



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

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

TEMA:

**ESTUDIOS DE LA INCIDENCIA DEL INCREMENTO DE LA CARTERA
VENCIDA EN LA LIQUIDEZ DE LA AGENCIA DE VIAJES CALI S.A. EN
EL PERIODO 2016**

AUTOR:

MAGDALENA ELIZABETH ESQUIVEL MÉNDEZ

TUTOR:

Ing. Humberto Zea

Guayaquil - Ecuador

DEDICATORIA

Con inmensa satisfacción dedico este trabajo a mi madre y hermanos quien ha sabido brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, además de incentivar mí esfuerzo para obtener mi título académico.

Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir esta meta en mi vida académica, por la infinita sabiduría proporcionada para realizar este trabajo.

Un agradecimiento especial a mi madre por ser mi apoyo y mi fortaleza en esta vida.

Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el Tema **“ESTUDIOS DE LA INCIDENCIA DEL INCREMENTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ DE LA AGENCIA DE VIAJES CALI S.A. EN EL PERIODO 2016”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Tutor: Ing. Humberto Miguel Zea Pizarro

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “**Estudio de la Incidencia del Incremento de la Cartera Vencida en la Liquidez de la Agencia de Viajes CALI S.A. en el periodo 2016**”, 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*.

Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0923770093

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 GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

**ESTUDIOS DE LA INCIDENCIA DEL INCREMENTO DE LA CARTERA
VENCIDA EN LA LIQUIDEZ DE LA AGENCIA DE VIAJES CALI S.A. EN
EL PERIODO 2016**

Autor: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Tutor: Ing. Humberto Zea.

RESUMEN

La Agencia de Viajes Cali S.A. de la ciudad de Guayaquil tiene un verdadero reto que cumplir con el pago de los diferentes haberes que genera la empresa, por tal motivo el propósito de este proyecto es realizar un estudio para determinar cómo afecta la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa. El problema surge por el incumplimiento que tienen nuestros clientes al no cumplir con el límite de crédito establecido, y como consecuencia, la empresa tiene dificultad de no contar con un flujo para las diferentes actividades del negocio. Otra causa se debe a que el personal de Crédito y Cobranzas no aplica los procedimientos para la concesión de créditos y por tal motivo se clasifican erróneamente, sin soporte legal y financiero; por esto se establecieron las deficiencias en el proceso de Crédito y Cobranzas de la Empresa, se recopiló información bibliográfica sobre la cartera vencida y el impacto que ocasiona en la liquidez; se procedió a identificar los procedimientos y reglamentos que debe aplicar una empresa para recuperación de su cartera vencida. El marco teórico comprende conceptos sobre Antecedentes históricos y referenciales, en referencia a lo psicológico, económico; marco conceptual hipótesis y sus variables.

Cartera vencida

Liquidez

Crédito

Cobranzas



**SUPERIOR TECHNOLOGY INSTITUTE OF TECHNOLOGY
BOLIVARIANO
ACADEMIC SCIENCES UNIT OF BUSINESS, ADMINISTRATIVE AND
SCIENCES**

**DRAFT GRADE PRIOR TO OBTAINING THE TITLE OF:
TECHNOLOGIST IN ACCOUNTING AND AUDIT**

**THEMA:
STUDIES OF THE IMPACT OF INCREASED LIQUIDITY NPLS ON
TRAVEL AGENCY S.A. CALI IN THE PERIOD 2016**

Autor: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Tutor: Ing. Humberto Zea.

ABSTRACT

Cali Travel Agency S.A. city of Guayaquil has a real challenge to meet the payment of different assets generated by the company for that reason the purpose of this project is to conduct a study to determine how it affects NPLs in the liquidity that the company has. The problem arises for breach with our customers by not complying with the established credit limit, and as a result, the company has difficulty of not having a flow for different business activities. Another reason is because staff Credit and Collection does not apply the procedures for granting credit and for this reason are classified incorrectly, without legal and financial support; why deficiencies were established in the process of Credit and Collection Company, bibliographic information on NPLs and impact causing liquidity was collected; we proceeded to identify the procedures and regulations should apply a company to recover their NPLs. The theoretical framework includes concepts of historical and referential history, referring to the psychological, economic; conceptual framework assumptions and variables.

Portfolio Overdue

Liquidity

Credit

Collections

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICADO DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CLAUSULA DE ATORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INDICE GENERAL.....	IX
INDICE DE CUADROS.....	XI
INDICE DE GRAFICOS.....	XII

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.1.2. Situación Conflicto.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. Objetivos Generales.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	9
2.1.2. Antecedentes Referenciales.....	12
2.1.2.1. Orientación Psicológica.....	14
2.1.2.2. Orientación Política.....	15
2.1.2.3. Orientación Económica.....	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	20

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	24
3.2. ANÁLISIS FINANCIERO.....	27
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.4. PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION.....	29
3.5. RATIOS FINANCIEROS.....	32
3.6. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL.....	37

CAPITULO IV:

ANALISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ

4.1. ANÁLISIS DE LA CARTERA.....	40
4.1.1. Plan de Mejora.....	41
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	44
BIBLIOGRAFIA.....	45

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°1.....	27
CUADRO N°2.....	29
CUADRO N°3.....	31
CUADRO N°4.....	32
CUADRO N°5.....	41
CUADRO N°6.....	42

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1.....	24
GRAFICO N° 2.....	25
GRAFICO N° 3.....	30
GRAFICO N° 4.....	32
GRAFICO N° 5.....	40

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

El problema habitual que tienen las empresas es la cartera vencida, es decir, la falta de liquidez la cual hace que no se pueda cumplir con los pagos de las obligaciones a la fecha de sus vencimientos, por tal motivo la Agencia de Viajes Cali S.A. ha decidido realizar un estudio en base a su cartera vencida con el fin de detectar cual es el problema que radica, poder identificar un mejor procedimiento al momento de realizar las gestiones de cobranzas.

Mediante este estudio se espera detectar e identificar las actividades que agregan valor y cuales son innecesarias, para poder así encontrar una herramienta fundamental para mejorar los procesos y visualizarlos de tal manera que se pueda detener en cualquier etapa para profundizarlos y analizarlo sin perder la perspectiva.

Existe un enlace entre lo que es la falta de liquidez y la cartera vencida la cual se hace evidente cuando no se lleva las gestiones de cobranza de manera eficaz y en términos esperados dentro de las operaciones de la empresa, ya que debido a la carencia de efectivo por el mal manejo de cobranza de las cuentas pendientes provoca una situación financiera desfavorable para la empresa la cual se ve afectada, ya que, debido a esto debe adquirir préstamos a corto plazo para poder solventar las deudas y seguir operando.

Se obtendrá la respectiva información de las personas que se encuentran involucradas en el departamento de cobranzas, con las respectivas revisiones de los procedimientos que se está realizando.

Por esta razón, se encuentra en un estado crítico en la parte financiera que causan impacto a la Agencia de Viajes Cali S.A., ubicada en José Vélez 1807 y Tulcán esquina. Según los análisis del balance del 2016, se destaca que el rubro cuentas por cobrar posee altos valores que se encuentran pendientes de recuperar, por este motivo, se procedió a hacer un análisis de las deudas que posee los clientes con la empresa desde hace tres años notando que existe un arrastre de cantidades fuertes por cobrar de los clientes.

