



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÒN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS.**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención de título de:  
TECNÒLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA:**

**PLAN DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DE CLIENTES  
AGRICULTORES DE LA EMPRESA AGRIPAC S.A SUCURSAL  
HUAQUILLAS.**

**AUTORA:**

**ANDREA DAYANARA ESTRADA PALADINES**

**TUTOR:**

**EC. CARLOS LUIS RIVERA F. PhD**

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado. Por ello, este proyecto va dedicado primeramente a DIOS.

Esta tesis también se la dedicado a Mi Padre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a Mi Madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace con esfuerzo y dedicación.

A mis hermanos y mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

**Macías Ponce Catherine Fabiola**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecida siempre con Dios, con las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merece reconocimiento especial Mi Madre, Mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en esta prestigiosa institución.

**Macías Ponce Catherine Fabiola**



## **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: **PLAN DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DE CLIENTES AGRICULTORES DE LA EMPRESA AGRIPAC S.A SUCURSAL HUAQUILLAS** y problema de investigación: **¿ COMO MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DE LOS CLIENTES PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA AGRIPAC S.A SUCURSAL HUAQUILLAS, DE LA PROVINCIA DE EL ORO EN EL AÑO 2018?** presentado por **ANDREA DAYANARA ESTRADA PALADINES** como requisito previo para optar por el título de:

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

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

Egresada:

**Estrada Paladines Andrea Dayanara  
PhD**

Tutora:

**Ec.Carlos Luis Rivera**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Plan de recuperación de cartera vencida de clientes de la empresa  
Agripac S.A, Sucursal Huaquillas.

**Autor:** Estrada Paladines Andrea Dayanara

**Tutora:** Ec. Carlos Luis Rivera F PhD

**RESUMEN**

La empresa AGRIPAC S.A., dedicada a la venta de balanceado, cálcicos e insumos para el sector agrícola y acuícola presentaba en el control interno del efectivo inconsistencias en el dinero líquido, generando mucho faltante de dinero que como consecuencia afectaban a los resultados en el cierre contable. El propósito de la investigación estuvo orientado a proponer acciones para mejorar el procedimiento actual de control de los créditos que se dan a sus diferentes clientes, se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos sobre la cartera vencida enfatizado en los requisitos y revisión de documentos antes de dar créditos. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional.

Cartera vencida

Efectivo

Crédito



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Plan de recuperación de cartera vencida de clientes de la empresa  
Agripac S.A, Sucursal Huaquillas.

**Autor:** Estrada Paladines Andrea Dayanara

**Tutora:** Ec. Carlos Luis Rivera F PhD

**ABSTRACT**

The company AGRIPAC SA., Dedicated to the sale of balanced, calcium and inputs for the agricultural and aquaculture sector, presented in the internal control of cash inconsistencies in liquid money, generating a lot of money that consequently affected the results at closing accountant. The purpose of the investigation was oriented to propose actions to improve the current procedure of control of the credits that are given to their different clients, the study was based on the theoretical aspects of the overdue portfolio emphasizing the requirements and review of documents before Give credits The types of research used were descriptive, explanatory and correlational.

Past due portfolio

Cash

credit

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE GENERAL.....	I
INDICE DE FIGURAS .....	V
INDICE DE TABLAS .....	V
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Ubicación Del Problema En Un Contexto.....	2
1.3 Situación Conflicto. ....	3
1.4 Cuadro de Causa- Efecto. ....	4
1.5 Delimitación del problema .....	5
1.6 Formulación Del Problema. ....	5
1.7 Variables de la investigación. ....	5
1.8 Evaluación del problema. ....	5
1.9 Objetivos de la investigación. ....	6
1.9.1 Objetivo general. ....	6
1.9.2 Objetivos específicos.....	7
1.10 Justificación del problema .....	7

1.11 Viabilidades.....	8
1.11.1. Viabilidad Técnica .....	8
1.11.2. Viabilidad Económica .....	9
1.11.3. Viabilidad Institucional y de Gestión.....	9
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes históricos.....	10
2.2. Marco Conceptual.....	13
2.2.1 Contabilidad general.....	13
2.2.2 Objetivos de la contabilidad .....	14
2.2.3 Contabilidad financiera .....	14
2.2.4 Cuentas por cobrar o cartera. ....	15
2.2.5. Clasificación de las cuentas por cobrar: .....	16
2.2.6. Cartera Vencida.....	17
2.2.7. Liquidez .....	18
2.2.8. Recuperación de cartera .....	19
2.2.9. Estrategias para la Recuperación de Cartera Vencida.....	20
2.3. Antecedentes referenciales .....	21
2.4. Marco legal.....	26
2.5. Conceptualización de Variables .....	31
2.6. Marco Conceptual.....	31
CAPÍTULO III .....	34
MARCO METODOLÓGICO .....	34
3.1. Presentación de la Empresa.....	34
3.1.1. Reseña histórica como se fundó para llegar hasta la actualidad. ....	34
3.1.2. Misión – visión .....	35
3.1.3. Políticas de calidad.....	35

3.1.4. Principales clientes.....	35
3.1.5. Principales productos .....	36
3.1.6. Organigrama de Agripac donde se refiera al departamento de crédito y cartera.....	37
3.2. Qué es diseñar una investigación.....	37
3.2.1. Qué es investigación científica.....	38
3.2.2. Qué es investigación cualitativa .....	38
3.2.3. Qué es investigación cuantitativa.....	39
3.2.4. Qué es investigación descriptiva.....	39
3.2.5. Qué es investigación explicativa .....	40
3.2.6. Qué es investigación documental .....	40
3.2.7. Qué es investigación correlacional.....	41
3.2.8. Qué es Población .....	41
3.2.9. Características de la población de estudio .....	42
3.3. Qué es muestra .....	43
3.4. Tipos de muestra .....	43
3.4.1. Muestreo aleatorio simple: .....	43
3.4.2. Muestreo estratificado: .....	43
3.4.3. Muestreo intencionado: .....	44
3.4.4. Muestreo mixto: .....	44
3.4.5. Muestreo tipo: .....	44
3.4.6. Fórmula para el cálculo del tamaño muestral .....	44
3.4.7. Cuadro muestral .....	45
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación.....	46
3.5.1. Qué es la observación.....	46
3.5.2. Qué es la observación científica .....	46
3.5.3. Qué es la guía de observación.....	47

3.5.4. Qué es el análisis documental .....	48
3.5.5. Qué es la entrevista.....	48
3.6. Tipos de entrevista.....	49
3.6.1. Entrevistas estructuradas .....	49
3.6.2. Entrevistas semiestructuradas .....	49
3.6.3. Entrevistas no estructuradas o abiertas .....	49
3.6.4. Cuestionario de entrevista.....	50
3.7. Qué es encuesta .....	50
3.8. Tipos de encuesta.....	51
3.9. Cuadro muestral .....	51
CAPITULO IV .....	54
ANALISIS E INTYERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1. Consolidado de respuestas obtenidas del personal de Crédito, Cobranza y Contable .....	54
4.2. Resultados de la entrevista al Jefe De Agencia Agripac Huaquillas.....	56
4.3. Análisis de la entrevista al departamento de crédito y cobranza y contable.....	57
4.4. Análisis de la entrevista al Jefe De Agencia Agripac Huaquillas .....	58
4.5. Análisis financiero .....	58
4.6. Plan de Mejoras .....	61
4.6.1. Desarrollo .....	62
4.6.2. Documentación necesaria para el análisis relevante de la información: .....	62
4.6.3. Políticas de cobranza .....	64
4.6.4. Políticas de crédito .....	65
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES .....	68
BIBLIOGRAFÍA .....	70

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa. ....	4
Figura 2 Ciclo de ventas y cobranzas .....	17
Figura 3 Organigrama de Agripac sucursal Huaquillas .....	37
Figura 4. Análisis activos corrientes y pasivos corrientes .....	60
Figura 5. Análisis de los activos líquidos .....	60

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz causa y efecto .....	4
Tabla 2 Productos principales de comercialización de la empresa Agripac S.A .....	36
Tabla 3 Cuadro muestral.....	51
Tabla 4 Estado de Situación Financiera .....	59
Tabla 5 Liquidez corrientes .....	61
Tabla 6 Plan de Mejoras .....	61

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, el mundo está dirigido a la globalización total, que incluye instrumentos económicos, técnicos, sociales y culturales que afectan directamente al sector empresarial, ya sea en los sectores comercial, industrial, financiero o de servicios. La globalización busca la respuesta que surge como una solución integrada para grandes empresas que refleja la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas. La diferencia entre sus actividades de marketing, el cobro de préstamos morosos, el proceso de cobro utilizado en América Latina, el desarrollo de estos países.

La implementación de un sistema de Control Interno en Latinoamérica se presenta en un 60% en las empresas privadas y en los últimos tiempos se ha convertido, en un pilar fundamental que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de sus operaciones, como también la confiabilidad en los registros y el cumplimiento de leyes y normas.

En Ecuador, la mayoría de los departamentos se administran mediante el uso de cuentas por cobrar a los clientes, pero así es como funciona la economía del país, por lo que los productos de la transferencia de bienes y servicios son muy importantes. A través de la concesión de créditos para apoyar el desarrollo productivo del país. Esto significa que la mayoría de las personas tienen que recaudar dinero para obtener los insumos y materiales específicos necesarios para el desarrollo.

El desarrollo empresarial de una entidad, se sustenta en diferentes factores dependiendo de la actividad, en Agripac S.A la rentabilidad de la empresa está dada por la recaudación de cuentas por cobrar –clientes, la misma que no está

encaminada de una manera adecuada y correcta, que permita un desarrollo oportuno de la empresa.

En la empresa Agripac S.A. más precisamente en su sucursal en la ciudad de Huaquillas no se cuenta con procedimientos, procesos y políticas de control interno para el cobro de la cartera vencida, por lo que se ve afectada la liquidez en el resultado final del ejercicio contable de la empresa durante el periodo fiscal en el que se operó.

Se ha detectado falencias errores en los diferentes procesos en el área de cobranzas, por dar mención a su funcionabilidad, generando cartera vencida, inconsistencia en la información para los estados financieros y con esto la toma de decisiones. Los controles se manejan de manera empírica y los problemas o inconvenientes se van resolviendo a medida como se presenten.

Otras de las actividades en las que se evidenciaron fallas están: las retenciones no ingresadas en los tiempos establecidos, cuentas de clientes que tienen aprobado crédito directo y en el sistema refleja como un saldo de cuota inicial, facturas anuladas, pero en el reporte de cuentas por cobrar tienen saldos pendientes por cobrar, cuentas de clientes que sus saldos presentan inconsistencias con sus valores reales.

## **1.2 Ubicación Del Problema En Un Contexto.**

Es en este contexto donde se genera una cartera vencida excesiva que conlleva problemas financieros importantes para la empresa AGRIPAC S.A. Ubicada la sucursal en la ciudad de Huaquillas, actividad comercial es la venta Balanceado, Cálculos e Insumos.

Un muy común en una organización es la cartera vencida en la fecha de vencimiento, que se entiende como parte de los documentos y créditos no pagados por la fecha de vencimiento, pero a corto plazo no hay respaldo financiero para resolver la falta de liquidez, que tiene un mayor impacto en la empresa.

Sin embargo, la relación entre cartera vencida y liquidez se hace evidente cuando, el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo a las empresas por concepto de cobranza de cuentas pendientes.

### **1.3 Situación Conflicto.**

Para la empresa AGRIPAC S.A. el problema de las cuentas por cobrar surge principalmente cuando la compañía proporciona crédito a los clientes sin analizar por completo la política crediticia del cliente ni administrar o monitorear la cartera. Sin embargo, también existen riesgos independientes para la situación del cliente que llevan al vencimiento del préstamo y la capacidad de configurar la política de crédito y recuperación de una empresa según lo representan ciertas condiciones. A pesar del riesgo de que los créditos se manifiesten en términos de costos, es una política necesaria para respaldar y estimular las ventas y lograr el desarrollo de negocios con clientes a medio y largo plazo.

Cabe destacar que los empleados de la empresa en el área de cobranzas de AGRIPAC S.A. no poseen los conocimientos necesarios para efectuar el cobro eficiente a la cartera de clientes vencida, esto se da ante la ausencia de capacitaciones sobre el manejo de la cartera de clientes. En esta misma área existe una excesiva carga laboral entre los empleados, debido a que no existen procedimientos establecidos para las actividades de los empleados dando como resultado que exista un mal ambiente de trabajo.

En la empresa AGRIPAC S.A. no existe un software que sirva como soporte a los empleados del área de cobranzas para trabajar de forma eficiente. Esto ocasiona que los empleados ejecuten sus actividades de manera manual y que este sujeto a que cometan errores al momento de cobrar a los clientes. Finalmente, no existen instrumentos de medición para la gestión de cartera vencida generando que la empresa AGRIPAC S.A., no tenga datos cuantitativos para recibir retroalimentación en algún procedimiento en el que fallen.

De lo mencionado anteriormente como resultado del problema de la cartera vencida que enfrenta la empresa AGRIPAC S.A. es la falta de liquidez. La relación entre la cartera vencida y la falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo operativo de la compañía no se lleva a cabo en las condiciones calculadas o esperadas porque no hay ingreso para el cobro de las cuentas acumuladas. En la figura 1 se presenta el diagrama de Ishikawa

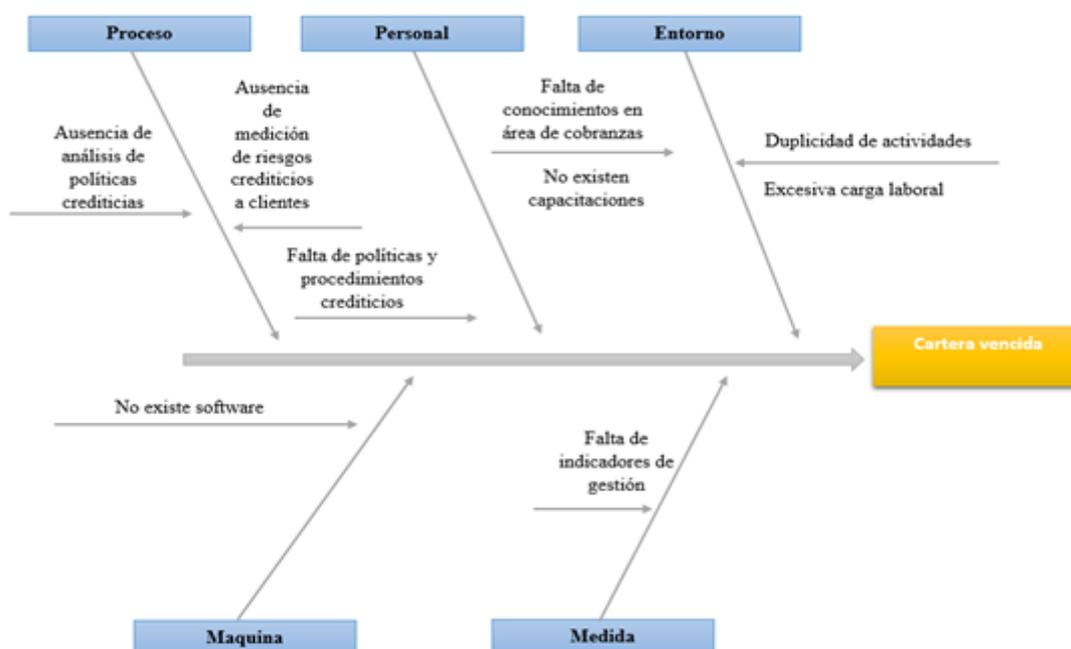


Figura 1. Diagrama de Ishikawa.  
Elaboración propia.

