros existente.

Ventas a crédito: El cliente mayorista envía por email un listado de productos que el almacén le podría facilitar para su cotización. Una vez que el cliente aprueba los valores, envía al gerente general del almacén una comunicación por la misma vía solicitándole crédito por la mercadería interesada a su vez informando su compromiso y la forma de pago por los productos entregados.

El gerente general recibe el email, analiza la propuesta y aprueba el crédito. Informa a uno de sus colaboradores que se gestione la entrega según lo solicitado.

La mercadería es preparada y registrada en una nota de entrega para posteriormente entregar de manera inmediata al cliente firmando la entrega y solicitando la firma de recibí conforme.

En algunas ocasiones existe la posibilidad de que el producto solicitado no exista en stock, lo cual hace que el dueño del almacén lo gestione de

una manera rápida comprando el producto en efectivo o crédito y así cumplir con su cliente y no perderlo a futuro.

Las facturas son elaboradas de forma manual o en ocasiones tipadas a máquina y son entregadas aproximadamente 2 días o en ocasiones pasada la semana luego de la entrega de la mercadería ya que se da prioridad a la entrega inmediata del producto. El documento original es entregado al cliente y la copia se queda en el almacén.

Al cierre del día se realiza la entrega de las ventas al contado y las ventas a crédito al contador para la revisión y registro respectivo. Los registros de las ventas de la mercadería son realizadas a mano en un orden book por parte del contador (no existe sistematización contable) . En ocasiones el registro de una factura al orden book no se lo realiza de manera inmediata ya que la persona encargada de realizar la entrega se las llevaba a su casa y olvidaba llevarla para su respectivo ingreso.

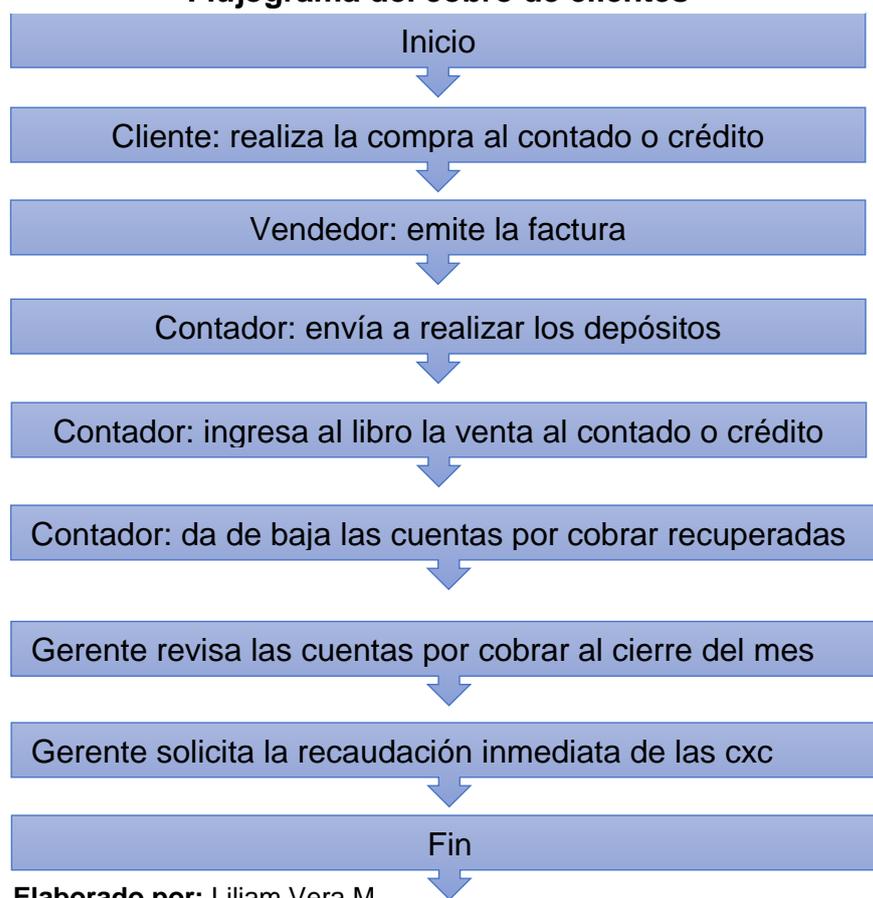
El contador de una manera verbal informa al gerente general las actividades que se realizaban en el almacén, en otras ocasiones no tan frecuentes mostraba informes sobre los movimientos de la micro-empresa.

Se efectúa el proceso de recaudación revisando los libros o las cartas de crédito emitidas por el cliente. Se procede a realizar el depósito respectivo, y en ciertas ocasiones el cliente se anticipa y extiende el crédito quien es aprobado por el gerente general. Quedando registrado en el libro la baja de la cuenta por cobrar o se deja anotado la extensión de dicho crédito.

El contador o gerente revisa los créditos mensuales extendidos y proceden a llamar de manera constante a su cliente por los valores no cancelados de manera oportuna. En ocasiones envían a un empleado a realizar la cobranza de manera directa.

Existen algunos clientes que tienen cuentas por cobrar, pese a la morosidad se les permite obtener crédito por mercaderías solicitadas posteriormente.

Cuadro 2
Flujograma del cobro de clientes



Elaborado por: Liliam Vera M.

Proceso de pago a proveedores:

El personal del almacén realiza un listado manual identificando que producto está sin stock o que producto se requiere para la venta, informando al gerente general y al contador de lo que se requiere comprar. Luego de haber aprobado la compra se receipta la factura que es entregada al contador al cierre del día quien se encarga de revisar los detalles de la factura compra y valores emitidas por el proveedor.

En este proceso debido al poco tiempo que tiene el contador de revisar la documentación general, en ocasiones ciertos detalles son pasados por

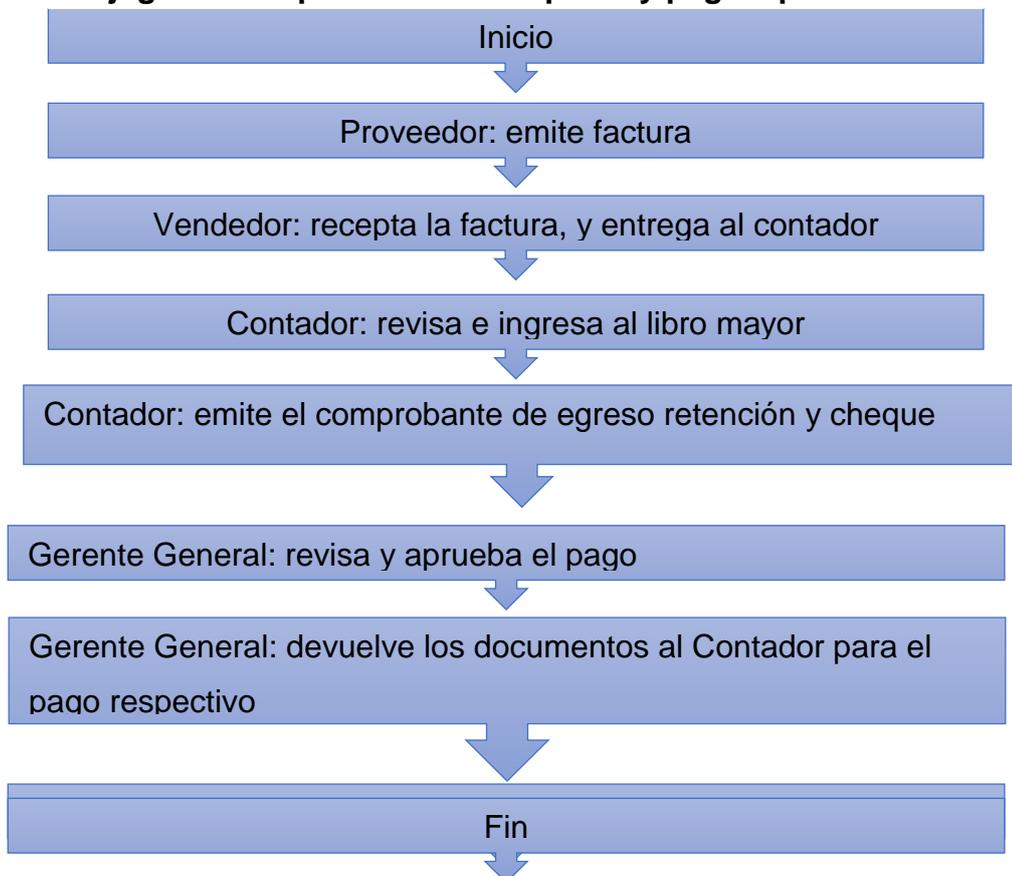
alto, detalles que son importantes tributariamente y por el descubrimiento tardío de los errores la factura es ingresada al libro mayor del orden book con atrasos considerables emitiendo la retención y realizando la entrega física posteriormente a los 5 días que lo permite el reglamento.