De sus 60 clientes que tiene la empresa, tenemos 2 clientes potenciales que no pagan y son valores muy representativos desde el año 2010, que por ser del estado tienen un proceso máximo de pago de un mes, sin embargo se toman más del tiempo establecido y esto afecta la liquidez en la empresa, puesto que como agencia de viajes somos intermediarios con las aerolíneas y el ente regulador que se encarga de pagar a esta empresa es la IATA (International Air Transport Association), el cual nos da un plazo máximo de una semana vencida para pagar los boletos vendidos.

El mal manejo de procedimientos y políticas a la hora de otorgar créditos por parte del persona de Crédito y Cobranza es otra de las causas por el cual la agencia no se encuentra en una situación financiera favorable, como consecuencia otorgan créditos a clientes erróneamente sin soporte financieros respectivos y al no contar con un auditor no se lleva un adecuado control.

Si la Agencia Cali S.A. continua con esta problemática aumentara su cartera vencida y por ende seguirá la falta de liquidez la cual generar problemas con el cumplimiento de las obligaciones pendientes, la situación se empeorara con el tiempo y con ello la empresa se encontrara en obligación de cerrar.

Crédito y Cobranzas se ha considerado en uno de los principales fundamentos para el desarrollo de la empresa, debido a que los responsables de tomar decisiones dependen del manejo de este recurso para determinar el éxito o fracaso del negocio.

Desde hace varios años la empresa viene sufriendo un estancamiento en el sistema de control interno lo que puede llegar a afectar el cumplimiento de sus objetivos por lo cual existe una preocupación por los síntomas y las causas a este problema.

De manera general, los síntomas que presenta el Departamento de Crédito y Cobranzas son por la insuficiencia de documentación e información de los clientes y la ausencia de una herramienta que guie las operaciones de crédito y cobranzas.

Las causas a este problema se encuentran en no realizar un adecuado estudio a los clientes para el otorgamiento de créditos, a su vez, no efectuar un seguimiento al crédito otorgado.

1.1.2. SITUACIÓN CONFLICTO

En la Agencia de Viajes Cali S.A. el inconveniente fundamental es básicamente que no maneja su cartera vencida de forma adecuada, otorgando créditos a personas naturales lo cual dentro de las normas de la empresa no es permitido, en cambio con las personas jurídicas igual se les otorga crédito a pesar que se encuentran con morosidad. El mal manejo de la cartera vencida afecta directamente a la empresa, ya que debido a esto no tiene liquidez y al no tener liquidez no está siendo solvente.

Tener un gran porcentaje de cartera vencida implica que la empresa no está manejando adecuadamente sus cuentas por cobrar, porque al tener un índice muy alto de cuentas por cobrar se puede incidir en la morosidad de los clientes.

Debido a la cartera vencida aumenta el índice de morosidad y al no recuperar las cuentas vencidas en los plazos indicados, se genera una brecha financiera que no permite atender nuevas necesidades por parte de nuestros clientes.

La rotación de la cartera deber ser más acelerada que la rotación de cuentas por pagar, o al menos igual. No se puede considerar que mientras a los clientes se les da crédito a 30 días, los proveedores solo den crédito a 15 días; de suceder así se estaría en desventaja financiera puesto que mientras la empresa financia a sus clientes, debe pagar de contado o a muy corto plazo a sus proveedores.

El hecho de tener recursos acumulados en cartera, implica que la empresa para poder operar o pagar a sus proveedores y empleados debe recurrir a financiación externa que trae consigo alto costo financiero, razón por la cual la gestión de la cartera debe ser coherente con la gestión de las cuentas por pagar, o la política de cliente debe ser más favorable o cuanto menos igual que la política de proveedores.

Los informes proyectados de la investigación aplicada a clientes externos indican que la Agencia de Viajes Cali S.A. debe utilizar una herramienta fundamental en el enfoque de sus actividades dedicadas a crédito y cobranzas de un plan estratégico que lo lleve a emplear, diseñar y producir tácticas de cobranzas que influyan positivamente en al ámbito competitivo mejorando visiblemente su flujo de efectivo.

En base a esta información se tendrá un mejor criterio al tomar la decisión de aprobar o denegar la petición o solicitud, y en caso de obtener un resultado satisfactorio, definir el límite o monto y los plazos de créditos.

La calificación de crédito no idóneo ocasiona una ineficiente calificación de crédito que acumula a los clientes deudores, un talento humano inadecuado no puede controlar una cartera vencida; la no disposición

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el incremento de la cartera vencida en la liquidez de la agencia de viajes Cali S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil en un trimestre del período 2016?

Delimitado: El análisis se realizará en el Área de Crédito y Cobranzas encarrilado a los empleados que intervienen en el proceso de cobranza, durante un trimestre (julio, agosto y septiembre del 2016).

Claro: El análisis se expresará en términos fáciles y comprensibles de entender la cual reflejara los posibles riesgos que enfrenta la Agencia de Viajes Cali S.A. para no llegar a tener inconveniente con la liquidez.

Evidente: Si se continúa con la misma gestión de cobranzas, aumentará la cartera vencida y por ende la empresa entrará en un estado de déficit financiero lo cual hará que incumpla en sus obligaciones financieras.

Concreto: La Agencia de Viajes Cali S.A. destinada a la venta de boletos nacionales e internacionales, paquetes turísticos y todo tipo de trámites que un viajero necesite paso por un momento de desorganización en el área de Crédito y Cobranza lo cual afecta en el servicio que se le otorga al viajero

Relevante: La recuperación de la cartera vencida de la agencia se hará realidad al momento de la aplicación de las nuevas políticas y procedimientos que se otorgue con la investigación, la misma que solventará la situación económica por la que atraviesa la empresa.

Factible: El Gerente Administrativo capacitará al personal del Departamento de Crédito y Cobranzas.

1.3. DELIMITACIONES DEL PROBLEMA:

Campo: Recuperación de la cartera vencida de la Agencia de Viajes Cali S.A., ubicada en Vélez 1807 y Tulcán enfocada en el área de Turismo.

Aspecto: Financiero

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Área: Crédito y Cobranzas

Variables: Independiente: Incremento en la cartera vencida

Dependiente: liquidez

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVOS GENERALES

Realizar un estudio del incremento de la cartera vencida para establecer su incidencia en la liquidez en la empresa Cali S.A. durante un trimestre del año 2016.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fundamentar aspectos teóricos sobre las cuentas por cobrar y liquidez de la Agencia de Viajes CALI S.A.
- ✓ Diagnosticar la situación actual de la cartera vencida y determinar la incidencia en la liquidez de la Agencia de Viajes Cali.
- ✓ Proponer un plan de mejora para la recuperación de la cartera vencida.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En la actualidad los mercados van creciendo y tomando un gran desarrollo e impulso lo cual obliga a las empresas a mejorar sus estrategias para poder alcanzar ventaja competitiva con las demás empresas, esto conlleva a elaboración de planes crediticios muchos más estratégicos constituyéndose así una herramienta de utilidad como agente de producción.

Conforme avanza la globalización se debe hacer un análisis de los procesos de crédito, ya que conforme avanza la tecnología hay que ir actualizando, ya que existen nuevas aplicaciones y nuevas ideas que se pueden convertir en el elemento principal de las transacciones comerciales a crédito.

La Agencia de Viajes Cali S.A. es una agencia que cambia sus patrones de dar crédito conforme avanza la tecnología implementando planes estratégicos para poder controlar las desventajas y ventajas al momento de dar un crédito, tendrá que examinar muy detenidamente si se debe restringir o extender los créditos que se otorga a los clientes, ya que este, será un pilar fundamental para el método de cobranzas que permitirá evaluar las condiciones económicas de la empresa.