#### 1.4 Cuadro de Causa- Efecto.

En la tabla 1 se presenta el cuadro de causas y efectos que resumen el problema de investigación:

Tabla 1.  
Matriz causa y efecto

<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Ausencia de políticas crediticias	Falta de liquidez
Ausencia de capacitaciones en cartera vencida	Falta de conocimientos de los empleados en manejo de cartera vencida
No existencia de software de gestión de cobranzas	Errores de cobranza en los empleados
Excesiva carga laboral	Mal ambiente laboral
no existen instrumentos de medición para la gestión de cartera	Falta de retroalimentación en futuros errores de cobro

Fuente: Elaboración propia

**Tema:** Plan de recuperación de cartera vencida de clientes agricultores de la empresa Agripac S.A sucursal Huaquillas.

### **1.5 Delimitación del problema**

**País:** Ecuador  
**Provincia:** El Oro  
**Cantón:** Huaquillas  
**Localización:** Agripac S.A. (Sucursal Huaquillas)  
**Campo:** Contabilidad  
**Área:** Contabilidad y Financiera  
**Aspecto:** Diagnóstico cartera vencida y propuesta de recuperación.  
**Tiempo:** 2018.

### **1.6 Formulación Del Problema.**

¿Cómo mejorar la recuperación de cartera vencida de los clientes para incrementar la liquidez en la empresa Agripac S.A., sucursal Huaquillas, de la provincia de El Oro en el periodo 2018?

### **1.7 Variables de la investigación.**

**Variable independiente:** Cartera Vencida.

**Variable dependiente:** Incrementar la liquidez en la empresa.

### **1.8 Evaluación del problema.**

Para poder evaluar la problemática existente en la empresa AGRIPAC S.A, se va a diagnosticar la situación actual de la compañía por medio de encuestas y entrevistas al personal del área de cobranzas. Esto se lo realiza con el fin de conocer de mejor manera, el método empleado para la calificación de la

cartera. A partir de los resultados obtenidos del diagnóstico del problema, se va a proponer un plan de recuperación de cartera.

**Delimitado.** - La presente investigación se realiza con la finalidad de que la empresa Agripac S.A Sucursal Huaquillas mejore sus índices de recuperación de cartera.

**Claro.** - Esta investigación aportará a reducir el impacto financiero de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa objeto de estudio, contribuirá además a lograr los objetivos corporativos establecidos por la principal directiva.

**Evidente.** - Es evidente que la empresa Agripac S.A en su sucursal Huaquillas no cuenta con procedimientos de control interno de la cartera vencida, por lo que se ve afectada su liquidez.

**Contextual.** – Esta investigación se ubica dentro de una práctica social puesto que la recuperación de cartera es un problema común en las pymes del Ecuador.

**Relevante.** – Es relevante para la empresa ya que al contar con políticas de cobro para la cartera vencida se podrá solución dicha problemática.

**Original.** - Esta investigación es nueva para Agripac S.A, porque anteriormente no se habían realizado investigaciones sobre el tema referente al control interno de cuentas por cobrar.

## **1.9 Objetivos de la investigación.**

### **1.9.1 Objetivo general.**

Desarrollar un plan de recuperación de cartera vencida de clientes agricultores de la empresa Agripac S.A.

### 1.9.2 Objetivos específicos.

1. Definir los lineamientos teóricos de cartera vencida y liquidez.
2. Determinar la composición de la cartera vencida y su maduración.
3. Diseñar plan de recuperación de cartera vencida.

### 1.10 Justificación del problema

El problema investigado permitirá establecer las causales y sus efectos, los mismos que inciden en el cobro de cartera vencida de la empresa Agripac S.A.

De esta manera la presente investigación busca la aplicación de nuevas estrategias que permitan mantener tomar el control y recuperar las cuentas impagas o cartera vencida, para ello se requiere formular acciones como son renovación de políticas de crédito y cobranza. La relevancia de este trabajo yace en el aporte social que tendrá puesto que, si las estrategias son las ejecutadas de manera adecuada y consiguen el éxito de recuperación de liquidez, la empresa podrá cumplir sus objetivos de llevar un buen servicio en lo que corresponde a la comercialización de productos e insumos agrícolas.

En lo que corresponde a la **utilidad práctica** al proponer las estrategias necesarias para obtener la recuperación de cartera vencida en la empresa Agripac S.A. sucursal Huaquillas se busca que la puesta en práctica de la mismas, el personal pueda seleccionar de manera más idónea a los potenciales clientes que se les otorgará la opción de créditos, en base a ello se convertirá en una acción eficaz que contribuirá al crecimiento de los ingresos.

La justificación **teórica** del presente trabajo de investigación hará énfasis en corregir las falencias encontradas en el área de cobranzas, por medio de una eficiente investigación de crédito, cumplimiento de los tratos de la venta y la post venta, realizar cobros con firmeza y respeto. Además, que cumplirá la función de otorgar un mecanismo adicional para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes, estas acciones tendrán soporte investigativo de trabajos anteriores que serán debidamente referenciados.

En lo que corresponde a la **utilidad metodológica** para la recopilación de información de la empresa Agripac S.A. sucursal Huaquillas, se usará investigación cualitativa- cuantitativa como las encuestas y observación directa-

científica, puesto que se revisará los documentos financieros del departamento contable, que sustentarán los datos para el análisis estadístico. Conjuntamente se complementará con revisiones de fuentes bibliográficas secundarias como textos, libros, documentos, artículos académicos, folletos, revistas, periódicos, entre otros.

De esta manera la elaboración de la propuesta de un plan estratégico de recuperación de cartera vencida se ayudará a que la compañía posea en su control y eficiente correcto manejo del proceso de cobranzas; generando liquidez y mejoras en la prestación del servicio y comercialización, evitando inconvenientes no deseados tanto en la empresa como en los clientes.

## **1.11 Viabilidades**

La característica de esta propuesta es de ser factible ya que fortalece las destrezas y habilidades del personal que labora en el área de cobros. Además, que se cuenta con los recursos como: infraestructura, materiales, y sobre todo talento humano, asimismo, la empresa Agripac S.A. sucursal Huaquillas muestra gran interés por la propuesta debido a que la puesta en marcha beneficia de manera directa a la empresa ya que se podrá recuperar los pagos atrasados y poseer mayor liquidez y solvencia para cubrir todas las necesidades.

### **1.11.1. Viabilidad Técnica**

La empresa Agripac S.A. sucursal Huaquillas, si cuenta con las herramientas, infraestructura y talento humano adecuado para la implementación de las estrategias y acciones que se ejecutarán para la recuperación de cartera vencida. Por lo que se puede señalar que posee todos los recursos y permite ser viable el desarrollo del plan de recuperación de cartera vencida de los clientes (agricultores).

### **1.11.2. Viabilidad Económica**

En lo que corresponde la viabilidad económica el desarrollo de esta propuesta no conlleva un rubro alto, de esta manera permite ser ejecutable, para que la empresa Agripac S.A. sucursal Huaquillas tenga la facilidad de aplicarlo, su aplicación no conlleva herramientas tecnológicas costosa, la ejecución del mismo será fortalecido por los autores de este trabajo investigativo.

### **1.11.3. Viabilidad Institucional y de Gestión**

La viabilidad institucional y de gestión en cuanto al recurso humano de la empresa se encuentra comprometido de manera responsable, entusiasta, siendo involucrados actores muy importantes como son los directivos del área contable, así como el departamento de ventas y cobros. El desarrollo de este plan será de gran aporte a la empresa Agripac, ya que brinda una alternativa de recuperación de cartera vencida en las demás sucursales.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes históricos

A lo largo de toda la evolución del riesgo crediticia y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios manejados, es entonces que desde 1930 nace la herramienta clave de análisis a través de los balances. Para el año 1952 se cambió los análisis de los estados de resultados, es decir la utilidad de las empresas, en donde el termino flujo de caja tomo importancia a partir de 1952. En este sentido nace la otorgación de créditos, tomando en cuenta que si un cliente generaba suficiente caja para posteriormente pagarlo. (García , 2017)

Se puede señalar entonces que desde hace más de medio siglo hasta la actualidad el sistema económico en el que se vive, el dinero ha sido el eje sobre el cual se fundamentan las actividades económicas, en donde el uso del recurso monetario es fundamental, ya que a partir de éste se expresa el valor de los bienes, también sirve como un medio de canje y un depósito de valor.

Socialmente la función del recurso monetario se entiende a partir de su obtención y la utilización práctica, pues el sistema capitalista ha creado una estructura que induce a conseguir bienes y servicios a través del dinero. Es por ello que la dependencia del papel moneda es de gran importancia, sin embargo, cuando no se cuenta con su debido recurso, surge el sistema de crédito el mismo que facilita el intercambio comercial.

Para Álvarez (2012) el crédito comercial es "un sentido general el crédito es el cambio de un bien actualmente disponible por una promesa de pago con interés. La noción de crédito es, como se advierte sin disculpas, mucho más amplia que la noción jurídica de préstamo con la que en ocasiones se confunde" (pág. 15)

En base a lo expuesto por el autor se puede destacar que existen diferentes tipos de crédito, así como instituciones que los ofertan. Cada uno de éstos están regido bajo normas legales de comercio; siendo el uso de del crédito ya

generalizado, se ha caracterizado por rebasar fronteras, es por ello que en la actualidad se pretende desplazar el dinero expresado en moneda líquida; debido a que por ser un medio de cambio tiende a desaparecer, por lo que los créditos son el instrumento monetario que más se maneja. La apertura de un crédito abarca un sin número de ventajas como es el pago de cuotas a plazos, la aceptación de cheques y el empeño de mercancías entre otros.

En lo que corresponde a historia se destaca que es en la conquista Ibérica, en donde el sistema económico hispano se proyectó en las colonias. Siendo en ellas implantado un sistema monopolista de comercio con el cual solamente la Corona Española tenía la vigilancia absoluta de la producción, comercialización, actividades financieras, así como el transporte comercial. Es en la época colonial en donde se hace referencia del uso del crédito, pese a que no existía un mercado monetario que permitiera que se crearan bancos u otros negocios. (Alvarez, 2012 )

En la época virreinal, se caracterizó por los grandes comerciantes que eran los poseedores de bienes monetarios y materiales, quienes trabajan de manera conjunta con la iglesia, ellos controlaban en gran parte las medidas financieras, es aquí en donde se destaca los principales prestamistas coloniales, quienes poseían cinco instancias de créditos, como lo son el comercial, éste era administrado por los grandes comerciantes agrícolas impulsado por la iglesia, e crédito hipotecario en cual estaba involucrada nuevamente la iglesia, así también la industria que era impulsada por la corona, y el prendario que se encontraba a cargo de entidades particulares.

Inicialmente, las instituciones particulares no cobraban intereses sobre los préstamos otorgados, sin embargo, en el año 1782 se empezó a cobrar un impuesto sobre los depósitos a modo de interés, equivalía a descontar una cuartilla de real, por cada peso, por los 6 meses de plazo para reintegrar el préstamo. En 1815 se incrementó esta cantidad, debido a que los prestamistas caían en estado de mora, en donde comenzó la pérdida monetaria de estas entidades. (Carrasco P. , 2010)

A partir de la independencia la situación económica de países latinoamericanos como México no tuvieron una economía estable debido a los movimientos revolucionarios, en donde heredaron una deuda a los nuevos gobiernos, los mismos que agotaron las fuentes crediticias.

Hacia la segunda mitad del siglo XIX, se inicia el proceso de nacimiento de las instituciones de nivel crediticio, aperturan los primeros bancos y con ellos la solidez en éste tipo de organizaciones, establecen políticas similares a las ya expuestas en el otorgamiento de créditos, teniendo así en la ciudad de Puebla-México el surgimiento del Monte de Piedad Vidal-Ruiz, el cual nace independiente al Monte de Piedad de la Ciudad de México.

En Ecuador la primera entidad bancaria fue el Banco Luzarraga, fundado por un aventurero español Manuel Antonio en 1859, el mismo que logro su objetivo en base a sus ganancias en importación, exportación y banca fue el personaje más rico de la joven de la nación. Tiempo después se entabla el Banco del Ecuador aperturado en la ciudad de Guayaquil, respaldado por los negocios del cacao, en sentido contrario sucedió en la capital, ya que no funciono los Banco de Quito (1868) y la Unión (1880) fracasaron en el intento. Para el año 1906 nace el Banco Pichincha, Quito solo tenía una sucursal del Comercial y Agrícola de Guayaquil, el mismo que tomó gran importancia al comenzar el siglo XX. (Rivadeneira , 2012)

Tiempo después el señor Pancho Urbina Jado fue el super-banquero en la etapa de la jornada liberal postalfarista. Él mismo que se destacó no solo por la actividad financiera sino por las acciones agrícolas, lo que le dio el privilegio de emitir moneda. Conjuntamente con su primogénito financiaron los gobiernos de turnos. Para el año 1928 en la época pos-juliana el Banco Pichincha crea las primeras políticas crediticias.

Es aquí en donde nacen un sin número de empresas con mayor o menor vinculo al capital transnacional han acumulado un enorme poder económico a partir de la venta del paquete tecnológicos. Entre esas empresas se pueden señalar, Agripac S.A; Ecuaquimica; PRONACA. (León & Yumbra, 2010)

Siendo Agripac una empresa que nace el 8 de mayo de 1972 como una compañía de Responsabilidad Limitada. Empezó sus actividades en un local ubicado en las calles Luis Urdaneta y Baquerizo Moreno, en el centro de Guayaquil. Posteriormente en 1976 inicia operaciones comerciales en Quito, para 1983 la empresa se transformó en Sociedad Anónima como es hasta la actualidad, denominándose Agripac S.A. Para 1993 la empresa empieza una nueva fase de su desarrollo con la apertura de 17 nuevos puntos de venta en la Sierra y Costa. (Agripac, 2015)

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1 Contabilidad general**

La contabilidad es la ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren en libros y registros apropiados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio (= estática contable), así como las operaciones que cambian, amplían o reducen dicho patrimonio (= dinámica contable). (Omeñaca , 2017, pág. 21)

En base a esta conceptualización, se puede destacar que, por medio de la contabilidad, se podrá tener constancia de la situación y composición del patrimonio (estática patrimonial) además de controlar su evolución (dinámica patrimonial) con un ordenado registro de datos, cuya técnica suele denominarse teneduría contable.