Luego del registro en libros las facturas son tomadas por el contador para la emisión del cheque respectivo y comprobante de pago elaborado en excel, posteriormente la documentación es entregada al gerente general para la revisión y firma respectiva del cheque.

El gerente general, luego de revisar la documentación en la que se genera el proceso de pago, devuelve al contador los documentos ya firmados y aprobados para el pago respectivo. El vendedor es quien se encarga de la cancelación a proveedores por compras realizadas.

Cuadro 3

Flujograma del proceso de recepción y pago a proveedores



Elaborado por: Liliam Vera M.

Análisis económico

El factor económico da una idea de la economía del país al analizar cada uno de los elementos que afectan la producción, el consumo y la inversión de las empresas para su crecimiento productivo. Para hacer esto, se consideran variables tales como inflación, producto interno bruto.

En 2016, Ecuador finalizó el año con una inflación del 3,67%, mientras que en 2017 disminuyó un 3,38% y en noviembre de 2018, un 1,05%, según los datos recibidos del Banco Central del Ecuador, tuvo un resultado, que representa un impacto positivo en las empresas, como es el caso en la organización “Servicomercio”, ya que será mejor en la venta de productos ofrecidos a la comunidad.

En 2016, el PIB alcanzó el 3,6% y ascendió a \$75.855 millones de dólares, gracias a las inversiones que han identificado sectores de la economía que están expandiendo sus capacidades de producción para crear productos y servicios, creando empleos.

La economía de Ecuador en 2017 muestra un crecimiento positivo de 0.3% debido al gasto gubernamental en consumo final, vivienda y exportaciones, que creció debido a las remesas importadas al país. En noviembre de 2018, el país experimentó un crecimiento positivo, que es un claro ejemplo de la fortaleza de la economía nacional.

FODA

De acuerdo a un análisis realizado a la organización se pueden estipular los siguientes factores dentro del análisis FODA:

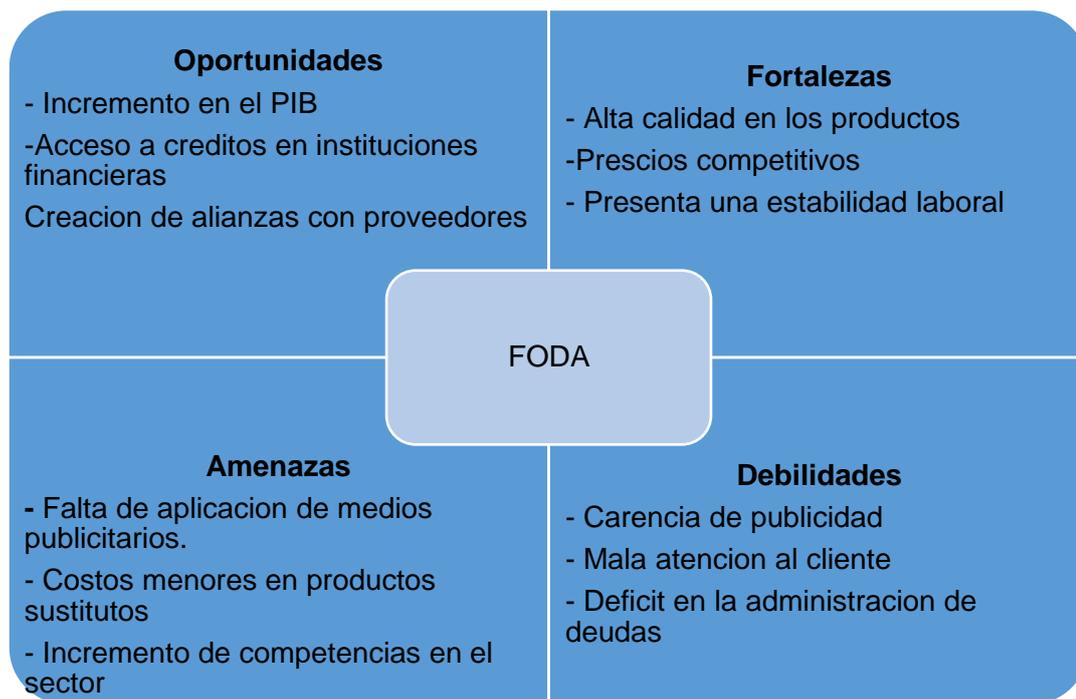


Figura 3: Análisis FODA
Elaborado por: Liliam Vera M.

Diseño de la investigación

Enfoque cualitativo

Este estudio consiste en obtener información relevante mediante el análisis de las cualidades, criterios, que muestran los intervalos de la población en este trabajo.

Según el autor de Arias (2013), afirma: "La investigación cualitativa profundiza los datos, enriquece la riqueza interpretativa, contextualiza el entorno o el entorno, proporciona detalles y experiencias únicos" (pág. 11).

Por lo tanto, se dice que la investigación cualitativa es necesaria en este trabajo para tomar decisiones, porque con este enfoque puede conocer, comprender e interpretar profundamente la experiencia de un informante, en este caso, el director de una organización con respecto a un problema.

Enfoque cuantitativo

Un estudio cuantitativo recopila información de un estudio estadístico en el que el análisis posterior se aplica a un problema no tratado.

De acuerdo a lo expresado por Arias (2013), esto indica que:

Un enfoque cuantitativo es un método que describe características específicas de un grupo mediante el uso de un cuestionario. El análisis estadístico más básico es compilar una tabla de distribución de frecuencias o porcentajes absolutos y relativos, y luego construir un gráfico a partir de esta tabla" (pág. 99)

Según lo mencionado por el autor, se reconoce que la participación en la investigación cuantitativa es esencial para el desarrollo de esta investigación, porque a través de la aplicación de diversas herramientas a la población involucrada, donde se obtiene información real sobre los problemas presentados en el proceso de cobranza presente en la organización.

TIPOS DE INVESTIGACION

Investigación exploratoria:

La investigación exploratoria se utiliza para recopilar información, ya que le permite al investigador ver la documentación y demostrar el fenómeno del estudio, esto se refiere al análisis de las cuentas por cobrar y su contabilidad.

Por lo tanto, la investigación exploratoria se basa en un problema real que indicaba la gestión de la recuperación de la cartera, para lo cual merecía un seguimiento, para determinar las causas y explicarlas con claridad.

Investigación descriptiva

Gracias a esta investigación, fue posible realizar una recopilación de información más directa para observar y describir con mayor precisión las acciones realizadas por las personas. S través de esta investigación se puede evaluar y describir las actividades del personal y la cadena de acciones con cuentas por cobrar:

- Examinar las características del problema de la compañía, que es un poco de control y contabilidad para las cuentas por cobrar.
- Analizar el riesgo crediticio del cliente.
- Determinar la hipótesis de la prueba.
- Identificar las fuentes de información y las personas que proporcionan datos precisos.
- Describir e interpretar la información.

La investigación descriptiva consiste en formular un nuevo enfoque a través de los hechos existentes sobre los fenómenos observados de la realidad mientras se hace contacto con la realidad. El propósito es alcanzar un hábito de descripción precisa de la función, y se encontró que existe entre dos o más variables de comportamiento.

Pasos o procedimiento de la investigación

Para recopilar información, las estrategias metodológicas necesarias para los objetivos de investigación y las hipótesis se consideran de acuerdo con el enfoque elegido.

Proceso de otorgación de crédito

En el contexto de operatividad de la empresa analizada, se logra determinar que esta hace uso actual de un proceso para concesión de créditos hacia los clientes, este proceso se encuentra estipulado de la siguiente manera:

- **Recepción de la solicitud de crédito.-** Consiste en la recepción de la solicitud de crédito, la cual debe estar llenada de forma correcta, adicionalmente la misma debe incluir el anexo de los diferentes documentos que se encuentran como requisito, estos son:
 - Referencias Bancarias
 - Referencias comerciales
 - Copia de Cedula
 - Copia de certificado de votación
 - Copia de RUC (opcional)

- **Verificación de datos.-** Se debe analizar la capacidad de pago que presenta el cliente, con su debido análisis al informe del buró de crédito.

- **Aprobación.-** En esta sección se da paso a la aprobación del crédito que pide el cliente, siempre y cuando se haya analizado y confirmado que la documentación entregada se encuentra en orden, dando paso a la firma de la solicitud por parte del Gerente, de no encontrarse en orden, se notificara al cliente que su crédito no procede.

- **Verificación de garantías.-** Una vez que la solicitud se encuentra aprobada, se determina la asignación de valores, la misma que dependerá totalmente del tipo de garantía y del tipo de cliente que requiera el crédito.