Mediante el presente estudio se obtendrá información precisa y real permitiendo dar posibles soluciones al manejo de una adecuada cartera para que de este modo vayan siendo más solventes.

Para poder otorgar créditos la Agencia de Viajes Cali S.A. debido al mercado interno exige fundamentalmente enormes garantías, por esta razón, se les otorgara dependiendo de su capital, conocimientos y personalidades de los clientes con el propósito de encontrar información precisa que indique que el cliente es viable y confiable, adicional se debe buscar información proveniente de fuentes de intercambio crediticio con el fin de evitar quiebras o desfalcos inesperados. Por ende, esto produce complicaciones en la Agencia de Viajes Cali S.A. por lo que esta

investigación procura otorgar un Modelo de gestión financiera para reducir lo que es la morosidad por parte de los clientes y que sirva como guía para el administrador al momento de tomar alguna decisión.

Debido a estas circunstancias es necesario realizar este estudio, ya que seguir incidiendo en el mismo problema provocara que la agencia no pueda cumplir sus obligaciones y por ultimo su total cierre.

Por medio de este estudio se propone un plan de mejoramiento práctico dirigido al departamento de Crédito y cobranzas para que se logre recuperar la cartera vencida que tiene la agencia

Se sugiere este procedimiento considerando que los actuales procedimientos para el control de las cuentas por cobrar por parte del departamento de cobranzas no han sido favorables ni han alcanzado los resultados esperados que disminuya la cartera vencida.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Antecedentes Históricos

Las empresas comúnmente tienen dos formas de vender sus productos o servicios, a crédito y ha contado. El crédito es utilizado como herramienta para poder incrementar las ventas y de este modo poder obtener mayor beneficio ya que son muy poco los clientes que realizan las cancelaciones ha contado. Hoy en día es mucho más cómodo para los clientes ir cancelando cómodas cuotas, el cual hace mucho más accesibles la compra de los productos o servicios. A lo largo del tiempo el proceso de riesgo de crédito comercial se establece como la contabilización de las cuentas de los clientes, gestionar los cobros y recaudar los impagos una vez que se haya generado.

Mediante el punto de vista netamente contable, reactivo y fijo las que caracteriza la gestión de crédito y cobranza de los clientes, en función de sus créditos solo se limita a contabilizas las cuentas de los clientes y recuperar la cartera vencida. Con el paso de tiempo se produjo un cambio en los procedimientos al momento de otorgar crédito, ya que surgió el concepto de evaluación y prevención de crédito. Con la introducción de esta nueva ideología, el procedimiento de crédito realiza un breve análisis y evaluación de los posibles riesgos que surgen de las transacciones comerciales y gestionamiento del riesgos generado por los cliente, a pesar de esto, se maneja bajo el punto de vista de que el criterio comercial se establecía netamente en el ámbito financiero en la cual los criterios de seguridad y tesorería se consideraban sobra cualquier otro aspecto.

Para Bolten E. (1996) "el objetivo de las cuentas por cobrar que sigue la empresa por lo general consiste en fomentar las ventas y ganar más clientes otorgándoles crédito". El otorgamiento de crédito por parte de una empresa puede ser considerado un elemento competitivo debido a su influencia sobre las ventas.

Toda venta tiene su riesgo hasta que no se haya cobrado íntegramente la factura al cliente, sin embargo, las cuentas por cobrar eran vistas únicamente para generar flujos de efectivo en las cuales no se incurría en ningún tipo de riesgo como en las ventas realizadas a crédito. Dentro del área financiera el departamento de riesgo estaba intrínsecamente relacionado, la normativa para la prestación de crédito era exageradamente rigurosa y con criterios pocos flexibles.

En toda instancia se consideraba a los clientes como un mal pagador potencial, esto causaba que los procedimientos dentro de la gestión de ventas se vieran obstaculizados los cuales dificultaban las labores comerciales, ocasionando posibles enfrentamiento del área comercial con el área financiera ya que este último consideraban las gestiones de créditos como una generadora de cuentas incobrables para la empresa.

Según Charles T. Hongreen y Gary L. Sundem (1987) "se plantean que las cuentas por cobrar incluyen el importe de la venta de mercancía o servicios a cambio de una promesa verbal o implícita de recibir efectivo en el futuro, es decir derecho en cuenta abierta contra el efectivo de un cliente".

La base fundamental de una empresa viene dado por el manejo que le den a las cuentas por cobrar, ya que esto es lo más importante, porque dichas cuentas permiten a la empresa ser solvente, es decir contar o no con la liquidez necesaria para poder tener un buen funcionamiento.

Al contar con cuentas por cobrar también manejamos índices de morosidad, ya que no todos los clientes realizan los pagos el día que es, y esto el mayor inconveniente por el cual tiene que pasar las empresas, por

tal motivo se aplica rígidas normas para reducir este índice porque no es conveniente para la empresa.

Las empresas no deben de contar con un alto índice de cuentas por cobrar ya que la empresa se ve afectado por esto, porque su dinero está a futuro, pero como podrían solventar los gastos que tienen en el presente, por esta razón se debe de tener mucho cuidado con esta cuenta y el trato que le den.

Agencia de Viajes Cali, se creó el 28 de octubre de 1975 teniendo como misión y visión ser una cadena de agencia de viajes confiables que ofrezcan seguridad a nuestros clientes en viajes fuera y dentro del País y que superen las expectativas mediante un servicio de excelente calidad, haciendo cumplir la ilusión del cliente, tanto en su viaje ya sea de placer, visitas, familiares o de negocios y así logrando la satisfacción de nuestros clientes.

Por este motivo, se ha enfatizado procesos de organización y gestión que pueda permitir el cumplimiento de las metas propuestas, una de ellas es el cobro de la cartera vencida en su tiempo establecido al momento de otorgar el crédito.

Para una correcta dirección es de vital importancia que la empresa examine sus cuentas por cobrar de forma periódica, para así poder verificar que los pagos realizados por partede los clientes se están llevando de tal manera, que no estén generando inconvenientes para la empresa. Existe empresa que controlan sus cuentas por cobrar mediante métodos que calculan el tiempo pendiente de cobro en el que permanece el crédito. No obstante, desde el surgimiento de nuevas teorías administrativas se afirma que dichos días otorgados en el crédito son parte del plazo promedio requerido al momento de exigir el pago de las cuentas por cobrar, el cual también se lo conoce como período promedio de cobranzas.

El manejo de las cuentas por cobrar se debe llevar de una manera rigurosa, ya que hay clientes que no cumplen la fecha tope de pago. Sin embargo se deberá considerar cuatro procesos básicos para poder otorgar crédito a los clientes:

1.- Estrategia y planeación del portafolio.- Se debe considerar las estrategias del negocio en cuanto analizar a posibles clientes a los que se les venderá crédito. Las estrategias que se vayan a implementar deben estar consideradas en las políticas de crédito a cumplir para el diseño de la cartera crediticia.

2.- Origen y evolución del crédito.- Se deberá tener claro que producto o servicio originó el crédito, de donde surgió y bajo qué término se realizó la venta a crédito para una evaluación donde la estructura y negociación del crédito para su posterior aprobación.

3.- Documentación y desembolso del crédito.- Toda venta de bienes o servicios a crédito debe estar debidamente respaldada con sus respectivos comprobantes de crédito fiscal o factura y cualquier documento legal que ampare la operación. La documentación es de vital importancia ya que por este medio se puede llevar un control minucioso de las ventas y cobros que estén pendientes de pago.

4.- Administración de la cartera de crédito.- En este punto se debe tener en cuenta las políticas de cobro para el manejo de posibles créditos con problemas.