El surgimiento de la contabilidad nace como respuesta a la necesidad de llevar un control financiero, pues proporciona suficiente material informativo sobre su desenvolvimiento económico y financiero, todo ello consiente tomar decisiones que llevan a un manejo óptimo de las entradas y salidas económicas.

### **2.2.2 Objetivos de la contabilidad**

Los objetivos de la ciencia contable están establecidos de la siguiente manera;

1. Conseguir información ordenada y sistemática sobre el desenvolvimiento económico y financiero de la empresa, en cualquier instante que se requiera.
2. Constituir en términos monetarios, la cuantía de los bienes, deudas y el patrimonio que posee una organización.
3. Lleva el control de los ingresos y egresos.
4. Facilita la planeación, al dar a conocer los efectos de una operación mercantil, la misma que permite prever situaciones futuras.
5. Determina las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el ciclo contable. (Altahona, 2009)

### **2.2.3 Contabilidad financiera**

La contabilidad financiera tiene por objetivo brindar la información económica requerida para las empresas. Para alcanzar este objetivo la contabilidad debe captar, medir y registrar los flujos que han sido generados por las transacciones efectuadas por las diferentes empresas, de esta manera se presenta información de forma adecuada. (Guajardo, 2013)

La contabilidad financiera se encuentra conformada por una serie de elementos tales como las normas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, entre otros. A este tipo de contabilidad se le conoce como contabilidad financiera, debido a que enuncia en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que efectúa una entidad u organización, así como determinados acontecimientos económicos que le inquietan, con el objetivo de proporcionar información útil y segura a los usuarios externos para la toma de decisiones futuras. (Guajardo, 2013, pág. 18)

En base a ello este tipo de contabilidad es útil para acreedores, accionistas, analistas e intermediarios financieros, así como el público inversionista y organismos reguladores entre otros, todos usuarios externos de la información

contable. Conjuntamente este tipo de contabilidad se elabora en fundamento de normativas de información financiera, las mismas que son reguladas de modo internacional o local.

#### **2.2.4 Cuentas por cobrar o cartera.**

Las cuentas por cobrar se localizan dentro de los activos corrientes, siendo considerado que su recuperación no supera un año. Este tipo de cuenta se generado por los créditos otorgados a los clientes al instante de generarse la venta del bien o un servicio. Cuando estas no se recuperan, conllevan riesgos para las empresas, ya que carecen del flujo para cubrir otros tipos de operaciones a corto plazo.

Según Guajardo (2014) las cuentas por cobrar se originan de las ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos sus empleados. Toda empresa para tener el rubro de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y para poder tener una producción debe tener activos corrientes. (Guajardo, 2013)

En el mismo contexto Carrera (2017) indica que el activo corriente es el conjunto de inversiones que generan flujos de caja en un periodo no superior a un año. Se encuentran en constante variación y no poseen una estabilidad prolongada en las organizaciones. La recuperación de los activos corrientes es a corto plazo debido a su consumo contiguo, ya que está consignado a cumplir un ciclo específico. Dentro de este grupo se encuentran: las materias primas, envases, mercadería, entre otros, los deudores comerciales, otras cuentas a cobrar: clientes, deudores varios, las inversiones en empresas pertenecientes al grupo a corto plazo y las inversiones financieras a corto plazo.

Bajo estas contextualizaciones se puede señalar que las cuentas por cobrar se derivan de los cobros a terceros, como producto de las ventas de bienes o servicios que se realizan en una empresa. Al registrar la venta de bienes se debe tener presente que estas conllevan poseer un registro del coste de la comercialización del producto, en donde se generan las cuentas por cobrar, si las operaciones se realizan a crédito, la sociedad realiza la gestión de cobro,

de lo que percibirá el efectivo, que ayudará a girar al negocio proporcionando rentabilidad.

#### **2.2.5. Clasificación de las cuentas por cobrar:**

Las cuentas por cobrar se clasifican como de exigencia inmediata: corto plazo y largo plazo.

1. Corto Plazo: Son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un año.
2. Largo plazo: Su disponibilidad es mayor a un año, las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el estado de situación financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben mostrarse fuera del activo corriente. (Elizalde , 2016)

De la misma manera Fierro Y Martínez consideran que los tipos de cuentas que se generan al momento que las organizaciones comerciales realizan la venta a crédito. Es decir que todo crédito entregado a tercero se constituye en cartera, que este se recupera a través del cobro, entonces se podrá clasificar en: cuentas por cobrar comerciales-terceros, cuentas por cobrar comerciales relacionadas, cuentas por cobrar diversas-terceros, cuentas por cobrar diversas-relacionadas, estimación de cuentas de cobranzas dudosas. (Fierro & Martinez , 2015)



Figura 2 Ciclo de ventas y cobranzas  
Fuente: apuntes de contabilidad (2015)

### **2.2.6. Cartera Vencida**

La cartera vencida es una de las variables más demostrativas para administrar el capital, debido a todos los créditos que una empresa concede a sus clientes internos, siendo este factor el eje de preocupación, pues las ventas a crédito involucran que la compañía inmovilice una significativa parte de sus recursos ya que ésta capitalizando con sus capitales a los clientes y en muchas ocasiones ésta no cobra intereses por el hecho de venderles a crédito convirtiéndose en una inversión de recursos con cero rentabilidad. (Lucero, 2013)

Es entonces que las cuentas por cobrar también llamadas clientes, nacen de la actividad productiva de efectuar ventas a crédito, las mismas que generan valores que constituyen parte del activo exigible; el tiempo de crédito que se le otorga a cada cliente debe ser establecido por el monto de dichas operaciones. En base a ello la cartera vencida se entiende en términos bancarios como todos los recursos que, al haber sido cedidos mediante préstamos a personas naturales o jurídicas, estos tienen algún tipo de retraso en su cumplimiento de pago.

Para, Carrasco y Tumbaco (2013) cartera vencida es;

“el registro, control, información y procesos inadecuados de las cuentas por cobrar impiden conocer por completo el vencimiento de las mismas, y esto a su vez imposibilita establecer políticas de crédito apropiadas y cuando el Flujo de información contable financiera no es generado a diario con exactitud, ocasiona atraso en el registro de las transacciones; así como en la elaboración de los informes financieros, lo que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones sin conocer lo que realmente ocurre en la empresa.”.  
(pág. 34)

En base a lo conceptualización expuesta se puede señalar que la cartera vencida se origina cuando una empresa posee una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Asimismo, constituyen un derecho para percibir efectivo en un futuro, a partir de una transacción hecha. Es decir, es una pertenencia del negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Estas transacciones de cuentas por cobrar involucran dos partes, como son el acreedor, quien adquiere la cuenta por cobrar registrándose en un activo y el deudor, quien obtiene un compromiso/cuenta por pagar en un pasivo.

### **2.2.7. Liquidez**

La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la insolvencia de ésta se la considera uno de los principales síntomas de conflictos financieros. En principio la liquidez se puede definir de manera simple como la capacidad de pago a corto plazo que posee una organización, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.  
(Ibarra , 2015)

Es decir, que fundamentalmente la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer que una empresa se desempeñe de manera adecuada. Bajo la misma óptica la tesorería se establece como el componente más líquido

con respecto a todos los demás activos, pues suministra la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación.

La liquidez desde la óptica de análisis financiero mide la capacidad de una entidad para conocer si puede o no cumplir sus compromisos financieros de corto plazo, entonces se podría señalar que tiene como respaldar el pago a sus acreedores en los plazos establecidos. Para ello, es requerido que sus deudas con vencimiento de corto plazo estén apropiadamente garantizadas por activos convertibles en medio de pago en un plazo semejante. (Nunes , 2015)

Entonces se podría exponer que posee los activos de liquidez elevada. Lo que facilitaría el análisis, el propio balance presenta activos por orden creciente de liquidez, surgiendo en última posición las disponibilidades (valores en caja, ingresos bancarios y otros), precedidos por las deudas de clientes y otros y por valores de inventario.

Las medidas básicas de la liquidez son: el capital neto de trabajo, el Índice o razón de liquidez, la razón de prueba rápida (Prueba de ácido).

El capital neto de trabajo: El Capital de Trabajo no es más que la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios).

El Índice o razón de Liquidez: Los índices de liquidez lo ayudan a determinar la capacidad de su firma para pagar las deudas. El índice corriente es importante pues proporciona una indicación de su capacidad para pagar sus cuentas inmediatas.

Razón de prueba rápida (Prueba de ácido): Es similar al índice de solvencia con la excepción de que el inventario es excluido, el cual suele ser activo circulante menos líquido. (Torres , Riu, & Ortiz, 2014)

### **2.2.8. Recuperación de cartera**

La cartera depende de dos factores: Por una parte, los recursos que se prestan y se recuperan vuelven a prestarse indefinidamente se está cumpliendo su misión. Cuando el estudiante no paga, se rompe la cadena y se trunca la

posibilidad de apoyar muchos estudiantes en el futuro. Por otra parte, los recursos provenientes de la cartera, en la medida que pasan los años, forman parte del patrimonio institucional y garantizan la supervivencia de la entidad.

1. Recuperar los préstamos toma tiempo, sobre todo cuando son de largo plazo.
2. Administrar préstamos tiene sus costos, como cualquier operación. Lo difícil es calcularlos y verificar de dónde se toman los recursos para cubrirlos.
3. Prestar dinero es menos rentable políticamente que dar becas.
4. La devaluación afecta la capacidad adquisitiva del dinero recuperado, lo cual es de verdad, si no se toman las medidas apropiadas con anticipación.

#### **2.2.9. Estrategias para la Recuperación de Cartera Vencida**

Durante esta etapa se revisarán, añadirán o eliminarán previo un análisis minucioso objetivos, metas, indicadores y responsabilidades. Garantizando que la estrategia organizacional se enmarque en la realidad de su ambiente interno y externo.

1. Organizar muy bien el área de crédito y la de recuperación de cartera, y establecer con claridad los mecanismos para que mantengan comunicación permanente y trabajen articuladas.
2. Seleccionar bien a los deudores: Los méritos académicos demostrados como estudiantes son un buen indicador de su éxito probable como profesionales.
3. Explicar al estudiante, con la mayor claridad, la filosofía del crédito educativo, la responsabilidad que adquiere, su compromiso solidario con otros estudiantes, y los perjuicios sociales que conlleva no pagar.
4. Establecer pagos razonables desde el inicio del crédito y permanentes durante todos los estudios. La cultura de pago es educativa.
5. Hacer seguimiento permanente para mantener vínculo con el estudiante, conocer su desempeño académico y mantener al día sus datos personales: Dirección, teléfono, y demás.

6. Trabajar en alianza con otras entidades como las instituciones de educación superior para apoyarse mutuamente en caso de necesidad.
7. Establecer fondos de garantías y seguros que respalden las deudas en caso de necesidad y emergencia.
8. Estructurar las sanciones para el deudor moroso, difundirlas desde el proceso de selección y durante todo el tiempo que duren los desembolsos y la recuperación, y aplicarlas cuando se cumplan las condiciones previstas.
9. Crear una imagen de los atrasos en los pagos como una opción inaceptable. (Basantes, 2013)

### **2.3. Antecedentes referenciales**

Es fundamental el rol que desempeñan los departamentos de Crédito y Cobranza de las diferentes organizaciones comerciales, las mismas que tienen el objetivo colaborar con el progreso económico de las empresas, cuando se cumplen acciones como la otorgación de créditos o financiamientos a los usuarios, así como la gestión efectiva de la cobranza, el control del personal a su cargo y la determinación de los riesgos de morosidad; asimismo el manejo de las carteras vencidas.

En la actualidad no existen estudios que se hayan realizado directamente en la empresa Agripac S.A sucursal Huaquillas; sin embargo, existen otros trabajos previos investigativos en el contexto reestructuración de manuales de procesos y funciones de esta área. En base a ello se toma referenciales teóricos que aporten significativamente al desarrollo del marco teórico.

Bajo este esquema se establece el siguiente trabajo investigativo efectuado por los autores **Cerón, Mera, Llangarí, Fernández, y Villamarin (2017)** con el tema "Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador" publicado por el Observatorio Economía Latinoamericana, Quito-Ecuador, en donde el contexto problemático se centró en la coyuntura económica actual de la morosidad en

donde el porcentaje total de cartera vencida está en el 4,57% y esta va hacia la baja, siendo las variables de investigación las estrategias de recuperación de cartera vencida y el sistema financiero popular.

El enfoque de investigación se expuso en los métodos analíticos, deductivo-inductivo, utilizando las herramientas como la encuesta realizada a socios, entrevistas a responsables de los procesos en el departamento del área de crédito y cobranzas, y aplicación de análisis financiero para determinar la situación actual de las instituciones financieras solidarias donde se evidencia la no existencia de organización en cartera crediticia en base a la Ley de Economía Popular y Solidaria, las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Entes Reguladores y los estatutos institucionales. (Cerón, Mera , Llangarí, Fernández, & Villamarin, 2017)

Como solución estratégica se propuso un modelo de acción constituido en el marco de referencia sobre el cual se gestionaron e implementaron alternativas, así como acciones correctivas de mejora, lo que les permitió a las cooperativas de ahorro y crédito, potenciar sus fortalezas, suministrando al mismo tiempo un servicio que satisfaga totalmente las expectativas de socios, directivos y empleados.

El aporte del trabajo de los autores Cerón, Mera, Llangarí, Fernández, y Villamarin, se fundamenta en la concentración de políticas y acciones que orientan de manera precisa al retorno del capital prestado en el tiempo acordado, de tal forma que se cumpla lo planificado y responda a los intereses de sus directivos y socios en general. En el mismo sentido se puede exponer que la aplicación de herramienta de control constituye un elemento concreto para proteger los recursos financieros de la cooperativa, minimizando los riesgos crediticios, maximizando las utilidades y dando soporte a la gerencia.

**Bermúdez y Peña (2016)** exponen en su tema de titulación "Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Intelsa S.A. Guayaquil" publicado por la Universidad Estatal de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador, teniendo como escenarios problemáticos las falencias en el área crediticia y cobranzas, como las carencias de procesos y políticas que salvaguarden la

integridad de los valores a recaudar. Esta situación ocasionó que la organización tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones y pago a colaboradores. Identificando como variable independiente el plan estratégico y como variable dependiente la recuperación de cartera vencida.