- **Ingreso al sistema.-** Una vez pactada la cantidad de crédito a otorgar, se procede al registro de la documentación

- **Archivar documentos.-** Posteriormente de haber registrado la documentación correspondiente, se procede a archivar dichos documentos, dejando constancia de que el cliente ha contraído un crédito con la organización.

Proceso de cobranza

Los cobros a los clientes se generan al existir una venta de un producto o un servicio, al realizar una venta a crédito la empresa esta consiente de qué obtiene más ingresos pero a la vez genera costos y riesgos que deben ser evaluados por la parte financiera.

Al otorgar el crédito debemos asegurarnos de la recuperación de las cuentas por cobrar y esto implica un análisis de créditos, gestión de cobranza, se debe tomar en cuenta la provisión para cuentas incobrables y también una posible incobrabilidad.

Una vez otorgado el crédito este se puede extender y se convierte en una cuenta por cobrar a corto o largo plazo.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, son derechos exigibles que tiene la empresa recuperable en un año, dentro de estas cuentas por cobrar también existen los documentos por cobrar que están documentados con pagaré, letras de cambio.

Las cuentas por cobrar a largo plazo, son derechos exigibles que tiene la empresa recuperable a más de un año. Una vez realizado el análisis respectivo al objeto de estudio, se define que la organización hace uso de un procedimiento de cobranza, el cual se maneja de la siguiente forma:

- **Análisis de cuentas por cobrar.-** El contador de la organización es el encargado de mantenerse al tanto del estado de las cuentas por cobrar, realizando un análisis constante de las fechas de vencimiento de cada uno de los contratos crediticios.

- **Cobranza estándar.-** Una vez que se certifique el vencimiento de pago de un cliente, se procede a realizar una llamada, bajo el concepto de cobranza, buscando que se llegue a un acuerdo con el titular de la deuda, esto se repetirá en 3 ocasiones con intervalo de un mes.
- **Cobranza personal.-** Si con el proceso anterior no se obtiene respuesta favorable con respecto al pago, se planifica visitas técnicas al domicilio de deudor, por concepto de notificación de vencimiento de la deuda y determinación de los días de mora, y determinar el pago.
- **Cobranza judicial.-** Al no obtener respuesta de los procesos anteriores de cobro, al contrato crediticio, se la denomina como cuenta incobrable, se realiza el pase de la información respectiva de la deuda hacia el gerente, para que este tome asesoría legal para el cobro de la deuda.

Documentos tributarios

Factura

Una factura es un documento enviado por un proveedor de un producto o servicio al comprador. La factura establece una obligación por parte del comprador de pagar, creando una cuenta por cobrar. En otras palabras, la factura es una verificación escrita del acuerdo entre el comprador y el vendedor de los bienes o servicios. Las secciones habituales en una factura incluyen:

- La fecha en que se creó la factura. La fecha de la factura es la que da el inicio del límite de tiempo para el pago.
- Nombres y direcciones de clientes y proveedores, en caso de que necesite enviar una carta o documento real.

- Nombres de contacto de individuos en los dos negocios (o negocios e individuos).
- Descripción de los artículos comprados, ya sean productos o servicios, incluidos precios y cantidades.
- Condiciones de pago. Por ejemplo, el proveedor puede especificar "30 días netos", lo que significa que el monto total debe pagarse dentro de los 30 días.

Cómo facturar a un cliente

Al cumplir con el proceso de facturación se determina lo siguiente:

- Preparará una factura solo después de haber enviado o entregado el producto o servicio al cliente.
- Identificar al cliente
- Identificar los artículos vendidos y entregados
- Cada elemento tiene su propia línea y se agrega el total de todas las líneas.
- Incluirá información sobre los depósitos ya realizados por el cliente o los descuentos aplicados a esta factura.
- Es posible que desee ofrecer a los clientes diferentes métodos de pago, posiblemente dando un descuento por pagar en efectivo.
- Incluya los términos de envío para los productos enviados.
- Incluya los términos de venta.

Pagaré

Un pagaré es esencialmente una promesa escrita de pagarle a alguien. Es un documento de préstamo legal que dice que el prestatario promete devolverle al prestamista una cierta cantidad de dinero en un plazo

determinado. Este tipo de documento es legalmente exigible y crea una obligación legal de pagar el préstamo.

Este tipo de documento es común en los servicios financieros y es algo que probablemente haya firmado en el pasado si ha obtenido algún tipo de préstamo. Si decide prestar dinero a alguien, puede crear un pagaré para formalizar el préstamo o crédito.

Se utiliza un pagaré para hipotecas, préstamos estudiantiles, préstamos para automóviles, préstamos comerciales y préstamos personales entre familiares y amigos. Si presta una gran cantidad de dinero a alguien (o a una empresa), puede crear un pagaré a partir de una plantilla de pagaré. Esta nota será un registro legal del préstamo y lo protegerá y ayudará a asegurarse de que le paguen.

El formulario de pagaré debe incluir:

- Los nombres y direcciones del prestamista y prestatario.
- La cantidad de dinero que se está prestando y qué tipo de garantía se está utilizando
- Con qué frecuencia se realizarán los pagos y en qué cantidad
- Firmas de ambas partes, para que la nota sea exigible

La garantía mencionada anteriormente es propiedad que el prestamista puede confiscar si la nota no se devuelve; por ejemplo, cuando compra una casa, la casa es la garantía de la hipoteca.

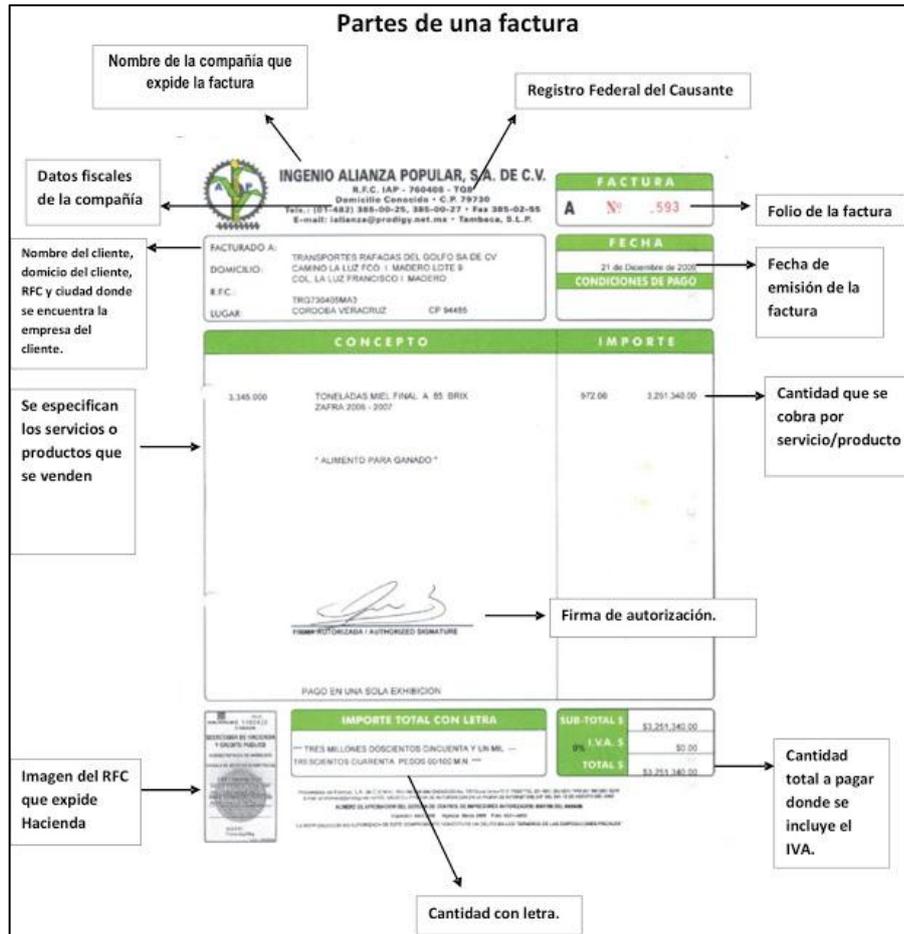


Figura 4: Modelo Factura
Elaborado por: Liliam Vera M.