2.1.2. Antecedentes referenciales

A continuación se menciona algunas referencias de tesis y artículos que tienen relación con el tema de estudio y argumenta la siguiente investigación:

Se concluye en la tesis realizada por Ortiz Morales “La Gestión Financiera como herramienta gerencial aplicación práctica en la Sociedad; Negocios y Salud compañía Ltda.” que “La información, control y registro inadecuado de las cuentas por cobrar generan dificultades al no poseer un conocimiento idóneo del tiempo de sus vencimientos, impidiendo gestionar políticas apropiadas de crédito.”

Según la autora Abril Torres en la tesis nombrada “Implementación de un sistema de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito La Merced, indica que “Los trabajadores que están ubicados en el área de crédito y cobranza no cuenta con un vasto conocimientos sobre la concesión de créditos, no poseen un manual escrito sobre qué pasos deben de seguir y que requerimientos deben solicitar a los cliente para poder otorgar un crédito”

La recolección de información financiera contable no se realiza de forma diaria con severidad y esto ocasiona el atraso de los asientos contables al igual que genera atrasos para la realización de los informes financieros, esto obliga a los directivos a tomar decisiones con información sesgada sobre la situación actual de la empresa.

Según Bastidas Andachi en su tesis “Auditoria de gestión en el departamento de crédito de la Mutualista Ambato para mejorar la toma de decisiones” indica que la Mutualista incremento el monto de su cartera vencida debido a la mala situación financiera del país para la cual la mutualista no se encontraba preparada y esto se debe a que la misma no poseía parámetros y procedimientos para realizar una gestión de cobro adecuada y correcta.

Se puede concretar de estas tres tesis mencionadas anteriormente que poseían un factor en común, el cual era, que en todos los casos las empresa citadas no poseían un manual o procedimientos de recuperación de cartera vencida la cual les sirva de guía al momento de tomar decisiones

adecuadas con una cantidad mínima de riesgo sobre la liquidez de la empresa.

Cabe especificar que por la falta de una guía referencial de procedimiento financiero en el área de crédito y cobranza dentro de la empresa, no es posible tomar una debida decisión que este relaciona a la forma de como disminuir el índice de morosidad de los clientes, pero en el caso de que existiera dicha guía podría ayudar a la empresa y a los directivos al momento de tomar las decisiones y que sirva como base para que los consumidores que compran el servicio que la empresa tiene a disposición pueda realizar sus pagos en el debido plazo.

2.1.2.1. Orientación Psicológica

Según Pere J. Brachfiel, P. (Psicólogo), aclara que para realizar la cancelación de una factura pendiente es imprescindible fijar tres virtudes: nociones de finanzas, psicología aplicada y conocimientos de derecho.

En conclusión, lo que se establece es que antes de realizar toda negociación hay que considerar que la información debe ser detallada y explicitas sobre las posibilidades de cobro y la versatilidad de un acuerdo con el cliente dado a resaltar que debe realizar sus pagos puntualmente.

Según Jorge Mohar J., habla acerca del área de servicios, del producto o resultado el cual aparentemente no es tangible. Bajo esta idea se requiere tomar acciones que reflejen resultados concretos, es decir, si debemos presentar un presupuesto en un día establecido, debemos con anterioridad visitar a 10 clientes para realizar un servicio posterior a la venta de preferencia una vez cada finalización del mes para poder establecer y formular el debido reporte de todas aquellas ventas que están por encima del pazo del crédito establecido al momento de pactar la misma. Esta acción genera productos tangibles, es decir, donde se encuentra un

“deudor interno” que establezca los parámetros y un “agente interno” que se responsabilizan a entregar lo pactado.

La psicóloga Estrada, Ivette (2005, Emprendedores, Franquicias, Pymes y Negocios) indica que para establecer una solución al problema, se debe capacitar a su personal en el arte de la gestión de pago, aunque, hay una inexistencia de este tipo de escuela de cobradores, las instituciones deben brindar estas capacitaciones y fomentar en sus trabajadores que el acto de cobrar no es netamente en recibir el dinero o retirar cheques. El recaudador que realiza la cobranza debe tener conocimiento de su compañía, como también, información de los deudores a quien va a realizar los cobros. El poseer este tipo de información le apertura el camino para evitar un sin número de pretextos relacionados a la insolvencia del cliente. Solo por medio de las capacitaciones se podrá formar al recaudador para de esta forma darle a entender que es mejor mantener un cliente que perderlo a lo largo del tiempo.

Para la recuperación de la cartera vencida, el vendedor deberá tener un carácter adecuado y una gran paciencia para saber guiar al cliente además de un buen tono de voz, deberá ser muy observadora y vestir de forma adecuada para poder atraer al cliente.

2.1.2.2. Orientación Política

Según Velasco, David (2010, Reducir nómina y bajar cartera vencida), establecido que para la realizar una disminución de la cartera vencida es necesario realizar un proceso, siempre estando pendientes de los estados financieros y los valores relacionados con los mismo, de ser posible cada dos días.

Lo cual indica que se debe vigilar la cartera vencida junco con los pagos que deben realizar los clientes y sobre todo que hay que ser pacientes ante

la recuperación de los pagos vencidos, debemos de llevar un control diario sobre dichas cuentas.

Según Ruiz Q. (2011) señala que la estrategia óptima para la disminución de la cartera vencida es:

“Hay que trazar estrategias que faciliten la identificación y visualización de las áreas que incurren en un mayor índice de cartera vencida, de esta manera enfocando todos los recursos en la motivación y capacitación del personal del área encargada de realizar la gestión de cobro.”

Lo anterior mencionado, nos indica que es necesario enfocarnos debidamente en el segmento de la empresa y en las personas que mantienen una deuda con la misma para de esta forma reducir el total de la deuda.

El político Olmos Castro, manifiesta:

“Lo fundamental es trabajar en primer lugar en la estrategia establecida para la recuperación de la cartera, indudablemente es de vital importancia realizar cambios en las áreas que se encuentran relacionadas directamente en el ámbito de la recuperación de la cartera vencida, siempre será de suma importancia la estrategia establecida, al momento de implementar cualquier tipo de proyecto relacionado al cobro de la cartera, se observaría el perfil y el comportamiento correcto para la implementación del mismo, se deberá contar con una persona que posea experiencia en el área y que genere los resultados idóneos.”

Esto nos indica que hay que tener estrategias para poder recuperar la cartera vencida, sobre todo manejar la cartera con persona totalmente capacitado y sobre todo que tenga la experiencia en el tema.

2.1.2.3. Orientación económica

Según la Economista Torres (2012) establece:

“La forma de reducir la morosidad de la cartera vencida es establecer un nuevo procedimiento para realizar las cobranzas y de esta forma mitigar que las transacciones realizadas día a día cayesen en el abismo de la cartera vencida, este método para disminuir la cartera radica en que el recaudador realice visitas periódica y a la vez establezca una evaluación sobre la realidad económica que está atravesando el cliente que se encuentra en morosidad para de esta forma establecer una solución viable de pago.”

Este idea trata de realizar nuevas implementaciones, es decir, que además de tener personas capacitadas también tengamos promotores que se encargue de visitar personalmente a los clientes para observar el estado económico en el que se encuentran y mediante esto poder dar solución en ese momento al problema de pago.