La metodología empleada fue el método descriptivo, enmarcado en el método deductivo; en donde se hizo uso de herramientas como la encuesta, entrevista, observación directa y recopilación documental. La propuesta correctiva se enfocó en el diseño de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas, donde se establecieron objetivos departamentales y funciones específicas del área, ya que la empresa no contaba con parámetros de acción para evaluar a un cliente, definir montos, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa. (Bermúdez & Peña, 2016)

Bajo la conceptualización y aporte de esta investigación efectuada en la empresa IMTELSA S.A, se puede destacar que estrategias de aplicación y seguimiento efectivo de las políticas, pueden mitigar el riesgo y reducir los altos montos de cartera vencida, resultante de valores no cobrados que constituyen en una disminución de la rentabilidad y pone en riesgo la liquidez de la empresa, así también se destaca que entre sus acciones estratégicas se tome en cuenta a los clientes puntuales dándoles incentivos por sus pagos puntuales, de esta manera se cultivan buenas relaciones. Conjuntamente se reconoce al cliente con buen nivel crediticio otorgando su extensión de cupo, dichas acciones se pueden tomar en cuenta en el presente trabajo.

Los autores **Arteaga y Barzola (2016)** en su tema de titulación "Plan de recuperación de cartera vencida de la micro empresa Proe Qu S.A de la cdla. 5 de junio Recinto Puente Chimbo" publicado por la Universidad Estatal de Milagro, Milagro-Ecuador. El mismo que toma como eje central del problema la carencia de procedimientos de control interno, así como la ausencia del personal capacitado que se encargue de su diseño apropiado y de las normas que conduzcan eficazmente los procesos, lo que da origen a que no exista el equilibrio entre los créditos que otorga y la liquidez interna, lo que a ocasionado

el incremento de la cartera vencida y a su vez las pérdidas de liquidez, lo que afectó al desarrollo de la empresa.

En donde se identificó como variable de estudio a los procesos crediticios y la recuperación de cartera vencida. Los métodos de investigación empleados se basaron en el diseño cuali-cuantitativo, con enfoque exploratorio- bibliográfico, haciendo uso de herramientas como la encuesta y entrevista. Las medidas correctivas planteadas en este esquema investigativo fueron sujetas a estrategias de pagos basadas en prórrogas o renegociaciones de cuotas vencidas. (Arteaga & Barzola, 2016)

Como aporte investigativo el temario expuesto, se pudo precisar que se debe monitorear oportunamente los reportes de las cuentas por cobrar, siendo un factor para que los compromisos sean cancelados de manera oportuna y no exista demora en la ejecución del mismo. Así también se determina que, al momento de renegociar la deuda, con los clientes que tienen valores de pago vencidos, se estime una renegociación previo acuerdos y condiciones mutuas, que beneficien a ambas partes.

**Lucero (2013)** expone el tema "Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán" publicado por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán- Ecuador. El mismo que expone un escenario problemático en la empresa "Profemac" en donde se aplicó la política de conceder créditos a sus clientes con la finalidad de incrementar las ventas, y conservar los clientes actuales, así como atraer nuevos, sin embargo, los créditos no habían sido cancelados a la fecha de su vencimiento, lo que ha ocasionado problemas en el sistema de cobranza a cartera de crédito, por lo que la organización no contaba con el respaldo económico necesario para resolver en corto plazo la falta de liquidez. Se identificaron como variable de estudio a la variable independiente: Sistema de cobro y recuperación, así como la variable dependiente: Cartera de crédito comercial.

En el enfoque metodológico se hizo uso del método cualitativo, analítico – sintético; inductivo – deductivo con enfoque sistémico, teniendo como

herramienta de investigación la entrevista plasmada en un cuestionario. La propuesta se enfocó como primer punto el desarrollo de un organigrama de funciones como un mecanismo para una mejorar la operatividad dentro de la empresa, se establecieron políticas crediticias como solicitudes que debe ser analizada por un asesor, se establecieron límites de créditos según el nivel de endeudamiento de los clientes, emisión de estados de cuentas. De la misma manera se entablaron periodo de gracias para clientes con pagos puntuales, así como incentivos y descuentos. (Lucero, 2013)

El aporte investigativo de este trabajo de investigación radico que se establecieron políticas y estrategias que direccionaron al manejo adecuado de cartera vencida, en donde se establecieron acciones que beneficiaron a la empresa como a los clientes, por lo que sus métodos fueron ejecutados de manera lógica y objetiva, teniendo como fin la recuperación y otorgación del crédito mejorando la situación en el campo financiero.

Para **Cuenca (2017)** en su trabajo de titulación "Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio almacenes Derick en el periodo 2015-2016" publicado por la Universidad Católica de Cuenca, Cuenca- Ecuador. El mismo que expuso como contexto problemático que el almacén Derick ubicado en la Troncal aplica la política de autorizar créditos a sus consumidores con el propósito de incrementar las ventas, conservar sus clientes actuales, así también como plan de acción para conseguir nuevos clientes, sin embargo, dichos créditos no han sido pagados al plazo de su cumplimiento, lo que ha ocasionado problemas en los métodos de cobranza. Siendo expuesta la univariable de estudio el proceso de cartera vencida.

Como métodos de estudio se hizo uso de la interpretación contextual e inductiva. Además, del método cualitativa, y de las herramientas como la observación, la entrevista y la encuesta. En base a los métodos empleados se pudo establecer que el Almacén Derick poseía muy pocas acciones para el cobro y recuperación de la cartera como ejecutar la entrega de notificaciones, visitar a los clientes y hablar con cada uno de ellos para que puedan cancelar los créditos y la asesoría del abogado. Sin embargo, las medidas correctivas que se implementaron la capacitación constante del personal para la

optimización de sus labores, se implementaron políticas como la revisión del nivel crediticio de los clientes, la estabilidad laboral, estabilidad domiciliaria, referencias profesionales y telefónicas. Asimismo, se entablaron estrategias de cobranza como son seguimiento o recordatorios de pago próximos, refinanciamientos de deudas, visitas a domicilios. (Cuenca, 2019)

En lo que corresponde la aportación de este trabajo de titulación, se puede señalar que se consideró la capacitación del cliente interno, dotando de nuevos conocimientos y fortaleciendo sus destrezas, como novedad en la aplicación de acciones se pudo notar que como la empresa se ubica en un cantón se direccionaron visitas domiciliarias a los clientes que presentan mora por más de 30 días. Así también se concederá un 5% de descuento aquellos clientes que realicen sus pagos en 15 días y un 2% antes de los 30 días.

## **2.4. Marco legal**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 reconoce que:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Asamblea Nacional, 2008, pág. 91)

La Constitución del Ecuador en su artículo 335. Sección quinta Intercambios económicos y comercio justo señala;

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y

sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos. (Asamblea Nacional, 2008, pág. 105)

### **De la Ley de Compañías**

ART. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. (De la Ley de Compañías, 2019)

Conjuntamente con el balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

Art. 293.- Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos. (De la Ley de Compañías, 2019)

### **Código civil**

Art. 1963. Sociedades Comerciales y Civiles. Son sociedades comerciales las que se forman para negocios que la ley califica de actos de comercio. (Salgado , 2015)

**NEA 13:** Evidencia de Auditoria Consideraciones Adicionales para partidas específicas. (Salgado , 2015)

**PARTE B:** Confirmación de Cuentas por Cobrar. Cuando las cuentas por cobrar son de carácter significativo para los estados financieros y cuando es razonable esperar que los deudores responderán, el auditor ordinariamente deberá planificar obtener confirmación directa de las cuentas por cobrar o asientos individuales en el saldo de una cuenta. (Salgado , 2015)

### **Normas de Auditoría Generalmente aceptadas (Suficiencia de la evidencia)**

La confirmación de cuentas por cobrar requiere la comunicación directa con los Deudores; el método y el tiempo de requerir tal confirmación y la cantidad que debe ser requerida son determinadas por el auditor. Asuntos tales como el grado de control interno al cual las cuentas por cobrar están sujetas, la aparente posibilidad de disputas, errores o irregularidades en las cuentas y la probabilidad de que las circulares para confirmación puedan no tener consideración por parte del cliente, así como también la materialidad de las cuentas encontradas son factores que deben ser considerados por el auditor al seleccionar el método, extensión y el tiempo de sus procedimientos para confirmación.

### **Principios de contabilidad Generalmente aceptados**

2. Equidad La contabilidad y su información debe basarse en el principio de equidad, de tal manera que el registro de los hechos económicos y su información se basen en la igualdad para todos los sectores sin preferencia para ninguno en particular.

### **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021**

#### **Economía al Servicio de la Sociedad**

**Eje 2:** El sistema económico es social y solidario. La economía está al servicio de la población para garantizar los derechos y en ella interactúan los subsistemas públicos, privado, y popular y solidario; los tres requieren

incentivos y regulación del aparato público. (Asamblea Nacional, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017)

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 busca impulsar políticas económicas integrales, inclusivas y que garanticen la sostenibilidad a largo plazo, con miras al fortalecimiento del sistema económico social y solidario, y el esquema monetario dolarizado; es decir: el sector real (diversificación del aparato productivo y generación de empleo); el sector fiscal (eficiencia, progresividad y sostenibilidad de las finanzas públicas); el sector externo (equilibrio de la balanza de pagos, promoción de exportaciones, atracción de inversión nacional y extranjera); y el sector monetario y financiero (manejo óptimo de la liquidez, fomento de la inclusión financiera y acceso al crédito del sector productivo). (Asamblea Nacional, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017)

### **Ley del Régimen Tributario**

Para la (Ley del Régimen Tributario, 2018) En su Art. 28.- Gastos generales deducibles. - Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

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

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

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;

- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Así también, no se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva. (Ley del Régimen Tributario, 2018)

## **Norma Internacional de Contabilidad**

### **Medición posterior de activos financieros**

A los efectos de la medición de un activo financiero después del reconocimiento inicial, esta Norma clasifica a los activos financieros en las cuatro siguientes categorías, definidas en el párrafo 9:

- (a) activos financieros al valor razonable con cambios en resultados;
- (b) inversiones mantenidas hasta el vencimiento;
- (c) préstamos y partidas por cobrar; y
- (d) activos financieros disponibles para la venta.

Para la (Norma Internacional de Contabilidad, 2008) existen cuatro categorías que se aplican para la medición y para el reconocimiento de resultados según esta Norma. Al presentar información en los estados financieros, la entidad podrá utilizar otras formas de describir estas categorías o de clasificar los instrumentos financieros. La entidad revelará, en las notas, la información requerida por la NIIF 7. Después del reconocimiento inicial, una entidad medirá los activos financieros, incluyendo aquellos derivados que sean activos, por sus valores razonables, sin deducir los costos de transacción en que pueda incurrir en la disposición del activo, salvo para los siguientes activos financieros:

(a) préstamos y cuentas por cobrar, tal como se los define en el párrafo 9, que se medirán al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva; (b) inversiones mantenidas hasta el vencimiento, tal como se las define en el párrafo 9, que se medirán al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva. (Norma Internacional de Contabilidad, 2008)

## **2.5. Conceptualización de Variables**

**Variable independiente:** Cartera Vencida.

La cartera vencida está caracterizada por ser el monto de créditos, que no han sido cancelados de manera total a un organismo comercial en un tiempo mayor a los 30 días.

**Variable dependiente:** Incrementar la liquidez en la empresa.

La liquidez representa a los activos monetarios de una empresa u organismo. Se establece una buena liquidez cuando existe una proporción en el uso de sus recursos económicos, los mismos que generan los suficientes fondos para cubrir las obligaciones a corto tiempo.

## **2.6. Marco Conceptual**

**Cartera Vencida:** La cartera vencida es una de las variables más significativas para administrar el capital, por todos los créditos que una empresa otorga a sus clientes internos, convirtiéndose en el centro de preocupación, ya que esta terminología se les da en la contabilidad a las cuentas por cobrar que no han sido canceladas a la fecha de vencimiento. (Lucero, 2013)

**Crédito:** Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, denominado deudor, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada intereses. (Montesdeoca, 2014)

**Cobranza:** La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad. Esta práctica debe ser llevada a cabo por un experto en el área de crédito y cobranzas para que proporcione buenos resultados. (Calderón, 2015)

**Control interno y auditoría:** El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway, 2018)

**Cuentas por Cobrar:** En Contabilidad, es la cuenta donde se deben registrar todos los valores que no se hayan pagado en efectivo y no se haya firmado un documento por la deuda en cuestión. Estas cuentas se originan de las ventas de productos o la prestación de servicios. En este sentido constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas. (Keine, 2018)

**Liquidez:** La liquidez de la empresa en contabilidad o liquidez financiera es la capacidad que tiene la entidad para obtener dinero en efectivo y, de esa forma, responder a sus obligaciones de pagos en el corto plazo. Es decir, que es la facilidad con la que un activo de la empresa puede convertirse en dinero en efectivo. (Granel, 2018)

**Políticas de Crédito:** Las políticas de crédito son los criterios, normas y lineamientos que aplica una entidad para determinar si debe o no conceder crédito a un cliente, por cuanto se debe conceder y las condiciones de otorgamiento en cuanto a plazo del crédito, monto, condiciones de pago, etc. Sea probable que administración de cuentas por cobrar, en donde la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción; el importe de tales intereses pueda ser valuado confiablemente. (Keine, 2018)

**Venta a Crédito:** Es la adquisición de bienes a crédito ofrecía la posibilidad de obtener un bien y diferir el pago. A diferencia de los préstamos, en la operación el deudor no obtenía dinero sino un bien, el cual pagará con dinero, posteriormente. Este plazo adicional permite al deudor descontar una parte o la totalidad de la inversión que efectuaba, mediante su comercialización. (Morales & Morales , 2014)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Presentación de la Empresa

##### 3.1.1. Reseña histórica como se fundó para llegar hasta la actualidad.

Agripac S.A. es una de las empresas líderes en la producción y mercantilización de insumos para la agroindustria en Ecuador, en productos agroquímicos, fertilizantes y alimentos para animales, nace en 1972 el 8 de mayo como una compañía Responsabilidad Limitada. Se estableció en las calles Luis Urdaneta y Baquerizo Moreno, en el centro de Guayaquil en un local comercial de alquiler.