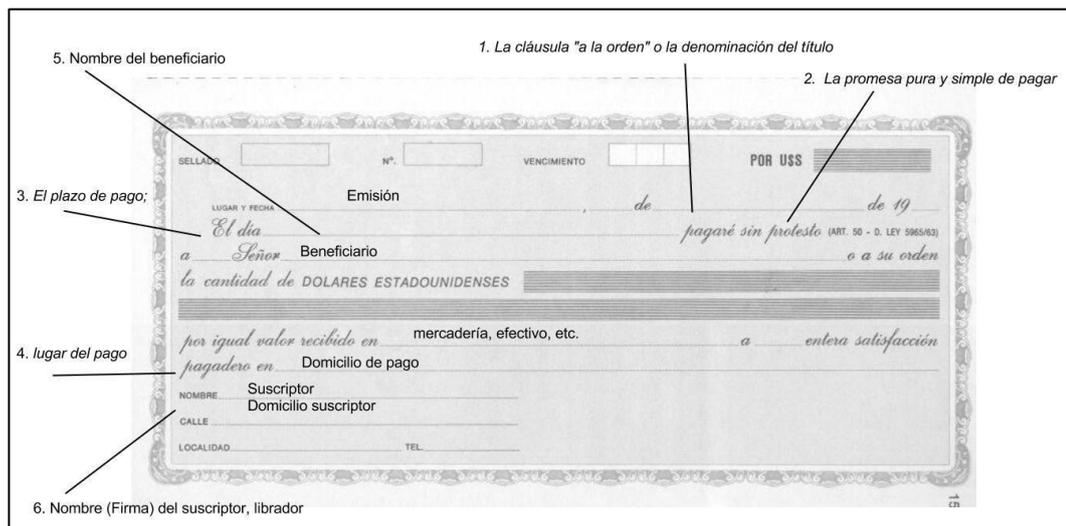


Figura 5: Modelo Pagaré
Elaborado por: Liliam Vera M.

Proceso de pago a proveedores

Para darle continuidad al desarrollo del presente trabajo investigativo, es importante determinar el proceso que se lleva a cabo para la realización de los respectivos pagos a los proveedores de la organización, cabe recalcar que este proceso fue fruto del propio levantamiento del investigador, determinado de la siguiente forma:

- Se identifica la necesidad de adquirir un bien, sea este para el funcionamiento administrativo de la organización, o porque cuenta con un stock bajo de los diferentes productos ofertados, emitiendo una orden de requerimiento a la gerencia.
- La gerencia es la encargada de receptar las diversas solicitudes de compra.
- Para el caso de la adquisición de stock de productos que se oferta en la empresa, la gerencia realiza la compra de los artículos necesarios para abastecer la demanda, negociando el pago plazo con los respectivos proveedores. En el caso de adquirir bienes para el funcionamiento administrativo la gerencia se encarga de realizar diversas cotizaciones, optando por la que le genere mayor beneficio a la organización.
- Una vez definidas los artículos y cantidades por adquirir, se analiza la posibilidad de poder realizar el gasto correspondiente.
- Una vez autorizada se envía la orden de compra al proveedor.
- El proveedor recibe la orden de compra, prepara el pedido y hace él envío de los solicitado.

- En el caso de que el requerimiento sea productos para stock, esta será entregada a la bodega de la compañía
- Bodega procede a verificar las condiciones de los bienes recibidos para que en caso de que exista alguna novedad se proceda a la devolución de los mismos y a solicitar los cambios al proveedor.
- Las facturas son recibidas por la empresa, direccionada al área contable para su validación y posterior registro.
- La gerencia general, es la encargada de determinar los pagos, considerando las fechas de vencimiento de los plazos otorgados, de esta misma manera es el encargado de elaboración de los cheques, programando la entrega de los mismos al respectivo proveedor en su respectivo tiempo, para evitar contratiempos.

Técnicas de investigación

Con el propósito de analizar la realidad de la empresa en torno a sus deficiencias y determinar las posibles soluciones, fue llevado a cabo un análisis documental, para conocer como es el registro de cuentas por cobrar, así como los procesos de cobranza que se aplican actualmente, si desde su punto de vista son adecuados y que alternativas de solución se pueden implementar para que la morosidad disminuya y la gestión de cobranza sea efectiva.

- Análisis documental

Este tipo de análisis utiliza documentos personales y oficiales como material fuente. La consideración más importante al usar documentos es su calidad como evidencia sobre los significados sociales y las relaciones sociales, los documentos generalmente se han recopilado para fines distintos de la investigación, y su valor debe evaluarse a fondo antes de

que puedan utilizarse (Gomes & Carranza, 2016). Se sugiere que los documentos deben evaluarse en función de cuatro criterios: autenticidad, credibilidad, representatividad y significado.

Su aplicación se presenta al solicitar la confirmación de los registros contables de todo el proceso de registro de cuentas por cobrar desde la facturación hasta el análisis y seguimiento de los clientes para la cancelación de la cartera. Este proceso también requirió una breve explicación de la administración de registros y el análisis de cuentas para confirmar la evidencia documental y las conclusiones.

- Recopilación de datos

Es otra de las técnicas utilizadas en este proyecto investigativo, ya que nos permite utilizar varias herramientas a la hora de buscar información necesaria, para cumplir con el objetivo de esta investigación e identificar de una manera más rápida el problema de la morosidad en la recuperación de las cuentas por cobrar clientes.

En este proceso se considera cualquier recurso que nos permita identificar la problemática que tiene la entidad y poder disminuir el trabajo previa a una investigación, resumiendo así la aportación del marco teórico, escogiendo datos que nos lleven a unos resultados y poder reflejarlos en una tabla de indicadores.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual de la morosidad de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la entidad.

La empresa “Servicomercio”, dedicado a la venta al por menor y mayor de productos ferreteros, en el anterior capitulo se deja indicado que presenta problemas actuales relacionados con las cuentas por cobrar desarrollada en las ventas a créditos de sus productos y la cobranza respectiva, a simple vista se nota los efectos negativos debido al índice de crecimiento de la morosidad de su cartera ya que genera incumplimientos en sus obligaciones respectivas.

Existe desconocimiento por parte del gerente general y contador del crecimiento del volumen de las ventas que se otorgaron a crédito debido a que no tienen la debida inducción o capacitación del proceso que genera una venta a crédito y a su vez no tiene el uso debido de la tecnología en el cual puede desarrollar o implementar un sistema de cobranza debido a la poca preparación del personal que labora en el almacén.

Muy a parte del no tener la capacitación respectiva y los medios tecnológicos, no es costumbre del gerente la supervisión y revisión constante de su cartera, lo cual no le permite ver el índice de endeudamiento para cumplir con sus obligaciones. El pago de sus servicios básicos, proveedores y empleados se ve retrasado por la falta de liquidez, proveniente del cobro a los deudores inadecuados.

Al no tener un manual de procedimientos para realizar la gestión de las cuentas por cobrar se hace imposible la recuperación de su cartera en los tiempos estipulados y de una manera efectiva. La deficiencia en el control y procesos de gestión de cobranza, impiden obtener datos confiables y evaluar la eficiencia de las operaciones.

Al observar los problemas antes señalados, surge la necesidad de analizar las cuentas por cobrar para identificar las falencias que enfrenta la organización en su área de créditos y cobranzas.

Responsabilidades de cada área

En la presente sección se realiza el análisis de las funciones realizadas por los miembros de la ferretería con el fin de identificar las principales debilidades que ocurren dentro del proceso de cobranza. Las funciones de los departamentos se muestran a continuación:

Gerente

- Supervisar las operaciones comerciales diarias.
- Desarrollo e implementación de estrategias de crecimiento.
- Capacitación de gerentes y personal de bajo nivel.
- Creación y gestión de presupuestos.
- Mejora de ingresos.
- Contratación de empleados.
- Evaluación de rendimiento y productividad.
- Análisis de datos contables y financieros.
- Investigar e identificar oportunidades de crecimiento.
- Generar informes y presentaciones.

Logística

- Procesar orden de compra de inventario
- Controlar las cantidades de inventario
- Gestionar el almacenamiento de las compras

- Supervisar el transporte seguro de la mercadería
- Supervisar el sistema de manejo y almacenamiento de materiales.
- Preparar información para la gerencia y la toma de decisiones.