A lo largo del tiempo el obstáculo más grande que experimentan las empresas es la cartera vencida. Esta problemática afecta directamente a la liquidez y solvencia de la empresa, por tal motivo, se debe implementar y obtener personal capacitado para poder gestionar el cobro adecuadamente. Se debe de implementar técnicas de cobranzas adecuadas conforme a cada cliente, ya que no se puede implementar las mismas estrategias para una persona natural que una persona jurídica, sino no se da el adecuado cobro de la cartera vencida esto puede generar también retraso de los pagos de gastos operativos.

Por tal motivo la empresa no solo se debe sujetar al cobro de dicha cartera, también debe de incrementar el ahorro de la empresa para poder capitalizarse en momentos de crisis y poder mantener su operación diaria, se debe también generar otra fuentes de ingreso como son las inversiones,

es decir, debe buscar ingresos no solo en ventas sino también a través de otras opciones.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente proyecto a su correspondiente propuesta se fundamenta en la siguiente base legal:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TÍTULO II

DERECHOS

Capítulo sexto

Derecho de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Inciso N° 15.- El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

TÍTULO VI

RÉGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo sexto

Trabajo y Producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales

públicas o privadas, asociativas, familiares, doméstica, autónomas y mixtas”.

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

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconoce todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Inciso N°8.- El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variables

Variable Independiente: Incremento en la cartera vencida.- Valores totales de créditos que se han otorgado a clientes naturales o jurídicos el cual no se encuentran cobrados a la fecha de su vencimiento, lo que genera una pérdida económica a la empresa al no poseer efectivo y esta propensa a convertirse en una cuenta incobrable.

Variable Dependiente: liquidez.-Capacidad que posee una empresa para captar efectivo y de este modo cumplir con sus obligaciones y responsabilidad.

2.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Se detalla algunos conceptos básicos contables que son indispensables para poder entender el siguiente análisis.

BASE DE DATOS: Es el conjunto relacionados, almacenado de forma que se pueda acceder a ellos de la mejor manera con la posibilidad de poder relacionarlos, ordenarlos según los diferentes criterios.

ADMINISTRATIVA: Persona empleada en la administración de alguna identidad.

CARTERA VENCIDA: Son obligaciones que no se ha cumplido en un plazo establecido y que no se han recuperado oportunamente.

CANTIDAD: Aspecto o característica de las cosas en virtud de la cual estas son contables o mensurables.

CLIENTES: Son aquellas personas físicas o jurídicas que compran bienes y servicios que habitualmente son objetos de venta o prestación por parte de la empresa.

DEUDORES: Son aquellas personas que adquieren bienes o servicios distintos a los que normalmente proporciona la empresa, por lo que no tienen la condición estricta de clientes. (Universal).

CONTABILIDAD: Es un proceso que consiste en identificar, registrar, resumir y presentar información económica a quienes toman las decisiones (ELLIOTT).

COBRANZA: Es el procedimiento con el cual las empresas recudan todos aquellos valores a sus clientes con la finalidad de hacer efectiva el pago por noción de comprar que surgió de la prestación de un bien o servicio, es decir, la cancelación de la deuda generado por la compra.

CUENTA: Registro de todas las transacciones y de la fecha de cada una de ellas que afecta una fase particular de una empresa. Se expresa en forma de cargo y abonos evaluados en términos monetarios y mostrando el saldo actual si existe. (MONOGRAFÍAS.COM).

CUENTAS POR COBRAR: Las que se adeudan a una empresa por las ventas de mercancía, basándose en un sistema de cuentas corrientes. (MONOGRAFÍAS.COM)

EFICIENCIA: Capacidad de lograr el objetivo establecido mediante una buena utilización de los recursos.

CUENTAS INCOBRABLES: Son todas aquellas cuentas las cuales poseen un alto de índice de incobrabilidad.

ÉTICOS: Relación positiva entre la ética y la moral la cual rige el día a día de los seres.

EFICACIA: Capacidad de realizar una determinada acción dentro de los parámetros establecido.

INDICADORES FINANCIEROS: Lista de parámetros o cifras de comparación entre resultados, cuentas, objetos cuyo objetivo es ayudar a los administradores de las empresas a medir sus situaciones financieras en ciertos periodos de tiempo.

INFRAESTRUCTURA: Todo aquel conjunto de elementos que posee una determinada organización para poder realizar sus actividades comerciales y administrativas las cuales se integran de una manera armoniosa.

INTERACCIÓN: Acto que se realiza recíprocamente ente dos o más agentes, objetos, seres, etc.

LIQUIDEZ: Es la capacidad que posee la empresa para convertir sus inversiones en dinero en efectivo la cual le permite realizar su giro normal de sus actividades.

PLAZO: Periodo de tiempo al que decido invertir.

MORA: Incumplimiento ante una obligación de pago en el periodo establecido.

ORGANIZACIÓN: Acto de establecer un orden en específico.

POLÍTICA DE CRÉDITO: Normativa que posee una institución dentro de su departamento de cobranzas para poder recaudar todos aquellos valores que se otorgan a los clientes en una determinada transacción, el plazo se fija al momento de la misma.

SANCIÓN: Ley o Estatuto. Acto mediante el cual se castiga el incumpliendo de una determinada ley por parte de una persona natural o jurídica, las sanciones pueden ser de orden penal o jurídico y la mismas dependiendo del delito pueden tipificarse como sanciones leves o graves.

RECUPERACIÓN DE CARTERA: Es el acto de recuperar los valores que se encuentran pendientes de cobro por parte de la empresa hacia a sus clientes los cuales fueron generados por un crédito que se les otorgo con un debido periodo de pago y al incumplir con el mismo se genera un acto de morosidad con la institución.

RECURSOS TENOLÓGICOS: Son herramientas de índole tecnológico tales como programas, computadoras cada uno con sus respectivos componentes tanto de software como de hardware las cuales permiten el habitual movimiento dentro de la empresa.

REGISTROS: Documento donde se transcribe información o se observa algo.

RIESGOS FINANCIEROS: Posible externalidad originada por la fluctuación del mercado la cual se puede medir mediante cálculos para mitigar el impacto de la misma dentro de la empresa

VALORES: Acto de otorgarle reconocimiento, validez a un determinado objeto o persona.

CAPITULO III METODOLOGÍA

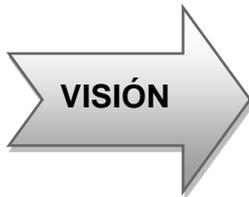
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El presente trabajo se va a realizar en la agencia de viajes Cali S.A, dicha empresa se encuentra dentro de la rama turística y se dedica a la venta de pasajes aéreos, paquetes turísticos, entre otras cosas. Fue constituida el 28 de octubre en el año de 1975, teniendo como:

GRÁFICO N°1



Ser una cadena de agencia de viajes confiables que ofrezcan seguridad a los clientes en viajes fuera y dentro del País y que superen las expectativas mediante un servicio