En 1976 inicia las operaciones en la ciudad capital de Quito, para 1977 la empresa adquiere su sede propia en las calles Córdova 623 y Padre Solano, esta localidad pertenecía a la Congregación de las Siervas de María Ministras de los Enfermos. En noviembre de 1983 la empresa se consolida como Sociedad Anónima, posteriormente en 1991 compra la propiedad del edificio en las calles Córdova 615. En el año de 1993 la empresa empieza una nueva fase de su desarrollo con la apertura de 17 nuevos puntos de venta en las regiones de costa y sierra ecuatoriana.

Para el año 1994 se crea la Escuelita Agripac, un programa teórico-práctico que sintetiza las experiencias en el manejo tecnológico de los cultivos, enfocado directamente a los adiestramientos de agricultores, en 1997 adquiere Agrigrain, planta comercializadora de granos y promueve el Programa “Plan Maíz” el mismo que nace como objetivos claros de ser el soporte al sector maicero con la apertura de líneas de crédito.

En el 2009 Colin Armstrong es condecorado como el Ganadero del Año por la Asociación de Ganaderos del Litoral y Galápagos. Para el año 2010 se les es otorgado la triple certificación del Sistema de Gestión Integrado, y se incursiona en la fumigación aérea con AeroAgripac. En el 2011 se compra el sistema informático SAP como plataforma tecnológica de crecimiento. Empezando el

2012 se edifica uno de los Centros de Distribución más grande de la empresa en el Cantón Amagaña de la Provincia del Pichincha. Año siguiente se inauguró el edificio administrativo Nueva Fé ubicado en la calle Rocafuerte, con lo cual se integra al grupo de edificios de la Matriz en Guayaquil. (Agrupac, 2015)

### **3.1.2. Misión – visión**

Visión: Consolidar al Grupo Corporativo en todo el territorio ecuatoriano, enfocando nuestro futuro en el cliente como base del éxito del negocio.

Misión: Ofrecer soluciones integrales a través de la provisión de insumos de alta calidad gracias a nuestra filosofía de servicio permanente.

### **3.1.3. Políticas de calidad**

Es política del Grupo AGRIPAC S.A. producir, distribuir y comercializar insumos agropecuarios e industriales de excelente calidad para satisfacer los requerimientos y expectativas a nivel nacional e internacional; reservando el medio ambiente, así como la salud, integridad y seguridad de todo el personal.

### **3.1.4. Principales clientes**

- Ever Ponton Cliente Distribuidor
- Camaroneras grupo Chávez
- Luis Córdoba Aponte
- Vinicio Aguirre
- Gerardo Segarra

### 3.1.5. Principales productos

Tabla 2 Productos principales de comercialización de la empresa Agripac S.A

Aditivos	Productos
División Acuicultura	
	Actipal HL8 Adimix – Camarones Feedpac Oil Minerfeed Vitamina C-35 (L – Ascorbyl Mono
Acuicultores	MeM 50-60% Microextruido maru Premium 22 – 27% Premium 28 – 35% Ultra Micropellet 1.2
Antibióticos	Florfenicol 15% Oxitetraciclina
Cálcicos	Carbonato de Calcio Hidróxido de Calcio Zeolpac
Fertilizantes	Artemia Ala Bioabor Fitobloom N/P Minersil Royal Caviar Silicato Acuícola
Laboratorio	Artemia Cysts MeM MPEX Royal Oyster Royal Pepper Royal Seafood
Orgánicos y Probióticos	BRF2 Liptocitro Camarones Liptocitro G Liptoproc Aminoácidos
División Consumo	
Alimentos de mascotas	Balancan Dog Food 30Kg Buen Can – Razas Alcon Michi
Cuidados de mascotas	Pipicat
Medicina Veterinaria	Canicat Dux
Salud pública	Dragon – Atomizador Dragon – Bomba de uso doméstico ZAP Spray Multi
Productos para el Sector Bananero	Spyrale Ausoil 23 EC

	Bravo 720 (SC) Manzate 75 WG Serenade Sonata Silvacur Sifanex
--	--

Fuente: Agripac S.A tomado de la página web <http://www.agripac.com.ec/es/inicio/>

### 3.1.6. Organigrama de Agripac donde se refiera al departamento de crédito y cartera

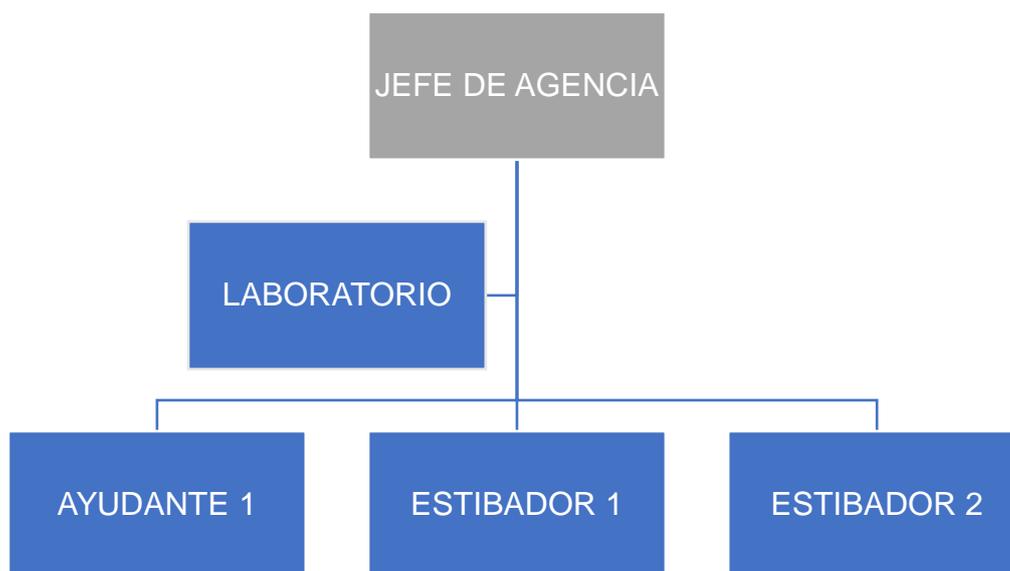


Figura 3 Organigrama de Agripac sucursal Huaquillas

Fuente: Andrea Estrada

### 3.2. Qué es diseñar una investigación

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentamos obtener respuestas a preguntas como: Contar, medir y describir. (Cabrerero & Richart, 2018)

Es decir que el diseño de investigación acuerda la estructura fundamental y especifica la naturaleza global de la intervención, por lo que brinda direccionamiento y sistematiza el proceso investigativo. El mismo que se

encuentra regido por un conjunto de métodos y ordenamientos manejados al coleccionar y analizar medidas de las variables de la investigación.

### **3.2.1. Qué es investigación científica**

La investigación científica se encarga de producir conocimiento. El conocimiento científico, es por ello que se caracteriza por ser sistemática, ordenada, metódica, racional- reflexiva, crítica- subversiva. Bajo este epígrafe los autores Cortés e Iglesias exponen que;

La Investigación Científica está encaminada a profundizar el conocimiento de un proceso ya sea teórico, práctico o teórico-práctico, parte del conocimiento científico y lo lleva a la solución de problemas de la sociedad que de una forma u otra no han sido investigados o su investigación se ha conducido en otra dirección. (Cortés & Iglesias , 2012, pág. 8)

Es decir que la investigación científica nace de la necesidad del ser humano de dar soluciones inmediatas a los contextos problemáticos de la vida diaria, por lo que debe conocer los escenarios que los rodean y transformar en acciones que suplirán requerimientos e intereses.

### **3.2.2. Qué es investigación cualitativa**

La metodología cualitativa, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible. En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible. (Paz, 2014)

Es decir que la investigación cualitativa es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando como herramientas las entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario.

### **3.2.3. Qué es investigación cuantitativa**

Este método de investigación es utilizado en los procesos de contextos medibles o cuantificables, es decir que se formulan interrogantes, objetivos e hipótesis, asimismo, se escogen las variables a través de un proceso de cálculo que se contrasta con la presunción.

Para Cortés e Iglesias la investigación cuantitativa;

Toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Utiliza la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga para llegar a probar las Hipótesis establecidas previamente. (Cortés & Iglesias , 2012, pág. 10)

### **3.2.4. Qué es investigación descriptiva**

La investigación descriptiva busca correlacionar estadísticamente cada uno de esos factores con el factor prejuicio racial, y termina cuando se ha constatado ciertas correlaciones lo suficientemente significativas como para sospechar la existencia de un vínculo causal. Es entonces que Hernández Sampieri (2013) en el texto Metodología de la Investigación expone que;

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, 2013, pág. 98)

Es decir que la investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación, así como describir la naturaleza de un segmento demográfico.

### **3.2.5. Qué es investigación explicativa**

La investigación explicativa está encaminada a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se orienta en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué contextos se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Hernández Sampieri (2013) en el texto Metodología de la Investigación expone que;

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández Sampieri, 2013, pág. 95)

Según en base a lo expuesto se puede señalar que la investigación explicativa se orienta a establecer las causas que originan un fenómeno determinado. Conjuntamente se revelan las causas y efectos de lo estudiado a partir de una explicación del fenómeno de forma deductiva a partir de teorías o leyes. La investigación explicativa genera definiciones operativas referidas al fenómeno estudiado y proporciona un modelo más cercano a la realidad del objeto de estudio.

### **3.2.6. Qué es investigación documental**

La investigación documental es un tipo de estudio de interrogantes que utiliza documentos oficiales y personales como fuente de información; dichos

documentos pueden ser de diversos tipos: como son impresos, electrónicos o gráficos.

De acuerdo Martínez (2016), que cita a Baena (1985), la investigación documental es "... una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información". (pág. 12). Es decir que, este método se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información de registros en formas de manuscritos e impresos.

### **3.2.7. Qué es investigación correlacional**

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. En este sentido para valorar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández Sampieri, 2013)

Cabe acotar que la correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que alumnos con valores altos en una variable tenderán también a mostrar valores elevados en la otra. Si no hay correlación entre las variables, indica que oscilan sin seguir un patrón sistemático común; de esta manera, habrá valores altos en una de las dos variables y bajos en la otra.

### **3.2.8. Qué es Población**

Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (pág. 41). Es decir, es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen

una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (pág. 180)

Entonces se puede señalar que la población es el conjunto total de individuos, que poseen características comunes observables en un área establecida y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación futura.

### **3.2.9. Características de la población de estudio**

Entre las características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio se encuentran:

Homogeneidad - que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

Tiempo - se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.

Espacio - se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.

Cantidad - se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

### **3.3. Qué es muestra**

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (pág. 38)

### **3.4. Tipos de muestra**

#### **3.4.1. Muestreo aleatorio simple:**

La forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito, se dice que la muestra es viciada. Para tener la seguridad de que la muestra aleatoria no es viciada, debe emplearse para su constitución una tabla de números aleatorios. (Tamayo, 2012)

#### **3.4.2. Muestreo estratificado:**

Una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro. Para este tipo de muestreo, se divide a la población en varios grupos o estratos con el fin de dar representatividad a los distintos factores que integran el universo de estudio. Para la selección de los elementos o unidades representantes, se utiliza el método de muestreo aleatorio. (Tamayo, 2012)

### **3.4.3. Muestreo intencionado:**

El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga. (Tamayo, 2012)

### **3.4.4. Muestreo mixto:**

Se combinan diversos tipos de muestreo. Por ejemplo: se puede seleccionar las unidades de la muestra en forma aleatoria y después aplicar el muestreo por cuotas. (Tamayo, 2012)

### **3.4.5. Muestreo tipo:**

La muestra tipo (master simple) es una aplicación combinada y especial de los tipos de muestra existentes. Consiste en seleccionar una muestra "para ser usada" al disponer de tiempo, la muestra se establece empleando procedimientos sofisticados; y una vez establecida, constituirá el módulo general del cual se extraerá la muestra definitiva conforme a la necesidad específica de cada investigación. (Tamayo, 2012)

### **3.4.6. Fórmula para el cálculo del tamaño muestral**

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se desconoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

### 3.4.7. Cuadro muestral

Un marco muestral es una lista de elementos que componen el universo que queremos estudiar y de la cual se extrae la muestra. Estos elementos a investigar pueden ser individuos, pero también pueden ser hogares, instituciones o cualquier otra cosa susceptible de ser investigada. Cada uno de estos elementos presentes en el marco muestral se conoce como unidades muestrales (Ochoa , 2015).

El marco muestral es la información que ubica y dimensiona al universo y puede consistir de censos de vivienda y mapas agrupados por localidades, barrios, repartos, etc.; mapas de cobertura forestal con agrupamientos por tipos de vegetación o usos del suelo; listados de viviendas en localidades pequeñas,

etc. La construcción del marco muestral se detalla en los apartados referentes a las variables generales de la demanda, oferta y abastecimiento. (Paz, 2014)

Tomando en cuenta lo expuestos por los autores se puede señalar que un marco muestral es una lista de elementos que componen el universo que se quiere estudiar y de la cual se extrae la muestra.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.5.1. Qué es la observación**

La observación es el procedimiento empírico elemental de la ciencia que tiene como objeto de estudio uno o varios hechos, objetos o fenómenos de la realidad actual; por lo que, en el caso de las ciencias, cualquier dato observado será considerado como algo factual, verdadero o contundente, así también el dato será el resultado que se obtiene del proceso entre los sujetos y sus relaciones por lo que no es tan factual y pudiera ser subjetivo. (Campos & Lule, 2013)

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Tamayo, 2012)

Entonces la observación se establece como método empírico que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

#### **3.5.2. Qué es la observación científica**

La observación científica se caracteriza por observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. (Tamayo, 2012)

Para Díaz (2011) en su libro La Observación expone que;

El investigador usando sus sentidos: la vista, la audición, el olfato, el tacto y el gusto; realiza observaciones y acumula hechos que le ayudan tanto a la identificación de un problema como a su posterior resolución. En la observación, por tanto, se debe tener en consideración la relación entre los hechos (realidad o evidencia empírica) y las teorías científicas. (pág. 15)

Es decir que la observación científica es el elemento central del método o proceso científico. La habilidad básica del científico es realizar una observación en donde se identifique los diferentes cuadros conflictivos.

### **3.5.3. Qué es la guía de observación**

Es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. Asimismo, la guía de observación puede actuar como marco teórico, ya que el observador accederá a información que le ayudará a saber cómo realizar su tarea y encuadrar su trabajo. (Tamayo, 2012)

Según Ortiz es un instrumento de la técnica de observación su estructura corresponde con la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto, este permite registrar los datos con un orden cronológico práctico y concreto. (Cabrerero & Richart, 2018)

Se puede expresar que la guía de observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

### **3.5.4. Qué es el análisis documental**

El análisis documental es un conjunto de operaciones enfocadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su modelo original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo.