Contador

- Recopilar y monitorear datos financieros (por ejemplo, ingresos y pasivos)
- Preparar informes financieros mensuales, trimestrales y anuales (balances y estados de resultados)
- Planificación de costos e ingresos
- Administrar pagos de impuestos
- Organizar auditorías internas.
- Preparar presupuestos (para toda la empresa y por departamento)
- Monitorear e informar sobre discrepancias contables
- Realizar análisis detallados de riesgos para evaluar posibles inversiones
- Realizar proyecciones financieras.
- Realizar procesos de cierre de fin de mes y fin de año

Ventas

- Realizar una Investigación de mercado para estructurar las estrategias de ventas.
- Establecer el plan de marketing para ventas
- Supervisar el nivel de ventas y preparar información para gerencia.
- Analizar las solicitudes de crédito para el otorgamiento de facilidades a los clientes.
- Embalaje
- Almacén

Departamento de cobranzas

- Llamar a los clientes que presentan atrasos en sus pagos con el fin de gestionar la cobranza de los valores adeudados.
- Brindar servicio al cliente con respecto a problemas de cobranza, procesar reembolsos de clientes, procesar y revisar ajustes de cuenta, resolver discrepancias de clientes y pagos cortos. Responsable de monitorear y mantener las cuentas asignadas: llamadas de clientes, ajustes de cuenta, cancelación de saldos pequeños, conciliaciones de clientes y procesamiento de notas de crédito.
- Responsable de reducir la morosidad de las cuentas asignadas.
- Realizar otras tareas y deberes asignados necesarios para apoyar al Departamento de Cuentas por Cobrar.
- Dar apoyo a los esfuerzos de ventas y la alta gerencia cuando sea necesario para acelerar el proceso de recolección.
- Comunicarse y hacer un seguimiento efectivo con el departamento de ventas con respecto a las cuentas de los clientes de manera oportuna.
- Establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas y cooperativas con distribuidores y ventas.

Otras funciones específicas

- Elaborar reportes semanales y mensuales.
- Avisos mensuales de morosidad.
- Procesar notas de crédito mensuales y los informes correspondientes.
- Llamadas telefónicas de alto volumen a clientes morosos asignados.
- Administrar clientes en el informe de cierre.
- Conciliar las disputas de los clientes en lo que respecta al pago de los saldos pendientes de pago.

- Brindar un servicio al cliente excelente y considerado a los distribuidores y ventas.
- Interfaz interna y externa del cliente.
- Participar en reuniones de planificación del equipo.
- Cumplir objetivos definidos del departamento y métricas de actividad

Análisis de las funciones

Luego de identificar las funciones que tienen los diferentes departamentos en la empresa de estudio, se continúa con el análisis de tales funciones, que se presentan en el siguiente cuadro.

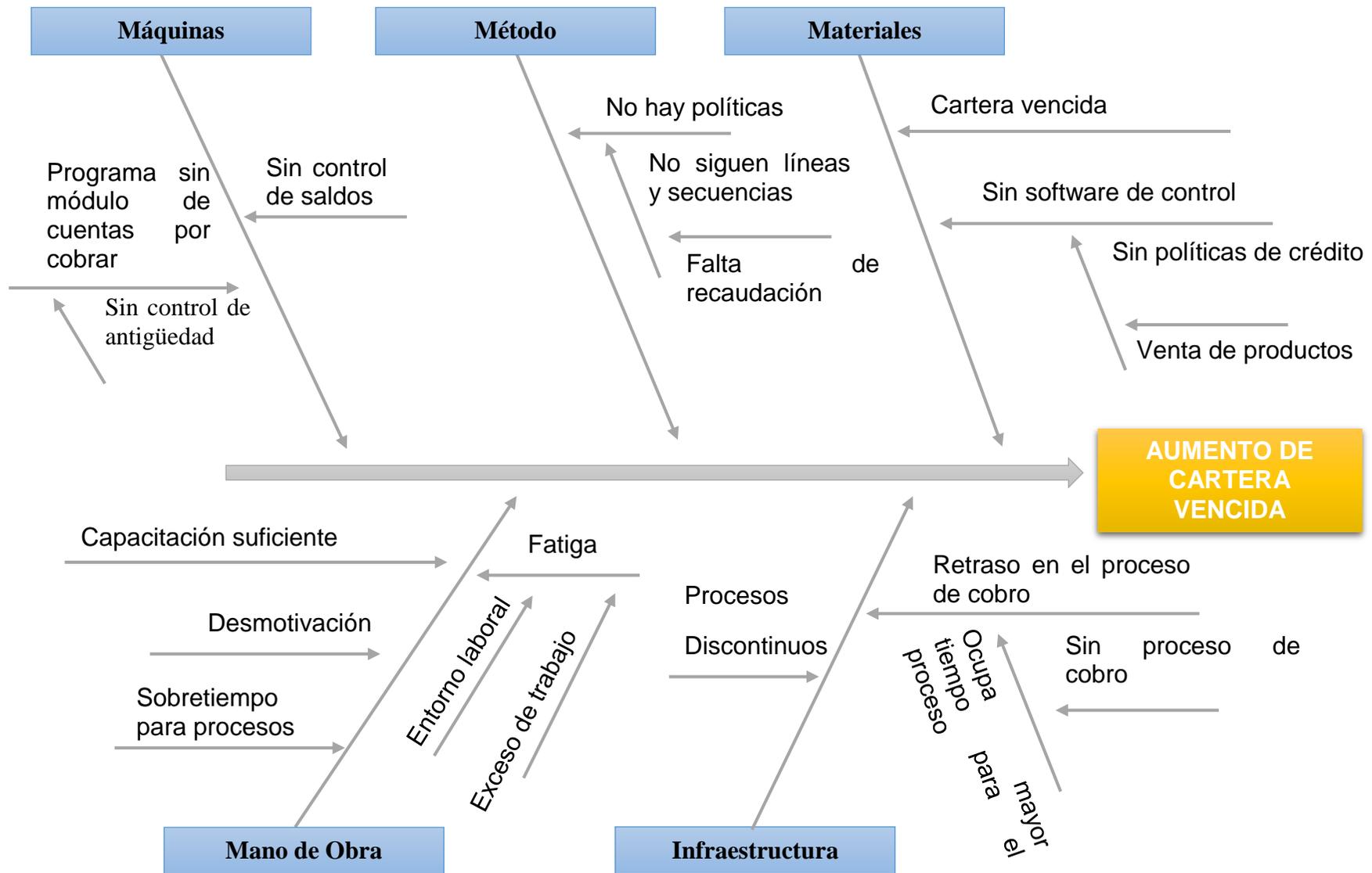
Cuadro 4

Análisis de las funciones de los colaboradores

Punto	Observación
Llamada a clientes que presentan atrasos en los pagos	La empresa no realiza llamadas organizadas para recordar a los clientes sus obligaciones de pago.
Arreglo de discrepancias con clientes en cuanto a los productos que presentan inconformidades para los clientes.	Al momento de atender a las discrepancias con los clientes, existe una falta de actualización con los productos vendidos y las cuentas por cobrar generadas.
Responsable de supervisar y reducir la morosidad de las cuentas por cobrar.	No existe un departamento asignado para el control de las cuentas por cobrar; así mismo, sus colaboradores no cuentan con los conocimientos necesarios para el manejo de las cuentas por cobrar.
Actividades de soporte para de otros departamentos para el control de las cuentas por cobrar	No existen canales adecuados de transmisión de información entre departamentos referente a la información de las ventas y las cuentas por cobrar que se generan.

Reportes semanales y mensuales	Como no existe un procedimiento establecido para el control de las cuentas por cobrar, los reportes que se elaboran no cuentan con la información completa, por lo que no refleja adecuadamente la situación de la entidad.
Tratamiento contable de las cuentas por cobrar	No existen procedimientos establecidos para determinar la pérdida esperada de las cuentas por cobrar, esto impide determinar la razonabilidad de las cuentas por cobrar de la empresa.

Elaborado por: Liliam Vera M.



Análisis de cartera

Ahora se procede a realizar el análisis de la cartera de clientes de la entidad, con el fin de analizar la antigüedad de los valores adeudados con a la empresa.

Cuadro 5
Antigüedad de cuentas por cobrar

Grupo de clientes	0 -29 días	30 -59 días	60-89 días	Mayor a 90 días	Facturas	Total
Grupo 1	-	-	-	341.530	169	341.530
Grupo 2	-	-	15.295	-	7	15.295
Grupo 3	-	-	159.385	-	103	159.385
Grupo 4	-	17.407	-	-	5	17.407
Grupo 5	-	10.200	-	-	12	10.200
Grupo 6	17.813	-	-	-	23	17.813
Grupo 7	14.000	-	-	-	17	14.000
Total general	31.813	27.607	174.680	341.530	336	575.630

índice de morosidad = cartera improductiva / cartera bruta total

Fórmula	0 -29 días	30 -59 días	60-89 días	Mayor a 90 días	%
$\frac{\text{cartera improductiva}}{\text{cartera bruta total}}$	0.06	0.05	0.30	0.59	1
	5.53	4.80	30.35	59.33	100

Elaborado por: Liliam Vera M.
Fuente: Tomado de la empresa "Servicomercio"

El cuadro anterior muestra la antigüedad de las cuentas por cobrar de la empresa de estudio. Como se puede observar, la entidad muestra una tendencia en la antigüedad la cual se evidencia que, a medida que aumenta el periodo de recaudación, aumenta el nivel de cartera vencida. Para el periodo de vencimiento dentro de los 30 días no se observa un abultamiento de las cuentas por cobrar.