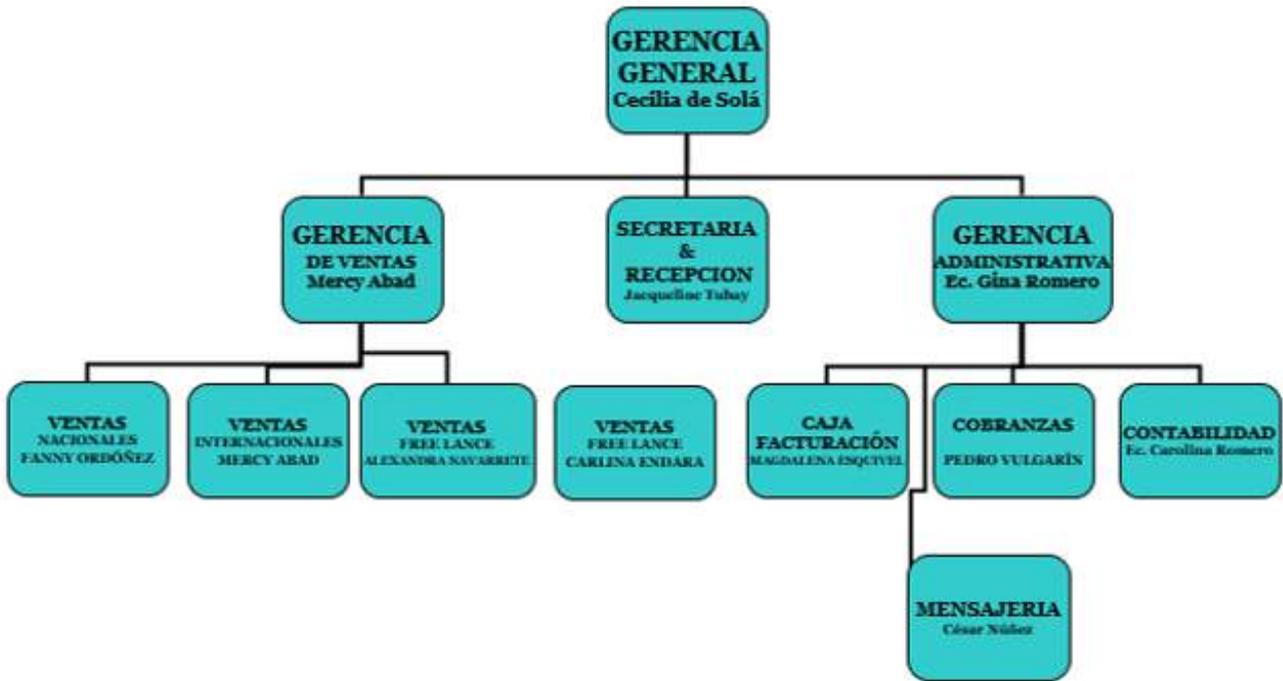
Llegar hacer un referente dentro del País como una de las mejores opciones de agencia de viajes.

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

La agencia de viajes Cali S.A. se encuentra conformado por el departamento financiero el cual está conformado por cinco integrantes, y el departamento de venta el cual posee cuatro vendedoras con su respectivo gerente, como se detalla a continuación:

GRÁFICO N° 2



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Entre sus principales proveedores podemos mencionar a:

- **Delgovisa:** Operadores de viajes
- **Tecnorep:** Operadores de viajes
- **Recormundo:** Operadores de viajes
- **Ecuasistencia:** Operadores de Seguros
- **Repsemun:** Operadores de Seguros

Cada proveedor brinda un servicio específico a la agencia, para que de este modo se le pueda ofrecer un mejor servicio a cada cliente dependiendo de sus requerimientos.

Los proveedores son los mayores colaboradores de la empresa al momento de ofertar los servicios, puesto que brindan información oportuna y veraz a la empresa la cual ayuda a captar al cliente.

Los operadores de viajes son quienes se encargan de todo lo relacionado con la logística de los diferentes paquetes de viajes para brindarle una experiencia personalizada a cada cliente mientras que las operadoras de seguros son los encargados de gestionar los contratos de seguros para cada tipo de paquete turístico.

Entre sus principales clientes podemos mencionar:

- Norlop
- Mystipoint
- Mindshare
- Bonding
- Chaide&Chaide
- BMI del Ecuador
- BMI Iguales Médicas
- Masecuador
- Adama

Estos clientes son los más representativos para la empresa por el volumen de ingresos que generan para la misma.

La agencia de viaje no solo tiene como clientes a empresas sino que también a personas naturales que desean contratar los servicios de la agencia.

3.2 ANÁLISIS FINANCIERO

Para el periodo 2016 la agencia presento los siguientes totales en sus estados financieros.

CUADRO N° 1

ACTIVO	618.361,32 \$
PASIVO	157.116,43 \$
PATRIMONIO	461.244,90 \$

UTILIDAD DEL EJERCICIO	10.719,72 \$
------------------------	--------------

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Los resultados obtenidos demuestran como el alto porcentaje de cartera vencida afecta la actividad económica de la agencia, comprobándose así que la inadecuada gestión de cobranza de las cuentas por cobrar afecta directamente al ejercicio contable de la agencia.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Tipo de investigación

Existen varios métodos de investigación que detallaremos a continuación:

Cuantitativa: Es aquella que utiliza predominantemente información de tipo cuantitativo directo. Dentro de la investigación cuantitativa se puede observar:

- Los diseños experimentales: obtienen su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga y así poder observarlo.
- La encuesta social: Es la investigación cuantitativa de mayor uso en el ámbito social y consiste en aplicar una serie de técnicas específicas con el objeto de recoger, procesar y analizar características que se dan en personas de un grupo determinado.
- Estudios cuantitativos con datos secundarios: los cuales a diferencia de los anteriores abordan análisis de datos ya existente.

Cualitativa: Es aquella que recoge información sin asignar valores números como por ejemplo entrevistas abiertas, grupos de discusión o técnicas de observación participante, una vez recolectada la información procede a la interpretación analizando las relaciones de significados que se produce en determinada cultura o ideología.

Descriptiva: Su principal objetivo es describir y desarrollar un plan estratégico que sirva para conocer a fondo las actividades por la empresa para determinar los procesos idóneos a realizar.

Correlacional: Esta tipo de investigación nos permite determinar la relación que existen entre dos o más variables y medir como afecta la una a la otra.

El tipo de investigación que se ha decidido realizar en base a la información brindada anteriormente se hará de forma Correlacional, ya que nos permitirá observar la relación que existe entre las variables a analizar.

3.4 PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El procedimiento a seguir en base al tipo de investigación selecciona es el método de correlación para observar la relación que existe en la cartera vencida con la liquidez de la empresa, y poder determinar como una afecta a la otra.

Según datos del 2016 se detalla la siguiente cartera vencida con los saldos al 31 de diciembre.