Para Macas (2014) el análisis documental es;

El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (pág. 3)

Es decir, que, un análisis documental es la transformación de los documentos originales en otros secundarios, instrumentos de trabajo, identificativos de los primeros y gracias a los cuales se hace posible tanto la recuperación de éstos como su difusión.

### **3.5.5. Qué es la entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. (Cortés & Iglesias , 2012)

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difícil conseguir. (Hernández Sampieri, 2013)

En base a ello, se estima que la entrevista permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad. Se considera una técnica muy completa. Mientras el investigador pregunta, acumulando respuestas objetivas, es capaz de captar sus opiniones, sensaciones y estados de ánimo

### **3.6. Tipos de entrevista**

#### **3.6.1. Entrevistas estructuradas**

El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara por tanto una gran batería de preguntas que irán coordinadas por un guión realizado de forma secuenciada y dirigida. (García , Martínez , Martín, & Sánchez, 2014)

#### **3.6.2. Entrevistas semiestructuradas**

El investigador previamente a la entrevista lleva a cabo un trabajo de planificación de la misma elaborando un guión que determine aquella información temática que quiere obtener. Asimismo, el investigador debe mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer dichas conexiones. En caso contrario se perderían los matices que aporta este tipo de entrevista y frenar los avances de la investigación. (García , Martínez , Martín, & Sánchez, 2014)

#### **3.6.3. Entrevistas no estructuradas o abiertas**

No se requiere la realización de ningún tipo de guión previo a la entrevista. La información que se obtiene de ella es el resultado de la construcción simultánea a partir de las respuestas del entrevistado. (García , Martínez , Martín, & Sánchez, 2014)

#### **3.6.4. Cuestionario de entrevista**

En cuanto al cuestionario, "...este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo", puede tratar sobre: un programa, una forma de entrevista o un instrumento de medición. Aunque el cuestionario usualmente es un procedimiento escrito para recabar datos, es posible aplicarlo verbalmente. (Campos & Lule, 2013)

Para Corral (2013) el diseño de un cuestionario es necesario, en primer lugar, tener clara la información que se requiere en la investigación, así como: seleccionar el tipo de cuestionario a aplicar, cuál es el contenido de las preguntas a realizar, motivar al respondiente, estructurar, redactar, ordenar y disponer adecuadamente los reactivos o ítems. (Corral, 2013)

El cuestionario es sólo una serie de preguntas por escrito, con el fin de aplicarlas dentro de una encuesta o en una entrevista. El cuestionario es la base de la encuesta.

#### **3.7. Qué es encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. (Hernández Sampieri, 2013)

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de

muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. (García , Martínez , Martín, & Sánchez, 2014)

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, para ello se hace uso de un banco de preguntas escritas.

### 3.8. Tipos de encuesta

Las encuestas pueden clasificarse de diversas maneras, ya sea por su tamaño y tipo de muestra o por el método utilizado para la recopilación de los datos: vía telefónica, correo, encuestas en papel, encuestas online, entrevistas personales, en fin.

La entrevista telefónica es un método muy utilizado para recopilar algunos tipos de datos. Así también se tiene la encuesta personal consiste en una entrevista en la que conversan dos personas, la persona apoderada de realizar la encuesta le hace preguntas al encuestado para obtener la información necesaria para la investigación. (Tamayo, 2012)

### 3.9. Cuadro muestral

La población de estudio es finita, por lo que no se requiere de una toma muestra en la empresa Agripac S.A. Se encuentra determinada de la siguiente manera. Ver tabla 3.

Tabla 3 Cuadro muestral

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Administrador	1
Departamento de crédito y cobranza	1
Departamento contable	1
Total	3

Autor: Estrada A, 2019

**Banco de preguntas para el personal que labora en la empresa Agripac S.A sucursal Huaquillas.**

**Cuestionario de preguntas para los funcionarios del Departamentos de Crédito, Cobranza y Contable**

1. ¿Cree usted que la estructura organizacional de los recursos y procesos de la empresa son los adecuados?
2. ¿Con qué frecuencia genera información con respecto al trabajo de recuperación de cartera según las normativas de la empresa?
3. ¿Considera usted que los montos de crédito que otorga la empresa son los adecuados de acuerdo al mercado? ¿Y por qué?
4. ¿Con que frecuencia la empresa le envía reportes de sus cuentas en mora o retraso a los clientes?
5. ¿Con que frecuencia la empresa clasifica las cuentas cobrables e incobrables? y cuál es el criterio?
6. ¿Considera usted que con el desarrollo de un plan estratégico se tomaran mejor las decisiones en la empresa?
7. ¿Cree usted que con el desarrollo de un plan estratégico la empresa podrá establecer los lineamientos a seguir enfocado a recuperar la cartera vencida de clientes?
8. ¿Cree que las acciones que se han tomado en consideración a la cartera se ajustan a la realidad de la organización?
9. ¿Considera que dichas acciones que se han tomado en consideración a la cartera han afectado las liquidaciones de la organización?
10. ¿Qué tipo de experiencia tiene usted en el manejo de cartera?

**Cuestionario de preguntas para el Jefe De Agencia Agripac Huaquillas**

1. ¿Cuál es el proceso de concesión de crédito que tiene actualmente la empresa Agripac SA sucursal Huaquillas?
2. ¿La empresa Agripac SA sucursal Huaquillas tiene políticas, manuales o reglamentos por escrito a los que se rijan actualmente?
3. ¿La empresa revisa periódicamente las políticas de crédito condicionales, a corto o largo plazo?

4. ¿Con que frecuencia clasifica la empresa la sensibilidad del retraso en los pagos desde el corto, mediano y largo plazo?
5. ¿Cuál es el proceso que actualmente emplea la empresa para el otorgar o consignar un crédito?
6. ¿Cuál es el proceso que actualmente emplea el departamento de crédito y cartera para la recuperación de los créditos en mora?
7. ¿El personal que labora en el área de crédito es suficiente y está debidamente capacitado para realizar su trabajo? porque
8. ¿Cuál es el porcentaje de los créditos que actualmente están en mora?
9. ¿Considera usted que la recuperación de cartera vencida mejorará con la aplicación de mejores estrategias de procedimiento de cobranza?
10. ¿Cree usted que la empresa podrá establecer la dirección a seguir orientada a recuperar la cartera vencida de clientes con técnicas adecuadas de recaudación?
11. ¿Estaría dispuesto a aplicar las estrategias que se plantean en esta investigación para el proceso de recuperación de cartera vencida?

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTYERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Consolidado de respuestas obtenidas del personal de Crédito, Cobranza y Contable

**¿Cree usted que la estructura organizacional de los recursos y procesos de la empresa son los adecuados?**

Si son los adecuados porque antes de dar crédito nos basamos en los requisitos solicitados antes de otorgarles el crédito.

**¿Con qué frecuencia genera información con respecto al trabajo de recuperación de cartera según las normativas de la empresa?**

Se genera información para recuperar cartera vencida de nuestra organización mes a mes, y así llevamos un mejor control de los valores pendientes que tienen los clientes.

**¿Considera usted que los montos de crédito que otorga la empresa son los adecuados de acuerdo al mercado? ¿Y por qué?**

Si, son los adecuados, porque nosotros para dar crédito nos basamos en que ellos no hayan tenido cuentas ni valores pendientes con otra organización para ello, son los requisitos que se solicitan antes de dar un crédito para los clientes.

**¿Con que frecuencia la empresa le envía reportes de sus cuentas en mora o retraso a los clientes?**

Se envía información a la matriz Guayaquil mes a mes porque asi esta en el reglamento dispuesto en nuestra empresa

**¿Con que frecuencia la empresa clasifica las cuentas cobrables e incobrables? y cuál es el criterio?**

Clasificamos las cuentas vencidas de nuestros clientes mes a mes porque nosotros emitimos un reporte para matriz, ya que asi se lleva un mejor control de los pagos pendientes que tienen nuestros clientes.

**¿Considera usted que con el desarrollo de un plan estratégico se tomaran mejor las decisiones en la empresa?**

Si siempre y cuando sea para el bienestar de nuestra empresa.

**¿Cree usted que con el desarrollo de un plan estratégico la empresa podrá establecer los lineamientos a seguir enfocado a recuperar la cartera vencida de clientes?**

Si ya que los lineamientos que tiene nuestra empresa no han sido respetados en su mayoría, nos serviría de mucha ayuda contar con una manera diferente de recuperar dichos valores pendientes, que tienen los clientes con nuestra empresa.

**¿Cree que las acciones que se han tomado en consideración a la cartera se ajustan a la realidad de la organización?**

Actualmente, la realidad de nuestra cartera de la sucursal de Huaquillas cuenta con valores pendientes de algunos de nuestros clientes a los cuales les hemos otorgado crédito. Pero aun así siempre nos hemos mantenido enviado reportes mes a mes de sus cuentas vencidas a nuestros clientes para así ellos y tanto nosotros tener constancia de los reportes que se les hace llegar.

**¿Considera que dichas acciones que se han tomado en consideración a la cartera han afectado las liquidaciones de la organización?**

Si han afectado un poco, pero hemos sabido llevar las cosas de manera interna en nuestra empresa, pudiendo así seguir siendo líderes en los que nosotros tenemos a la venta.

**¿Qué tipo de experiencia tiene usted en el manejo de cartera?**

Manejo las carteras vencidas de todos los clientes y recepo reportes de cada una de las sucursales que tenemos a nivel nacional y una en el Perú (Tumbes).

#### **4.2. Resultados de la entrevista al Jefe De Agencia Agripac Huaquillas**

**¿Cuál es el proceso de concesión de crédito que tiene actualmente la empresa Agripac SA sucursal Huaquillas?**

Crédito directo, créditos distribuidores

**¿La empresa Agripac SA sucursal Huaquillas tiene políticas, manuales o reglamentos por escrito a los que se rijan actualmente?**

Reglamento por escritos llamados MPI (Manual de Procedimientos Internos).

**¿La empresa revisa periódicamente las políticas de crédito condicionales, a corto o largo plazo?**

Hay una revisión periódica de parte de Gerencia y departamento de Crédito

**¿Con que frecuencia clasifica la empresa la sensibilidad del retraso en los pagos desde el corto, mediano y largo plazo?**

Mensualmente la cartera es revisada y clasificada

**¿Cuál es el proceso que actualmente emplea la empresa para el otorgar o consignar un crédito?**

Documentación: pagare y solicitud de crédito otorgado por la empresa, referencias comerciales, referencias / estados de cuenta bancarias, registros actualizados de la actividad a la que se dedica

**¿Cuál es el proceso que actualmente emplea el departamento de crédito y cartera para la recuperación de los créditos en mora?**

Cobro personal en instancias de morosidad de 1 año cobro via legal

**¿El personal que labora en el área de crédito es suficiente y está debidamente capacitado para realizar su trabajo? porque**

Son profesionales afines al área, que son iniciados mediante una inducción y hay seguimiento personal de parte de gerencia

**¿Cuál es el porcentaje de los créditos que actualmente están en mora?**

10%

**¿Considera usted que la recuperación de cartera vencida mejorará con la aplicación de mejores estrategias de procedimiento de cobranza?**

Si

**¿Cree usted que la empresa podrá establecer la dirección a seguir orientada a recuperar la cartera vencida de clientes con técnicas adecuadas de recaudación?**

Si

**¿Estaría dispuesto a aplicar las estrategias que se plantean en esta investigación para el proceso de recuperación de cartera vencida?**

Si es probado y comprobado, si

#### **4.3. Análisis de la entrevista al departamento de crédito y cobranza y contable**

Según lo expuesto por el gerente departamentos de crédito y cobranza y contable señala que si se aplican políticas para el otorgamiento de créditos para ello se solicitan documentaciones, asimismo, se toman las medidas respectivas para conocer si los nuevos clientes con opción a créditos mantienen o no deudas con otras identidades. Sin embargo, pese a ello se han obviado lineamientos que han generado que se de cuentas impagas, las mismas que son reportadas cada mes en un informe a la matriz de Guayaquil.

Es por ello por lo que, si consideran que es de suma importancia buscar medidas correctivas, por lo que se estima que la implementación de un plan estratégico podrá establecer los lineamientos en la recuperación de la cartera. Sin embargo, la empresa pese a estos inconvenientes sigue manteniéndose en lo que corresponde a ventas, en este sentido lidera el mercado.

#### **4.4. Análisis de la entrevista al Jefe De Agencia Agripac Huaquillas**

El jefe de agencia expone que la empresa maneja dos tipos de créditos como son crédito directo y el crédito otorgado a distribuidores, estos se encuentran regido y direccionados por un manual de procedimientos de control interno, en donde reza como política significativa de la empresa Agripac, la revisión a las políticas y estrategias de créditos por parte de gerencia y departamento de crédito, en este sentido es revisada y clasificada mensualmente.

De la misma manera el manual de procedimientos señala que es obligatorio tomar en cuenta el proceso que se emplea para la otorgación de créditos en donde se debe constatar ciertos requisitos la documentación pagare y solicitud de crédito otorgado por la empresa, referencias comerciales, referencias / estados de cuenta bancarias, registros actualizados de su ocupación o labor.

Entre las políticas de recuperación de cartera según el manual de procedimientos de control, rige el cobro personal en instancias de morosidad de 1 año y pasado este periodo el cobro a través de la vía legal, sin embargo cerca del 10% de la cartera no ha sido recuperada, por lo que se considera actualizar las estrategias aplicadas por el departamento de crédito y cobranza.

#### **4.5. Análisis financiero**

Para el presente análisis, se considera el estado financiero del año 2017 al cual se estudiará con el uso de las herramientas financiera, para determinar la salud financiera en la que se encuentra la entidad. Para empezar, se presenta el estado financiero a utilizar.

Tabla 4 Estado de Situación Financiera

<b>Estado de Situación Financiera</b>		
<b>AGRIPAC S.A,</b>		
<b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2018</b>		
<b>En dólares americanos, se excluyen centavos</b>		
<b><u>Activos</u></b>	<b><u>2018</u></b>	<b>Vertical <u>2018</u></b>
<b><u>Activos corrientes</u></b>		
Efectivo	2.700	2,11%
Cuentas por cobrar, neto	72.614	56,87%
Activos por impuestos corrientes	9.510	7,45%
<b>Total activos corrientes</b>	<b>84.823</b>	<b>66,44%</b>
<b><u>Activos no corrientes</u></b>		
Propiedades y equipos, neto	42.850	33,56%
<b>Total activos</b>	<b>127.673</b>	<b>100,00%</b>
<b><u>Pasivos</u></b>		
<b><u>Pasivos corrientes</u></b>		
Proveedores	27.363	21,43%
Obligaciones con instituciones financieras	22.045	17,27%
Obligaciones con el IESS	11.872	9,30%
Obligaciones con el SRI	316	0,25%
Anticipo de clientes	5.000	3,92%
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>66.596</b>	<b>52,16%</b>
<b><u>Pasivo no corriente</u></b>		
Obligaciones con instituciones financieras	16.414	12,86%
<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>16.414</b>	<b>12,86%</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>83.010</b>	<b>65,02%</b>
<b><u>Patrimonio</u></b>		
Capital	10.000	7,83%
Utilidad de ejercicios anteriores	34.664	27,15%
<b>Total patrimonio</b>	<b>44.664</b>	<b>34,98%</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>	<b>127.673</b>	<b>100,00%</b>

Para este estudio de identifica la relación existente entre el activo corriente y el pasivo corriente, esto con el fin de analizar la liquidez de la empresa.