Sin embargo, para los días de vencimiento dentro de las 60 a 89 días se encuentra un grupo de clientes que presentan una mayor tendencia a tener valores en mora. El mayor valor en mora para este periodo es de \$159.385 en un total de 103 facturas de tales clientes.

Para el siguiente periodo de estudio se presenta una tendencia similar. El valor que presenta morosidad es por el momento de \$341.530 los cuales no han sido recaudados en un periodo mayor a 90 días.

El aumento de los valores que no han sido recaudados producto de la cartera vencida afecta directamente a la liquidez de la empresa, puesto que se deja de percibir los valores y el flujo de efectivo hacia cuentas de la empresa disminuye.

Significado:

Cartera improductiva: valores vencidos que no generan intereses

Cartera bruta total: total de la cartera vencida de un periodo determinado.

Descripción del proceso

- El cliente y el ejecutivo de ventas llegan a un acuerdo mediante un contrato cuando son directos, cuando es por medio de una agencia lo hacen con orden de pauta.
- En el contrato o la orden queda especificado, el precio y la cantidad de los productos que serán comprados por clientes

- Cuando llega la orden o contrato se dispone a facturar, se la emite en Excel y se la imprime en una impresora Epson, estas facturas son hecha en una imprenta
- Luego se las envía con un mensajero al cliente, y se baja la retención por medio del SRI cuando son Electrónicas o se va a retirar la retención, se la grapa en la parte de atrás de la factura
- En otra hoja de Excel tiene el nombre de CTAS X COBRAR, se la registra para tener pendiente que hay que cobrarla
- La copia física se la archiva en un folder, éstos folder tienen separadores con nombre de cada mes
- Las facturas llegan se les realiza la retención manualmente y se las llevan a entregar a los respectivos proveedores, luego se las registra en Excel tiene el nombre de CTAS X COBRAR
- Se las archiva en el mismo folder donde se encuentra las facturas de los clientes del mismo mes para cuando sea el día que se las cancele
- Hay facturas que no se les hacen retenciones pero se las archivan en la misma carpeta
- Viene el contador cada mes y coge la carpeta para revisar las facturas de ingresos y egresos para realizar la declaración de IVA y retención en la fuente
- Lo hace en una hoja manualmente y se la lleva para hacer la declaración mensual
- Los cheques se los emite manualmente y se hace también un egreso en Excel para pagar las facturas de los proveedores
- También se las registra en un Excel de nombre Egresos Bancos
- Luego la factura regresa a la misma carpeta según el mes que sea.

PROPUESTA

Antecedentes

Para el cumplimiento del objetivo general de esta investigación, se evalúa el manejo de las cuentas por cobrar y el control ejercido en éstas y su relación directa con la liquidez de la empresa.

La evaluación ayudó a determinar las principales causas que generaron el problema como: la carencia de un esquema de control interno sobre procesos básicos, la falta de un sistema de análisis de cuentas, la falta de mecanismos para determinar la fiabilidad de ratios financieros, entre otras, y se enfocó en los posibles resultados o efectos que éstos generarían en la cooperativa.

Justificación

Gracias al análisis efectuado en el capítulo anterior, se pudo concluir que la ferretería no está llevando a cabo un manejo adecuado de sus cuentas por cobrar, y menos está ejerciendo un correcto control sobre ellas.

Por consiguiente, es necesaria la presentación de este informe técnico donde se resumirán los hallazgos encontrados en el estudio y su valoración para la empresa, además se expondrán las debidas conclusiones y recomendaciones.

Este informe que llegará a manos de la alta gerencia, deberá ser explícito y convincente, para que sirva de guía sobre los aspectos a tener en cuenta y la necesidad de implantar un sistema de control interno dentro de la entidad y no se vuelvan a cometer dichos errores.

Hallazgos

**Cuadro 6
Hallazgos**

Nº	Aspectos	Presidente	Gerente General	Contador	Contador Externo 1	Contador Externo 2
1	Manejo de cuentas por cobrar	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular
2	Aspectos relevantes para el control de cuentas por cobrar	Registros	Personal con esa única función	Personal con esa única función	Codificación, orden y personal capacitado	Codificación y Orden de mercadería
3	Herramientas indispensables para el control de cuentas por cobrar	Libros Contables	Matriz de registro de mercadería	Método de evaluación	Método de Evolución y registro de información	Estados financieros de manera digital
4	Factores que debe mejorar para el control de las cuentas por cobrar	Incentivos al Personal y Comunicación	Comunicación	Estados Financieros diarios	Organización de la mercadería	Análisis Financiero
5	Políticas de control a implementar	Hay que analizar todas	Constante reformas	Muchas	-	-
6	Importancia de las cuentas por cobrar y su relación con las decisiones	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Reestructuración del manual de funciones y procedimientos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Control interno y su relación con la rentabilidad de la empresa	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Contenido del control interno	Sistemas de Proyección	Capacidad de analizar situación actual y futura	Evaluaciones Financieras	Acciones Correctivas	Análisis Comparativo
10	La no razonabilidad de los estados financieros y su influencia en las decisiones	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
11	Implantación de estrategias para mejorar sus ventas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
12	Medidas preventivas en caso de riesgo	No	No	No	No	No
13	Conocimiento de los riesgos y medidas preventivas	Sí	Más o menos	No	Sí	Sí
14	Conocimiento del impacto de los procesos contables sobre la liquidez	No	Sí	Sí	Sí	Sí

Elaborado por: Liliam Vera Mendoza

Fuente: Tomado de la empresa "Servicomercio"

Propuestas de mejora

Para continuar con la propuesta de mejora para el problema analizado se comienza con un diagnóstico de la situación institucional de la entidad.

Los resultados se presentan como siguen:

Cuadro 7
Causas y efectos

Causas	Efectos
Falta de políticas de cobro y recaudación	Aumento de cartera vencida
Falta de personal asignado	Las actividades no se realizan
Personal sin capacitaciones	Proceso con errores

Elaborado por: Liliam Vera Mendoza

Cuadro 8
Causas y mejoras

Como se denomina	Causas	Mejora
Carencia de recursos	No existe políticas de crédito y cobranzas	Diseñar políticas de crédito y cobranzas
Falta de control de indicadores	Deficiencia en el control de indicadores de morosidad	Elaboración de indicadores de morosidad para un control y generación de información
Personal no capacitado	Falta de un programa de capacitación	Plan de capacitación para la mejora en la gestión de las cuentas por cobrar
Falta de revisión	No existe supervisión del proceso de cobro	Establecer lineamientos para la recuperación de cartera

Elaborado por: Liliam Vera Mendoza

Luego de analizar la situación actual de los problemas y mejoras que se pueden hacer en la empresa, se muestra el plan de mejoras para el problema estudiado.

Cuadro 9
Plan de mejora

Oportunidad de mejora: Mejorar el proceso de otorgamiento de crédito y cobranza con el fin de aumentar la recaudación de la cartera vencida de la empresa.	
Meta: Proponer mejoras al proceso de otorgamiento de crédito y cobranza de la entidad.	
¿Qué?	Mejorar los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera
¿Quién?	Jefe de cobranza y asistente
¿Cómo?	Elaborando políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.
¿Por qué?	El aumento de la cartera vencida ha tenido una incidencia en la salud financiera de la entidad, puesto que no se logra recuperar los valores que se han dado a los clientes, provocando que el flujo de efectivo disminuya en las cuentas de la empresa lo que ha traído problemas de liquidez y rentabilidad a la entidad.
¿Dónde?	Ferretería "Servicomercio"
¿Cuándo?	2019

Elaborado por: Liliam Vera Mendoza

Propuestas de mejora

Cuadro 10
Propuestas de mejora

Situación Actual	Propuesta de Mejora
Perdida de documentos, facturas guardadas sin orden.	Establecer un registro para controlar facturas por orden secuencial.
No hay políticas de otorgamiento de crédito y cobranzas.	Diseñar políticas y procedimientos de otorgamiento de créditos y cobranzas.
Falta de programa de capacitación de los empleados.	Elaborar un programa de capacitación para mejorar el control de las cuentas por cobrar y los procedimientos de recaudación
Falta de un departamento estructurado de crédito y cobranzas	Diseñar una estructura para la mejora en el proceso de otorgamiento de crédito y en la gestión de la recaudación de las cuentas por cobrar.