CUADRO N°2

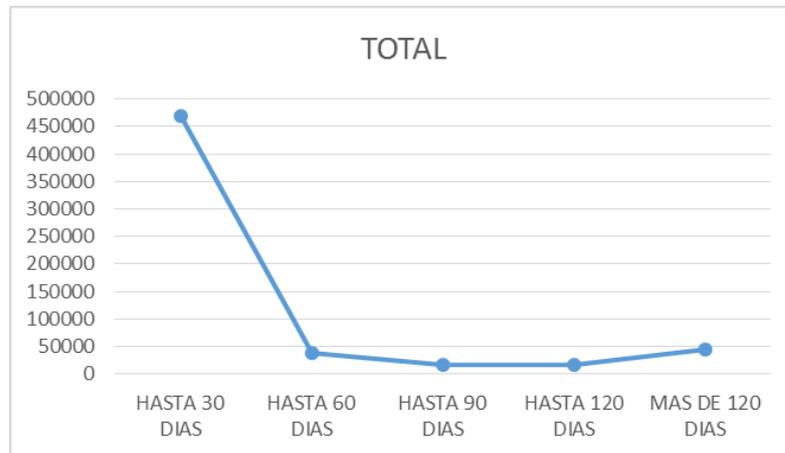
SALDOS VENCIDOS						
	HASTA 30 DIAS	HASTA 60 DIAS	HASTA 90 DIAS	HASTA 120 DIAS	MAS DE 120 DIAS	DEUDA VENCIDA
Enero	\$ 27.929,85	\$ 7.724,57	\$ 9,82	\$ 1.572,11	\$ 1.602,76	\$ 38.839,11
Febrero	\$ 44.246,05	\$ 5.385,75	\$ 1.402,74	\$ 1.364,89	\$ 3.024,00	\$ 55.423,43
Marzo	\$ 49.552,31	\$ 9.988,91	\$ 4.540,91	\$ 1.364,89	\$ 3.024,24	\$ 68.471,26
Abril	\$ 63.360,08	\$ 560,44	\$ 4.034,55	\$ 3.425,01	\$ 4.288,29	\$ 75.668,37
Mayo	\$ 35.080,63	\$ 1.940,98	\$ -	\$ 3.984,55	\$ 7.542,00	\$ 48.548,16
Junio	\$ 41.347,30	\$ 3.240,47	\$ 292,79	\$ -	\$ 6.341,48	\$ 51.222,04
Julio	\$ 23.477,92	\$ 2.887,16	\$ 2.602,58	\$ 50,00	\$ 3.125,04	\$ 32.142,70
Agosto	\$ 50.716,17	\$ 630,06	\$ 1.703,58	\$ 2.152,58	\$ 3.125,04	\$ 58.327,43
Septiembre	\$ 54.483,86	\$ 301,98	\$ 382,64	\$ 1.156,00	\$ 5.077,62	\$ 61.402,10
Octubre	\$ 32.313,13	\$ 3.199,80	\$ 82,22	\$ -	\$ 3.275,23	\$ 38.870,38
Noviembre	\$ 31.548,74	\$ 640,86	\$ 1.441,43	\$ -	\$ 2.247,14	\$ 35.878,17
Diciembre	\$ 14.829,30	\$ 1.922,66	\$ 364,46	\$ 296,24	\$ 2.247,14	\$ 19.659,80
TOTAL	\$ 468.885,34	\$ 38.423,64	\$ 16.857,72	\$ 15.366,27	\$ 44.919,98	\$ 584.452,95

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Se puede dar a denotar que a menor plazo de crédito existe un mayor índice de incumplimiento con el pago lo cual puede ser demostrado observando el siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 3



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

El gráfico denota la deficiencia del sistema de cobranza que posee la agencia el cual no es eficiente porque este permite que los clientes mantengan un alto grado de cartera vencida junto con una ineficiente gestión por parte del departamento de ventas que otorga crédito a empresas que por su alto porcentaje de cartera vencida no son aptos para seguir recibiendo crédito.

Esta reincidencia es uno de los factores que afecta a la liquidez de la agencia.

CUADRO N°3

	DEUDA VENCIDA	TOTAL DE VENTAS POR MES	TOTAL DE INGRESOS POR MES
Enero	\$ 38.839,11	\$ 67.742,59	\$ 28.903,48
Febrero	\$ 55.423,43	\$ 75.571,43	\$ 20.148,00
Marzo	\$ 68.471,26	\$ 91.115,07	\$ 22.643,81
Abril	\$ 75.668,37	\$ 93.456,09	\$ 17.787,72
Mayo	\$ 48.548,16	\$ 66.921,01	\$ 18.372,85
Junio	\$ 51.222,04	\$ 51.786,02	\$ 563,98
Julio	\$ 32.142,70	\$ 56.780,17	\$ 24.637,47
Agosto	\$ 58.327,43	\$ 76.840,42	\$ 18.512,99
Septiembre	\$ 61.402,10	\$ 71.094,13	\$ 9.692,03
Octubre	\$ 38.870,38	\$ 69.555,60	\$ 30.685,22
Noviembre	\$ 35.878,17	\$ 50.567,67	\$ 14.689,50
Diciembre	\$ 19.659,80	\$ 45.675,78	\$ 26.015,98
TOTAL	\$ 584.452,95	\$ 817.105,98	\$ 232.653,03

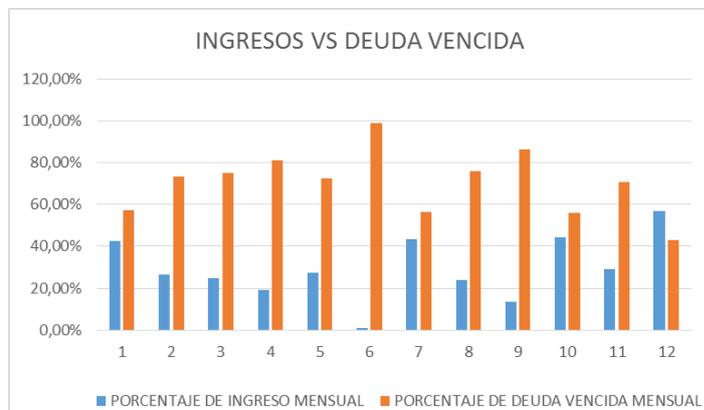
Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Como se puede observar en el cuadro N°3 los ingresos mensuales son inferiores a las cuentas por cobrar lo cual genera que no exista la solvencia suficiente para generar los pagos haciendo así que la agencia pierda su sostenibilidad financiera ya que gran parte de su liquidez se encuentra a futuro.

CUADRO N°4

	PORCENTAJE DE INGRESO MENSUAL	PORCENTAJE DE DEUDA VENCIDA MENSUAL
Enero	42,67%	57,33%
Febrero	26,66%	73,34%
Marzo	24,85%	75,15%
Abril	19,03%	80,97%
Mayo	27,45%	72,55%
Junio	1,09%	98,91%
Julio	43,39%	56,61%
Agosto	24,09%	75,91%
Septiembre	13,63%	86,37%
Octubre	44,12%	55,88%
Noviembre	29,05%	70,95%
Diciembre	56,96%	43,04%

GRÁFICO N° 4

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Se puede dar a denotar que a mayor porcentaje de cartera vencida aumenta el rubro de cuentas incobrables generando así pérdidas a la empresa y falta de liquidez.

3.5 RATIOS FINANCIEROS

Es un indicador que nos ayuda medir la capacidad de cumplimiento de la empresa para con sus obligaciones a corto plazo.

Ratio de Liquidez y Rotación de las Cuentas por Cobrar

El ratio de liquidez de las cuentas por cobrar es una herramienta que nos ayuda a llevar el control del dinero sobre las ventas a créditos, nos ayuda a medir el número de veces en las que se cobra en un periodo las cuentas por cobrar que se está analizando.

La empresa Cali S.A. presenta el siguiente periodo promedio de Cobranza:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{(\text{Cuentas por Cobrar}) (\text{dias en el año})}{\text{Ventas Anuales a Credito}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{(\$584.452,95)(365)}{\$ 817.105,98}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = 257$$

ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR				
VENTAS	=	\$ 817.105,98	=	1,40
CXC		\$ 584.452,95		

Se puede observar que el saldo promedio de las cuentas por cobrar ha sido liquidado 1,40 veces durante el ejercicio, por lo tanto en promedio cada 257 días se logra su recuperación, lo cual es un periodo muy extenso para las ventas a crédito.

En general un ratio de cuentas por cobrar muy alto o creciente refleja que la empresa tiene más ventas al contado lo cual vuelve eficiente el giro de su negocio al poseer suficiente liquidez o refleja que posee una gestión de cobranza eficiente.

Por otra parte, si este ratio es bajo o va disminuyendo denota que la empresa posee demasiadas ventas a crédito lo cual perjudica a la empresa por no tener la solvencia económica adecuada para gestionar sus pagos o maneja políticas de crédito demasiado flexibles.