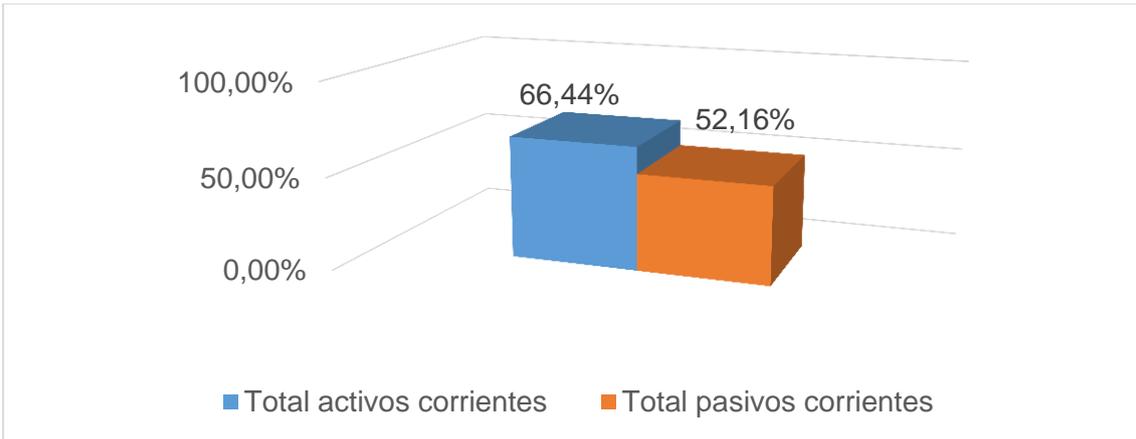


Figura 4. Análisis activos corrientes y pasivos corrientes

De acuerdo al análisis vertical, los activos corrientes contribuyen con un 66,44% respecto al total de los activos, mientras que los pasivos corrientes con un 52,16% respecto al total de los activos.

Para tener un análisis más refinado, se procede a analizar solo los activos más líquidos de la entidad, como son el efectivo y las cuentas por cobrar. El resultado se presenta a continuación.

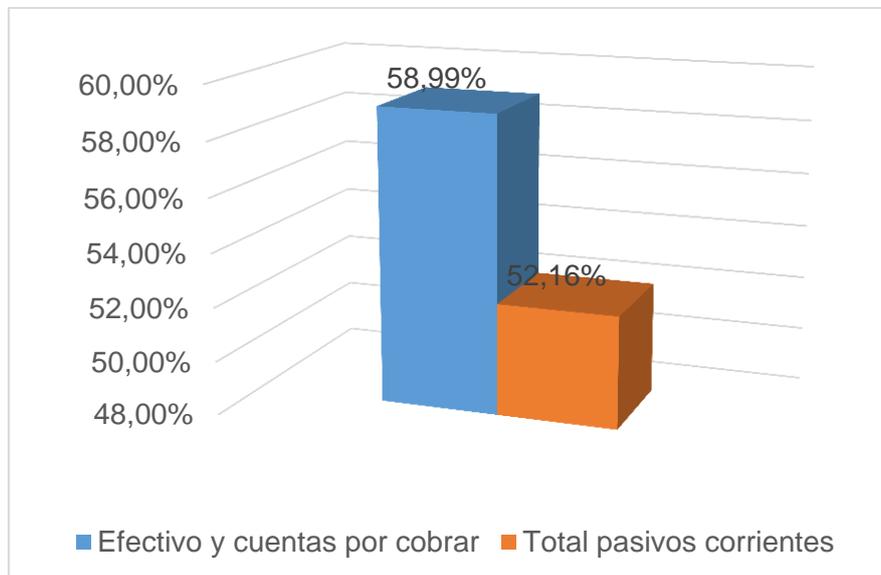


Figura 5. Análisis de los activos líquidos

Al considerar solo el efectivo y las cuentas por cobrar, se observa que el margen que la entidad tiene para el pago de sus obligaciones en el corto plazo de tiempo disminuye, llegando al valor de 6,83%. Esto quiere decir, que la entidad está cerca de tener problemas de liquidez, puesto que sus pasivos a corto plazo están aproximándose a ser iguales a los activos corrientes.

Para tener claro los problemas de liquidez que la empresa puede llegar a tener, se procede con el análisis de los ratios financieros.

Tabla 5  
*Liquidez corrientes*

<b>Fórmula</b>	<b>Valores</b>	<b>Resultado</b>
Activos corrientes	84.823	1,27
Pasivos corrientes	66.596	

De acuerdo al resultado obtenido, el valor fue de 1,27. Esto se interpreta de la siguiente manera. Por cada unidad de deuda la entidad cuenta con 1,27 unidades monetarias para cubrir dicha deuda en un corto plazo. Esto quiere decir, que la entidad tendría una utilidad bruta de 0,27 unidades monetarias para la realización de sus actividades.

#### **4.6. Plan de Mejoras**

Tabla 6 Plan de Mejoras

<b>Oportunidad de mejora:</b> Mejorar la recaudación de cartera de la empresa Agripac	
<b>Meta:</b> Diseñar procesos y políticas para otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.	
<b>¿Qué?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los procesos de recuperación de cartera</li> </ul>
<b>¿Quién?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de cobranzas</li> </ul>
<b>¿Cómo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar procedimientos y políticas para la recuperación de carteras</li> </ul>
<b>¿Por qué?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A causa de la falta de recuperación de cartera la empresa no cuenta con suficiente efectivo para atender sus necesidades y el cumplimiento de sus principales obligaciones en el corto plazo. Esto se ha dado por problemas en el incumplimiento en gestión de cobranzas.</li> </ul>
<b>¿Dónde?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agripac</li> </ul>
<b>¿Cuándo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Año 2020</li> </ul>

#### **4.6.1. Desarrollo**

##### **a) Política para el análisis de crédito: Documentación necesaria para el análisis de crédito**

- Cédula y papeleta de votación actualizados
- Comprobante de ingresos
- Consultas de crédito
- Dirección verificada
- Enlaces personales
- Estado civil
- Nivel de deuda
- Número de dependientes
- Ocupación, profesión u oficio
- Pago por servicios básicos
- RUC

##### **4.6.2. Documentación necesaria para el análisis relevante de la información:**

- El vendedor debe exigir los requisitos y la documentación necesarios para proporcionar el préstamo y la transferencia al área de crédito para un análisis adecuado.
- La persona responsable de verificar la información debe verificar que la documentación sea completa y confiable.
- El cliente debe realizar una investigación, confirmar el crédito y la información personal.
- La calificación del cliente en la agencia de crédito debe ser mínima B con el soporte apropiado.

- El préstamo está permitido solo si el cliente cumple con los requisitos de la empresa.

#### **b) Políticas para el control de la cartera**

- En el área de cobranza debe existir las herramientas tecnológicas necesarias, tales como: computadoras, Internet, programa de cartera, teléfono convencional, teléfonos móviles en diferentes operadores con un plan de mensajería para asegurar el monitoreo oportuno de la cartera de clientes.
- La persona a cargo de revisar la cartera debe hacer informes diarios para verificar el vencimiento de las contribuciones.
- No es posible entregar ningún tipo de documento si el cliente no está actualizado.

#### **c) Políticas para la recuperación de crédito**

- El área de cobranza debe preparar y enviar a los clientes un aviso de pago 5 días antes de su vencimiento.
- En el caso de pagos atrasados, la persona responsable del departamento de crédito y cobranza debe llamar al teléfono para verificar el motivo por el cual el cliente no efectuó el pago el tercer día de vencimiento.
- Si el cliente permanece en incumplimiento, la persona responsable de administrar la cobranza debe hacer un aviso en el que se le recuerde al cliente que la falta de pago de sus contribuciones genera intereses morosos, al llegar a un mes o una extensión otorgada.
- Si el cliente no asistió a la segunda llamada, debe hacer una tercera notificación solicitando a una oficina que cancele el interés de demora o solicite refinanciación del préstamo, el cliente será visitado por el segundo mes de vencimiento.
- En caso de que el cliente no haya escuchado, el abogado llamará para iniciar el proceso de embargo.

### 4.6.3. Políticas de cobranza

- Acciones de seguimiento en los acuerdos de pago existentes para verificar el cumplimiento de la obligación antes de la toma completa de los valores y, si surgen problemas, informar al asesor legal por escrito, para que las acciones legales destinadas a la restauración de las deudas.
- Analizar la cartera de acuerdo con la antigüedad de la misma, conciliar las cuentas por cobrar mensualmente con el departamento de cuentas.
- Analizar y enviar informes semanales de recuperación de cartera, informes de cobranza, para aumentar la gestión de cobranza y controlar el cumplimiento de los plazos previstos.
- Controlar la morosidad.
- Documentación para revisión, suscripción y despacho relacionada con el departamento.
- El jefe del departamento es responsable de la organización, control y gestión de la entrega oportuna e inmediata de cuentas por cobrar.
- Emitir informes mensuales sobre créditos y cobranzas.
- Evaluar la efectividad del personal que es parte del departamento.
- Gestionar la recuperación de créditos proporcionados.
- Intensificar la administración de cobros a través de comunicaciones, llamadas telefónicas o visitas de clientes.
- La empresa debe contratar a un cobrador de deudas para llevar a cabo la gestión de cobro de acuerdo con la ubicación geográfica de la dirección del cliente.
- Obtener acuerdos con documentos que respaldan el cumplimiento (cheques, letras de cambio, letras de cambio).
- Ofrecer métodos y cambios que generen mejoras el resultado del trabajo del departamento.

- Reducir el período promedio de recolección a un máximo.
- Verifique que las ventas de automóviles se hayan realizado de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la organización.

#### **4.6.4. Políticas de crédito**

- La autorización de cada crédito será realizada por el jefe del departamento o el gerente de la compañía.
- Para otorgar un crédito, el análisis relevante debe realizarse de acuerdo con los parámetros establecidos.
- Los archivos de cada cliente deben contener la información exacta y necesaria.
- Para todas las extensiones de crédito, un contrato debe redactarse con todas las especificaciones necesarias y debe estar firmado por las partes relevantes (vendedor-comprador).
- Los cambios o cambios en el contrato para refinanciamiento, descuentos y otros, deben ser evaluados y aprobados por el jefe del departamento.
- Cualquier terminación debe ser autorizada por el jefe del departamento.
- La edad del solicitante debe ser de al menos 18 años.
- Presentar la cedula de identidad y el papeleta de votación actualizada, si está casado, debe entregarlo a la esposa; lo mismo en el caso de los garantes.
- Presentar 3 referencias personales con teléfonos y 3 enlaces de trabajo
- El buró de crédito debe tener una clase mínima B. (La demora debe justificarse adecuadamente y su origen debe ser el impago a su debido tiempo y debido a situaciones que van más allá del deseo de pagar).
- Una copia del último recibo de agua, electricidad y / o teléfono.
- Como política general, la empresa asegurará que las operaciones de

crédito se realicen sobre la base del conocimiento del cliente, las fuentes de ingresos, garantías o respaldos adecuada o probada, evitando la concentración de riesgos y el estricto cumplimiento de las disposiciones legales.

- Los límites de crédito serán aprobados por escrito por el Administrador o el Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza, como confirmación que se recibirá.
- No pueden ser deudores y garantes entre cónyuges.
- El cliente solo puede ser garante del crédito, tan pronto como se cancela la deuda, y de acuerdo con los términos de pago, puede considerarse el garante de otro crédito.

➤ **Procedimiento de cobro a las cuentas vencidas**

Varios métodos están disponibles para cobrar facturas. A medida que la deuda vence y crece, la administración de cobranza es más personal y exigente. Los procedimientos básicos se presentan en el orden normalmente adoptado en los procesos de recopilación.

➤ **Llamadas telefónicas**

El jefe de crédito y cobranza puede llamar al cliente de manera amistosa, preguntar el motivo de su retraso y considerar la extensión máxima durante 15 días, dependiendo de las razones que represente el cliente. Llamar a un abogado puede ser una alternativa para que un cliente sepa que se monitorean los pagos mensuales en la compañía.

➤ **Notificaciones por escrito**

Cinco días después del vencimiento de la cuenta por cobrar, la Institución debe enviar la carta de manera educada, recordando al cliente su adeudo. Si ignora esta primera letra, se envía una segunda carta más exigente. Si es necesario, se envía otro. Los avisos de una colección escrita son el primer paso en la colección de cuentas vencidas.

➤ **Visitas personales**

Este método es mucho más común en el caso de los préstamos, el envío de un cobrador o, a su vez, un abogado de la empresa que requiera el pago a un cliente, puede ser un procedimiento de cobranza muy efectivo, ya que el pago se puede hacer en el acto.

➤ **Recurso legal**

Esta medida extrema en el proceso de cobranza es una opción antes de recurrir a una agencia de cobranza. El abogado de la compañía procede a prometer el vehículo en el registro comercial, si no se colocó, de modo que no haya una venta ilegal por parte del cliente, y comienza el proceso de confiscación del vehículo.

## **CONCLUSIONES**

De los instrumentos empleados se puede desprender que:

- Desde el punto de vista teórico se logró una fundamentación teórica técnica adecuada para sostener y desarrollar la investigación.
- La empresa maneja dos tipos de créditos como son crédito directo y el crédito otorgado a distribuidores, estos se encuentran regidos y direccionados por un manual de procedimientos de control interno que no se aplica de forma adecuada.
- Se observa que los activos corrientes superan a los pasivos corrientes por 14,28 puntos porcentuales indicando esto que existe un pequeño margen para que la empresa atienda a sus deudas en el corto plazo, es decir, la entidad si sigue con esa tendencia puede tener problemas de liquidez en el corto plazo.
- Con la investigación de campo realizada, se detectó que es posible estandarizar los procedimientos y formular la presente propuesta de mejora considerando las respuestas ofrecidas en los cuestionarios aplicados
- Se denota que a pesar de existir manuales de procesos, los colaboradores de la empresa no los aplican a cabalidad, originando una inadecuada otorgación de créditos, clientes y distribuidores.