Elaborado por: Liliam Vera Mendoza

Conclusiones

Luego del análisis de la información realizado, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Las finanzas de la empresa están siendo afectadas debido al crecimiento del índice de morosidad que genera incumplimientos en sus obligaciones, al imposibilitar la recuperación de carteras de cuentas por cobrar.
- En el área de créditos y cobranzas se observa desconocimiento del crecimiento del volumen de ventas relacionadas con los créditos otorgados, esto debido a la ausencia de un sistema de administración crediticio adecuado.
- El resultado muestra una tendencia en la antigüedad de las cuentas por cobrar en la cual se evidencia que, a medida que aumenta el periodo de recaudación, aumenta el nivel de cartera vencida , afectando directamente la liquidez de la empresa

Recomendaciones

Las recomendaciones propuestas para la presente investigación son las siguientes:

- Establecer indicadores financieros para un control de la rotación de cartera y de la salud financiera de la entidad con el fin de obtener información confiable para la toma de decisiones.
- Establecer políticas y procedimientos para el proceso de otorgamiento de crédito y cobranzas.
- Establecer un programa de capacitación dirigido al personal encargado de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa y procedimiento de otorgamiento de crédito y recaudación de cartera.

Bibliografía

- AdiosDeudasUsuario. (21 de Mayo de 2017). *AdiosDeudas*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de adiosdeudas.cl: <http://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- Alcantara, M. (2013). *Indicadores financieros*.
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera I*. Universitat Jaume I.
- Alcarria, J. (2012). *Indroducción a la Contabilidad*. Publicacions de la Universitat Jaume.
- Altahona, T. (2009). *Contabilidad General*. Porter.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y Finanzas para Dummies*. Barcelona: Wiley Publishing, Inc. .
- Anaya, L. P. (2014). *Prezi*. Obtenido de https://prezi.com/gajnpqpy_crm-/clase-de-políticas-contables-niif/
- Anes, R. (1996). *Una contribución a la Historia de la Contabilidad*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Arellano & Soledispa, K. (2013). *DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA IMPRENTA DELGADO, UBICADA EN EL CANTÓN MILAGRO*. Milagro.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: Profit Editorial.
- Barrios, C. (2017). *"PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA*. Guatemala.
- Bejarano & Corona. (2014). *Normas de Contabilidad en la Unión Europea*. Madrid: UNED.

Bernal, M. (2016). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*. Venezuela: Editorial CEC S.A.

Chaparro. (2014). *Importancia del control interno en el proceso de compras y cuentas por pagar de las empresas multinacionales en Colombia*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13185/1/IMPORTANCIA%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COMPRAS%20Y%20CUENTAS%20POR%20PAGAR%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20MULTINACIONALES%20EN%20COLOMBIA.pdf;jsessionid=0CCCD7425834DCBE2>

Cruz, D. (2017). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA HEYEARZA*. Guayaquil.

Dapena, J., & Alonso, J. (2015). Aspectos financieros en la gestión de la empresa. *Econstor*.

Díaz, H. (2006). *Contabilidad General*. México: PEARSON.

Donoso, A. (2001). Revision de la historia de la contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 19-44.

Emprende, P. (2016). <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-contabilidad.html>. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-contabilidad.html>.

escolme.edu.co. (23 de Abril de 2013). *escolme.edu.co*. Recuperado el 18 de Junio de 2017, de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf

escolme.edu.co. (23 de Abril de 2013). *escolme.edu.co*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de

http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf

- Espejo, L. (2009). *Contabilidad General*. Loja: UTPL.
- Fernández, J. (2008). *Contabilidad Financiera para Directivos*. Madrid: ESIC.
- Fernández, J. M. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa, 4a.Ed.* México: Editorial Grupo Patria.
- Fierro, Á. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para PYMES*. Bogotá: ECOE.
- Giraldo, D. F. (2015). *Estudio de viabilidad comercial de una empresa productora y distribuidora de cebolla orgánica en la ciudad de Pereira*. Pereira colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Tecnologías. Tecnología Industrial,.
- Gomes, D., & Carranza, Y. (2016). REVISIÓN DOCUMENTAL, UNA HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DE LECTURA . *REVISTA CHAKIÑAN*.
- Granados, Latorre & Ramírez. (2010). *Contabilidad Gerencial*. Colombia: Ismael Granados.
- Guaman, Z. (2012). "ORGANIZACIÓN CONTABLE Y ANÁLISIS FINANCIERO EN. Loja.
- GUASHPA, E. T. (2017). *NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES*. Esmeralda.
- Gutierrez, F. (2005). Evolucion historica de la contabilidad de costes y gestion. *Revista Española de Historia de la Contabilidad*.
- Hernandez, E. (2002). La historia de la contabilidad. *Revista Libros*, 67-68.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: McGraw Hill Education.
- Horngren, C. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera 7ma Ed.* . México: Pearson Educación .
- Icart, M. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- International Financial Reporting Standard. (2012). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>
- Jiménez, J. I. (2013). La importancia del ciclo de caja y cálculo del capital de trabajo. 53.
- Lam, A. (7 de Marzo de 2017). *Acerca de la historia de la contabilidad financiera*. Obtenido de *Acerca de la historia de la contabilidad financiera*: http://www.academia.edu/22683403/Acerca_de_la_historia_de_la_contabilidad_financiera
- Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Decimo Segunda ed.). (F. H. Carrasco, Ed.) Mexico: Pearson Educacion. Recuperado el 06 de Junio de 2012
- Leon, E. (2013). La investigación en educación contable: breve historia y revisión internacional. *Revista de educacion contable*, 228-261.
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI. (2014). www.espol.edu.ec. Obtenido de http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/Ley%20organico%20de%20Regimen%20Tributario%20Interno%20Lorti.pdf

- Lorenzo, P. J. (18 de noviembre de 2014). *Morosidad y Riesgo*. Obtenido de Morosidad y Riesgo: <https://sites.google.com/site/morosidadygestion/morosidad-y-riesgo>
- Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Marquez, M. (25 de Febrero de 2015). *Contador Contado*. Obtenido de Cómo registrar una cuenta incobrable: <https://contadorcontado.com/2015/02/25/como-registrar-una-cuenta-incobrable/>
- Martinez, L. (30 de Julio de 2012). *pucmmsti.edu.do*. Recuperado el 15 de Junio de 2017, de Contabilidad financiera II: <http://www.pucmmsti.edu.do/websise/estudiante/materias/201120122/ST-CNT-215-T-004/UNIDAD%20II%20CNT-215.pdf>
- Martínez, R. (2009). *Manual de Conatabilidad para PYMES*. San Vicente: Club Universtario.
- Méndez & Palazón. (2015). *Tratamiento de la documentación contable*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Mendoza & Ortiz, C. (2016). *Contabilida Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla: ECOE.
- Mendoza & Ortiz . (2016). *Contabilidad Financiera*. Barranquilla: ECOE.
- Mercedes del Rocio Carrazco Jarrin y Ingrid de Jesus Tumbaco Lara. (2013). *Analisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de guayaquil en el año 2013*. Milagro. Recuperado el 05 de Junio de 2017
- Meza, C. (2007). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. Costa Rica: Euned Editorial.

- Morales, J., & Morales, A. (2018). *Crédito y Cobranza*. San Juan Tijuana : Patria .
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad Básica*. México: Patria.
- Muñoz & Marquez, R. (2011). *Contabilidad Financiera para Futuros Juristas*. Madris: Kadmos.
- Naranjo, S. (2017). *DISEÑO DE CONTROL INTERNO A LOS REGISTROS DE LAS TRANSACCIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA COMERCIAL JOSUÉ YANDEL*. Guayaquil.
- Norma de Informacion Financiera A-6*. (Noviembre de 2014). Recuperado el 18 de Junio de 2017, de http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1257/1257_cr_NIF%20A-6.pdf
- Omeñaca, J. (2009). *Contabilidad General*. Barcelona: DEUSTO.
- Oñate Sánchez, L. (2017). *PROCESO CONTABLE Y GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA VANOBRI*. Santo Domingo: FACULTAD DE SISTEMAS MERCANTILES.
- Ortiz, E. (2013). Epistemología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Paradigmas y Objetivos. *Revista de Claseshistoria* .
- Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las Finanzas*. Mexico: Patria.
- Palacios, L. (2017). *Contabilidad Básica*. Guayaquil: Internacional Standar Book Number.
- Palmer, B. (2011). *books.google.com.ec*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=YjG49KwG148C&pg=PA233&dq=que+es++un+registro+contable&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiiJMOBzLTOAhWF2B4KHZ1eAWEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20es%20%20un%20registro%20contable&f=false>
- Pascual, E. (2010). *Contabilidad: iniciación práctica*. Madrid: LEX NOVA.