## **RECOMENDACIONES**

- Validar los procedimientos sugeridos y, si procede, disponer medidas para asegurar el uso y aplicación de los manuales existentes y capacitar al personal para su uso.
- Debe implementarse un sistema de incentivos a los funcionarios del departamento de cartera que los motive a mejorar su desempeño en la recaudación de los haberes adeudados a la empresa.
- La implementación de un plan estratégico podrá establecer los lineamientos en la recuperación de la cartera.
- Hacer tangible la propuesta realizada en el presente estudio de investigación como aporte a la solución definitiva del problema.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agripac. (2015). agripac.com.ec. Obtenido de agripac.com.ec:  
<http://www.agripac.com.ec/es/nuestra-historia/>
- Altahona, T. (2009). Libro Práctico sobre la contabilidad general. Bucaramanga: Universitaria de investigacion y desarrollo. Recuperado el 2019, de [https://www.academia.edu/7139669/LIBRO\\_PRÁCTICO\\_SOBRE\\_CONTABILIDAD\\_GENERA](https://www.academia.edu/7139669/LIBRO_PRÁCTICO_SOBRE_CONTABILIDAD_GENERA)
- Alvarez, G. (2012 ). LOS GRUPOS DE CONTRATOS EN EL CRÉDITO AL CONSUMO. La Coruña: Trillas .
- Arteaga, F., & Barzola, A. (26 de mayo de 2016). "Plan de recuperación de cartera vencida de la micro empresa Proe Qu S.A de la cdla. 5 de junio Recinto Puente Chimbo. "Plan de recuperación de cartera vencida de la micro empresa Proe Qu S.A de la cdla. 5 de junio Recinto Puente Chimbo. Milagro, Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Asamblea Nacional. (2019). De la Ley de Compañías. Quito: Asamblea Nacional. Recuperado el 2019, de <https://drive.google.com/file/d/0B7uNrThIIZTmaEITdkZ0ejZIUjg/view>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Asamblea Nacional. Recuperado el 2019, de [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- Asamblea Nacional. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Quito: Asamblea Nacional. Recuperado el 2019, de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Basantes, J. (2013). PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA FINANCIERA EXISTENTE EN LA ESPOCH. Riobamaba: Escuela Superior Politecnica del Chimborazo. Recuperado el 2019, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1414/1/102T0002.pdf>
- Bermúdez, M., & Peña, A. (2 de Marzo de 2016). aquil-Ecuador, teniendo como escenarios problemáticos las falencias en el área crediticia. aquil-Ecuador, teniendo como escenarios problemáticos las falencias en el área crediticia. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil.
- Cabrero , J., & Richart, M. (2018). Diseño de la investigación. Universidad de Alicante. Recuperado el 2019, de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_metod\\_investigac4\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm)
- Calderón, B. (2015). cefa. Obtenido de cefa:  
[http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)

- Campos, G., & Lule, N. (2013). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. Universidad La Salle Pachuca, 45-60.
- Carrasco , M., & Tumbaco , I. (2014). Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013. . Milagro: UNEMI.
- Carrasco, P. (2010). La economía prehispánica . México : Centro de Investigaciones Superiores del Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- Carrera , S. (20 de Julio de 2017). Fernández y Gutiérrez (2014) indica que el activo corriente es el conjunto de inversiones que generan flujos de caja en un periodo no superior a un año. Se encuentran en constante variación y no poseen una permanencia prolongada en la empresa. La recupera. Fernández y Gutiérrez (2014) indica que el activo corriente es el conjunto de inversiones que generan flujos de caja en un periodo no superior a un año. Se encuentran en constante variación y no poseen una permanencia prolongada en la empresa. La recupera. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Recuperado el 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Cerón, J., Mera , P., Llangarí, V., Fernández, D., & Villamarin, J. (15 de septiembre de 2017). estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador". estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador". Quito, Pichincha, Ecuador: Observatorio Economía Latinoamericana.
- Committee of Sponsoring Organizations of Treadway. (13 de febrero de 2018). audalianexia.com. Obtenido de audalianexia.com: <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>
- Corral, Y. (2013). Diseño de cuestionarios para recolección de datos . Valencia: Universidad de Carabobo.
- Cortés , M., & Iglesias , M. (2012). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. México: Universidad Autonoma del Carmen.
- Cuenca, E. (30 de Agosto de 2019). "Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio almacenes Derick en el periodo 2015-2016". "Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio almacenes Derick en el periodo 2015-2016". Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad Catolica de Cuenca.
- Díaz , L. (2011). La Observación. México: Unam.
- Elizalde , E. (2016). Control interno de cuentas por cobrar. Aguascalientes: Universidad Tecnológica de Aguascalientes .

- Fierro, A., & Martínez, C. (2015). Contabilidad de activos con enfoque NIIF para la Pymes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fuentes, J. (2017). LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADO. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- García, D. (18 de marzo de 2017). cef-ugr.org. Obtenido de cef-ugr.org: <http://cef-ugr.org/wp-content/uploads/2017/03/18-David-Garcia-Vega.pdf>
- García, M., Martínez, C., Martín, N., & Sánchez, L. (2014). Metodología de Investigación Avanzada. Caracas: Educca.
- Granel, M. (28 de agosto de 2018). rankia.cl. Obtenido de rankia.cl: <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplo>
- Guajardo, G. (2013). Contabilidad Financiera. Monterrey: McGraw-Hill. Recuperado el 2019, de [https://www.academia.edu/25499343/LIBRO\\_CONTABILIDAD\\_FINANCIERA\\_DE\\_GUAJARDO\\_CANTU](https://www.academia.edu/25499343/LIBRO_CONTABILIDAD_FINANCIERA_DE_GUAJARDO_CANTU)
- Hernández Sampieri, R. (2013). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R. (2013). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.
- Ibarra, A. (2015). FACTOR DE LIQUIDEZ. España: Eumed. Recuperado el 2019, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/aim/FACTOR%20DE%20LIQUIDEZ.htm>
- Keine. (11 de 1 de 2018). alworcredito.weebly.com. Obtenido de alworcredito.weebly.com: <https://alworcredito.weebly.com/blog/administracion-de-cuentas-por-cobrar-segun-autores>
- León, X., & Yumbra, M. (2010). El agronegocio en Ecuador. Ecolex: Comunidades Tsachilas. Recuperado el 2019, de <http://www.accionecologica.org/documentos/libroagronegocio.pdf>
- Lucero, S. (15 de Junio de 2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán. Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán. Tulcán, Ibarra, Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Macas, C. (2014). Universidad de Valencia. Obtenido de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/macas/T5.pdf>
- Martínez, C. (2016). Qué es la Investigación Documental. España: Lidefer.

- Medina , K., Plaza, G., & Samaniego, A. (20 de Febrero de 2013). Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa “PINTUCA S.A.” en el año 2012. Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa “PINTUCA S.A.” en el año 2012. Guayaquil, Guayas , Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Montesdeoca, J. (2014). economipedia.com. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Morales , A., & Morales , J. (2014). CRÉDITO Y COBRANZA. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Norma Internacional de Contabilidad. (17 de enero de 2008). normasinternacionalesdecontabilidad. Obtenido de normasinternacionalesdecontabilidad.: <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC07.pdf>
- Nunes , P. (2015). Liquidez. España : Feria educativa del gobierno de España.
- Ochoa , C. (27 de febrero de 2015). netquest.com. Obtenido de netquest.com: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- Omeñaca , J. (2017). Contabilidad General. Barcelona: Limpergraf. Recuperado el 2019, de <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788423427574.pdf>
- Paz, G. M. (2014). Metodología de la Investigación. Madrid : Grupo Editorial Patri .
- Presidencia Nacional. (2018). Ley del Régimen Tributario. Quito: LORTI. Recuperado el 2019, de [obiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2018/04abril/A2/AN\\_EXOS/PROCU\\_REGLAMENTO\\_PARA\\_APLICACION\\_LEY\\_DE\\_REGIMEN\\_TRIBUTARIO\\_INTERNO.pdf](http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2018/04abril/A2/AN_EXOS/PROCU_REGLAMENTO_PARA_APLICACION_LEY_DE_REGIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO.pdf)
- Rivadeneira , J. (4 de noviembre de 2012). Bancos y banqueros. El Comercio. Recuperado el 14 de 5 de 2019, de <https://www.elcomercio.com/opinion/bancos-y-banqueros.html>
- Salgado , R. (2015). Sociedad Civil y Sociedad Comercial. Quito: Derecho Ecuador. Recuperado el 2019, de <https://www.derechoecuador.com/sociedad-civil-y-sociedad-comercial>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). ¿Qué es la SEPS?, Conoce la EPS, Código de ética. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

Tamayo, T. (2012). El proceso de investigación científica . Mexico : Limusa Noriega.

Torres , T., Riu, R., & Ortiz, A. (2014). La gestión de liquidez. Bsm. Recuperado el 2019, de <https://www.bsm.upf.edu/documents/Tesina-La-gestion-de-la-liquidez.pdf>

## **Banco de preguntas para el personal que labora en la empresa Agripac S.A sucursal Huaquillas.**

### **1. Departamentos de crédito y cobranza y contable**

¿Considera usted que las decisiones que ha tomado la empresa han sido las adecuadas?

¿Cree usted que la estructura organizacional de los recursos y procesos de la empresa son los adecuados?

¿Con qué frecuencia genera información con respecto al trabajo de recuperación de cartera según las normativas de la empresa?

¿Considera usted que los montos de crédito que otorga la empresa son los adecuados de acuerdo al mercado objetivo? ¿Y por qué?

¿Con que frecuencia la empresa le envía reportes de sus cuentas en mora o retraso a los clientes?

¿Con que frecuencia la empresa clasifica las cuentas cobrables e incobrables? y cuál es el criterio?

¿Considera usted que con el desarrollo de un plan estratégico se tomaran mejor las decisiones en la empresa?

¿Cree usted que con el desarrollo de un plan estratégico la empresa podrá establecer los lineamientos a seguir enfocado a recuperar la cartera vencida de clientes?

¿Cree que las acciones que se han tomado en consideración a la cartera se ajustan a la realidad de la organización?

¿Considera que dichas acciones que se han tomado en consideración a la cartera han afectado las liquidaciones de la organización?

¿Qué tipo de experiencia tiene usted en el manejo de cartera?

### **2. Administrador**

¿Cuál es el proceso de concesión de crédito que tiene actualmente la empresa Agripac S.A sucursal Huaquillas?

¿La empresa Agripac S.A sucursal Huaquillas tiene políticas, manuales o reglamentos por escrito a los que se rijan actualmente?

¿La empresa revisa periódicamente las políticas de crédito condicionales, a corto o largo plazo?

¿Con que frecuencia clasifica la empresa la sensibilidad del retraso en los pagos desde el corto, mediano y largo plazo?

¿Cuál es el proceso que actualmente emplea la empresa para el otorgar o consignar un crédito?

¿Cuál es el proceso que actualmente emplea el departamento de crédito y cartera para la recuperación de los créditos en mora?

¿El personal que labora en el área de crédito es suficiente y está debidamente capacitado para realizar su trabajo? porque

¿Cuál es el porcentaje de los créditos que actualmente están en mora?

¿Considera usted que la recuperación de cartera vencida mejorará con la aplicación de mejores estrategias de procedimiento de cobranza?

¿Cree usted que la empresa podrá establecer la dirección a seguir orientada a recuperar la cartera vencida de clientes con técnicas adecuadas de recaudación?

¿Estaría dispuesto a aplicar las estrategias que se plantean en esta investigación para el proceso de recuperación de cartera vencida?



## 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: **PLAN DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DE CLIENTES AGRICULTORES DE LA EMPRESA AGRIPAC S.A SUCURSAL HUAQUILLAS** y problema de investigación: **¿ COMO MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DE LOS CLIENTES PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA AGRIPAC S.A SUCURSAL HUAQUILLAS, DE LA PROVINCIA DE EL ORO EN EL AÑO 2018?** presentado por **ANDREA DAYANARA ESTRADA PALADINES** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

Egresada:   
**Estrada Paladines Andrea Dayanara**  
PhD

Tutora:   
**Ec. Carlos Luis Rivera**



Factura: 001-003-000012934



20190901007D00477



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00477

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) ANDREA DAYANARA ESTRADA PALADINES portador(a) de CÉDULA 0750180895 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 19 DE AGOSTO DEL 2019, (15:22).

  
ANDREA DAYANARA ESTRADA PALADINES  
CÉDULA: 0750180895

  
NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS  
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

**Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc**  
**NOTARIO SÉPTIMO**  
**DEL CANTÓN GUAYAQUIL**

Estrada Paladines, Andrea Dayanara

Nombre y Apellido: Andrea Dayanara Estrada Paladines

No. de Cédula: 0750180895



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

Yo, Estrada Paladines Andrea Dayanara, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Plan de recuperación de cartera vencida de clientes agricultores de la empresa Agripac S.A Sucursal Huaquillas". 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.

Estrada Paladines Andrea Dayanara

Nombre y Apellidos de la Autora

No. de Cédula: 075018089-5

Firma

Dr. Jaime Pazmiño Palacios, M.Sc.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**ESTRADA PALADINES ANDREA DAYANARA**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**EL ORO HUAQUILLAS HUAQUILLAS**

FECHA DE NACIMIENTO **1996-07-08**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **MUJER**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº **075018089-5**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACH.TEC.POLIVAL.ADM** V4443E2242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**ESTRADA SALAZAR LUIS FERNANDO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**PALADINES TENE IRENE GEOMAR**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**MACHALA 2017-07-10**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2027-07-10**

IGM 17 02 770 10






CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
**24 - MARZO - 2019**

0003 F JUNTA No. 0003 - 121 CERTIFICADO No. 0750180895 CEDULA No.

**ESTRADA PALADINES ANDREA DAYANARA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA **EL ORO**  
CANTON **HUAQUILLAS**  
CIRCUNSCRIPCIÓN:  
PARROQUIA: **MILTON REYES**  
ZONA:



ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS  
**2019**

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

*[Signature]*  
PRESIDENTE/A DE LA JRV

**DOY FE: QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL**  
*Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.*  
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL

## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0750180895

Nombres del ciudadano: ESTRADA PALADINES ANDRÉS DAYANARA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/EL ORO/HUAQUILLAS/HUAQUILLAS

Fecha de nacimiento: 8 DE JULIO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.TÉC.POLIV.ADM.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ESTRADA SALAZAR LUIS FERNANDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: PALADINES TENE IRENE GEOMAR

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 10 DE JULIO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 19 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL

DOY FE: QUE ES FIEL  
COPIA DEL ORIGINAL  
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL



de certificado: 197-252-35602



197-252-35602

Lcdo. Vicente Taiano G.

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



## 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 SAUL LUCAS VALEZAS

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Firma