- Paz, H. (2008). *Fundamentos de Contabilidad*. Guayaquil: Manglar.
- Pérez, J. (2013). *Finanzas*. Madrid: ESIC.
- Pérez, R. (2010). *Técnica Contable - ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN*. Madrid: EDITEX.
- Picazo, G. (2012). *Procesos Contables*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Prado, J. J. (7 de junio de 2017). Nivel de morosidad en Ecuador decrece, según Asobanca. *El comercio*.
- PWC. (Mayo de 2016). *Boletín de Asesoría Gerencial*. Obtenido de Gestión de Riesgo y Control en los Procesos de Negocio: <https://www.pwc.com/ve/es/asesoria-gerencial/boletin/assets/edicion-05-2010.pdf>
- PYMES, N. P. (julio de 2009). https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf.
- Quinche, F. (2004). Historia de la Contabilidad: Una revisión de las Perspectivas. *REVISTA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS*.
- Quiroga, B. (8 de Octubre de 2014). *Historia, Origen, Evolución, Concepto Y Objetivos*. Obtenido de Historia, Origen, Evolución, Concepto Y Objetivos: <http://yqbjsaccountabilidad.blogspot.com/2014/10/que-es-contabilidad.html>
- Rajadell & Trullas. (2014). *Contabilidad para todo: Introducción al Registro Contable*. Omnia Science.
- Ramirez, C., & García, M. (2009). *Fundamentos de Matemáticas Financieras*. Colombia: Editorial Universidad Libre Sede Cartagena.

- Rey, J. (2014). *Técnicas Contables - Administración y Gestión*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Rey, J. (2016). *Proceso Integral de la actividad Comercial*. Asturias: Paraninfo A.A.
- Rivadeneira, A. (2013). *Implantación de un Proceso Contable*. Milagro.
- Rodriguez, A. (2016). <https://es.slideshare.net/arianardgz5/contabilidad-67391287>.
- Rodríguez, M. (2015). *ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES*. Matagalpa.
- Rodriguez, O. (2014). El credito comercial, marco conceptual y revision literaria. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 35-54.
- Román, J. (2017). *ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS*. IESF.
- Ruíz, V. R. (Diciembre de 2012). *Gestiopolis*. Recuperado el Junio de 2017, de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/>
- Salas. (2011). *DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA FINANCIERA DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA INFA, PROVINCIA DE IMBABURA*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>
- Sierra, A. (2014). *Introducción a la contabilidad financiera*. España: Ediciones Pirámides.
- Siigo, S. d. (8 de Agosto de 2018). <https://www.siigo.com/blog/contador/que-son-los-registros-contables/>.

- Sinisterra, P. &. (2011). Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. .
- Tamayo & Escobar, E. &. (2013). *Contabilidad Administración y Gestión*. EDITEX.
- TUTASIG , R. (2017). *MODELO DE PROCESOS CONTABLES PARA MEJORAR LA GESTIÓN*. AMBATO.
- Tzoc, F. (2014). *Importancia del control interno de las cuentas por cobrar de una empresa comercial de distribución de utensilios de Peltre*. Guatemala: Universidad de San Carlos. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Urteaga, A. (2013). Liquidez, volatilidad estocástica y saltos. En A. Urteaga, *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*. Madrid: Ediciones Publican. Recuperado el 09 de 08 de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=33cLgbjvHssC&pg=PA9&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjewduD78rVAhVGOyYKHcjwAQQQuwUIKDAA#v=onepage&q=liquidez&f=false>
- VACACELA, E. (2016). *“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES*. MACHALA.
- Vallado, R. (Marzo de 2015). *UADY*. Obtenido de Las cuentas por cobrar: http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxS.pdf
- Villanueva. (22 de Noviembre de 2016). *blogspot.com*. Recuperado el 18 de 06 de 2017, de CONOCE ALGUNOS TIPS EFICIENTES SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN ESTRATEGIAS DE COBRANZA: <http://002211995.blogspot.com/>
- Walpole, R., & Myers, R. (2016). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. México: Pearson Education.

Zambrano Suárez, M. (2017). *Estructurar un Proceso Contable*. Babahoyo.

Zambrano, E. (2016). *Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de Examen especial a las cuentas por pagar mediante un programa de auditoría al 31 de diciembre del 2015: [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9460/1/ECUAC E-2016-CA-DE00416.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9460/1/ECUAC-E-2016-CA-DE00416.pdf)

Zambrano, R. (2011). *Diseño de un Manual de Procedimientos*. Guayaquil.

Zeman, L. & (s.f.). <http://fhu.unse.edu.ar/asignaturas/spracticayactualizacion/>.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES EN LA LIQUIDEZ DE LA FERRETERÍA "SERVICOMERCIO", UBICADA EN GÓMEZ RENDÓN 2503 Y ABEL CASTILLO, PARA EL PERIODO 2018**, presentado por Liliam Alexandra Vera Mendoza como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDADY AUDITORÍA

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

Egresada:



Liliam Alexandra Vera Mendoza

Tutor:



Msc. Adolfo Carreño Acosta

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



Dr. Walter R. Velasco Andrade
NOTARIO TERCERO
TITULAR DEL CANTÓN DURÁN

Yo, Vera Mendoza Liliam Alexandra en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Incidencia de la morosidad de las Cuentas por Cobrar Clientes en la Liquidez de la Ferretería "Servicomercio", ubicada en Gómez Rendón 2503 y Abel Castillo para el periodo 2018 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/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Vera Mendoza Liliam Alexandra

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0917425803



Factura: 004-001-000066813



20190907003D04646

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190907003D04646

Ante mí, NOTARIO(A) WALTER RAMON VELASCO ALVARADO de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) LILIAM ALEXANDRA VERA MENDOZA portador(a) de CÉDULA 0917425803 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede EN LA AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. DURÁN-ELOY ALFARO, a 23 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (12:54).

Liliam Vera
LILIAM ALEXANDRA VERA MENDOZA
CÉDULA: 0917425803



Dr. Walter Ramón Velasco Alvarado
NOTARIO(A) WALTER RAMON VELASCO ALVARADO
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN DURÁN-ELOY ALFARO

Dr. Walter R. Velasco Alvarado
NOTARIO TERCERO
TITULAR DEL CANTON DURAN



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0917425803

Nombres del ciudadano: VERA MENDOZA LILIAM ALEXANDRA

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 18 DE MARZO DE 1977

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: HUIRACOA SANCHEZ JAVIER

Fecha de Matrimonio: 3 DE DICIEMBRE DE 1999

Nombres del padre: VERA SEILEMA SEGUNDO GONZALO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MENDOZA R MERCEDES FELICITA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 11 DE JULIO DE 2019

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 23 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: WALTER RAMON VELASCO ALVARADO - GUAYAS-DURAN-NT 3 - GUAYAS - DURAN



Liliam Vera



Dr. Walter R. Velasco Alvarado
NOTARIO TERCERO
TITULAR DEL CANTÓN DURAN

de certificado: 190-279-19695



190-279-19695

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



INSTRUCCION SUPERIOR ESTUDIANTE E11381112

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: VERA SELENA SEGUNDO GONZALO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: MENDOZA R MERCEDES FELICITA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION: GUAYAQUIL 2010-07-11
 FECHA DE EXPIRACION: 2020-07-11

Dr. *Walter R. Velasco*
 DIRECTOR GENERAL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CREDENCIACIÓN

N. 091742580-

CECILLA DE CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES: VERA MENDOZA LILIAM ALEXANDRA
 LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS
 GUAYAQUIL CARBO (CONCEPCION)
 FECHA DE NACIMIENTO: 1977-03-18
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 SEXO: MUJER
 ESTADO CIVIL: CASADO
 JAVIER HUIRACCOCHA SANCHEZ



Dr. Walter R. Velasco Alvarado
 NOTARIO TERCERO
 TITULAR DEL CANTÓN DURÁN

2019

CIUDADANA/O:

ESTE DOCUMENTO
 ACREDITA QUE
 USTED SUFRAGÓ
 EN EL PROCESO
 ELECTORAL 2019

Liliana B. Vera Hujib
 PRESIDENTA E DE LA JRV

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 24 - MARZO - 2019

0341 F JURTA NA
 0341 - 247 CERTIFICADO N.º
 0917425803 CEDULA N.º

VERA MENDOZA LILIAM ALEXANDRA
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
 CANTÓN: GUAYAQUIL
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
 PARROQUIA: XIMENA
 ZONA: 1

DE CONFORMIDAD CON LO PRESCRITO EN EL
 NUMERAL 5o DEL ART 18 DE LA LEY NOTARIAL
 VIGENTE DOY FE QUE LA FOTOCOPIA ANTECEDENTE
 ES EXACTA AL DOCUMENTO ORIGINAL QUE TAMBIEN
 SE ME EXHIBE EN _____ (FOJASIS)
 DURÁN _____ 23 NOV 2019

Walter R. Velasco
 Dr. Walter R. Velasco Alvarado
 NOTARIO TERCERO
 TITULAR DEL CANTÓN DURÁN

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.

Richard SAN LUCAS VANEGAS

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Richard San Lucas

Firma