Ratio de liquidez Inmediata

Este ratio permite medir a corto plazo la disposición que tiene la organización para poder funcionar mediante sus activos líquidos sin necesidad de utilizar sus flujos de ventas.

$$Prueba Defensiva = \frac{Caja Banco}{Pasivo Corriente} = \frac{\$ 8.640,49}{\$ 106.644,79} = 8,10\%$$

Según la prueba defensiva nos indica que la empresa posee muy poca capacidad de solventar las necesidades esporádicas mediante sus ingresos líquidos.

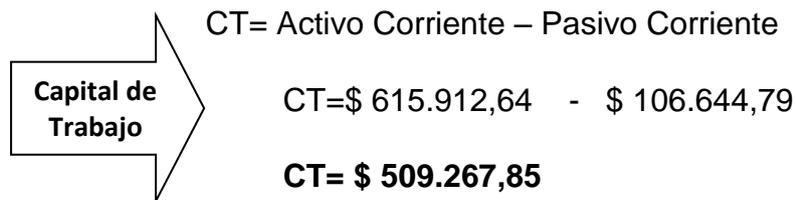
Ratio Rotación de Cartera

Mide con qué frecuencia la empresa puede recuperar las cuentas por cobrar, teniendo como propósito principal medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes.

ROTACION DE LA CARTERA			
Cuentas por Cobrar Promedio X DIAS	=	\$ 105.201.531,00	=
VENTAS		\$ 817.105,98	128,75

ROTACION ANUAL			
360	=		2,80
128,75			

Esto quiere decir que la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 128,75 días o rotan 2,80 veces en el periodo.



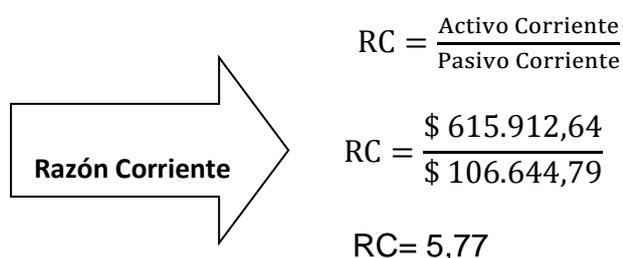
Capital de Trabajo

$$CT = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$CT = \$ 615.912,64 - \$ 106.644,79$$

$$CT = \$ 509.267,85$$

La empresa Cali S.A. presenta \$ 509.267,85 de capital de trabajo, es decir, es el dinero que posee para poder operar en el ejercicio.



Razón Corriente

$$RC = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

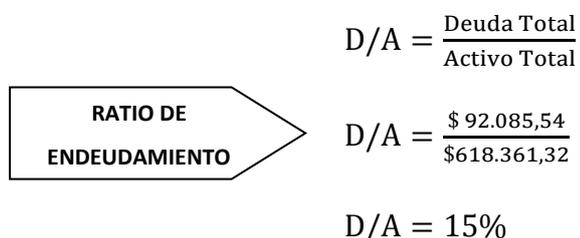
$$RC = \frac{\$ 615.912,64}{\$ 106.644,79}$$

$$RC = 5,77$$

Este ratio indica que las deudas a corto plazo son cubiertas por el activo en un 5,77.

Ratio de Apalancamiento Financiero

Son indicadores de eficiencia que muestra la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones tanto a corto como a largo plazo.



RATIO DE ENDEUDAMIENTO

$$D/A = \frac{\text{Deuda Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$D/A = \frac{\$ 92.085,54}{\$ 618.361,32}$$

$$D/A = 15\%$$

Hay que tener en cuenta que este ratio nos indica lo apalancada que se encuentra la empresa, en este caso la empresa presenta un apalancamiento del 15% lo cual indica que no posee mucha financiación

ajena sino por recursos propios, lo recomendable es que este ratio se encuentre por debajo de 1.

$$D/CCC = \frac{\text{Deuda Total}}{\text{Capital Contable Total}}$$

$$D/CCC = \frac{\$ 92.085,54}{\$ 461.244,90}$$
$$D/CCC = 20\%$$

Este ratio nos muestra que los activos totales de la empresa se encuentran financiados en un 20% con los patrimonios.

Al estar financiando el giro del negocio mediante recursos propios (patrimonio) la empresa no tiene que recurrir al endeudamiento externo, que además de financiarnos también se paga un interés lo cual genera más gasto para la empresa.

En resumen mediante el análisis de los ratios financieros se puede apreciar, que el saldo promedio de las cuentas por cobrar se liquidan cada 1,40 veces durante el ejercicio, es decir, que se demorar un promedio de 257 días para lograr su recuperación el cual es un periodo muy extenso cobrar dichas cuentas. Mediante la prueba defensiva podemos observar que la empresa no posee la capacidad de solvencia en caso de que suceda algún evento inesperado y se necesite resolverlo ya que dicha prueba arrojó un valor de 8,10%. Los diferentes ratios de apalancamientos nos permiten observar si la empresa se encuentran en la capacidad adecuada para poder cumplir con sus obligaciones, uno de estos ratios es el ratio del endeudamiento el cual en el presente ejercicio indica un apalancamiento del 15% lo que demuestra que se financia con recursos propios y no ajenos a la empresa, pero el principal ratio es el de cuentas por cobrar el cual nos indicó que la empresa rota 2,8 veces sus cuentas en este periodo, el cual, es muy extenso para convertir en efectivo las cuentas por cobrar.

3.6 ANALISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL

AGENCIA DE VIAJES VIP S.A. ECUATOOURS ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE 2016 EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS				
Cuentas	2015	2016	VARIACIONES	
			DOLARES	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Disponible				
Caja	250	300,00	50,00	20%
Bancos Moneda Extranjera	41630,87	8.340,49	-33.290,38	-80%
Depósitos por efectivizar	0	0,00	0,00	
Total Disponible	41.880,87	8.640,49	-33.240,38	-79%
Exigible				
Cuentas por cobrar clientes	340.519,73	584.452,95	243.933,22	72%
Reserva para Ctas. Incobrable	-662,91	-662,91	0,00	0%
Cta. por cobrar empleados	9.320,96	0,00	-9.320,96	-100%
Cta. por cobrar Jubilados	0,00	0,00	0,00	0%
Cta. por cobrar Ch. protestados	3.060,70	0,00	-3.060,70	-100%
Cta. por cobrar Líneas Aéreas	14.112,00	4.274,85	-9.837,15	-70%
Cta. por cobrar Otros Deudores	124.086,51	19.000,85	-105.085,66	-85%
Cta. Anticipo	824,23	0,00	-824,23	-100%
Cta. Depósitos y Garantías	206,41	206,41	0,00	0%
Cta. Impuestos Prepagados	7.016,05	0,00	-7.016,05	-100%
Total Exigible	498.483,68	607.272,15	108.788,47	22%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 540.364,55	\$ 615.912,64	\$ 75.548,09	14%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Activo Fijo				
Muebles y enseres	16.852,86	10.852,86	-6.000,00	-36%
Pinacoteca	754,58	754,58	0,00	0%
Equipos de Computación	15.620,30	15.620,30	0,00	0%
Equipos de Oficina	13.696,55	6.619,13	-7.077,42	-52%
Instalaciones	2.752,17	3.671,17	919,00	33%
Software	0	6.088,00	6.088,00	0%
Remodelaciones y Adecuaciones	9.510,60	9.510,60	0,00	0%
Total Activo Fijo	59.187,06	53.116,64	-6.070,42	-10%
Activo Fijo Revalorizado				
Muebles y enseres revalorizado	1.437,42	1.437,42	0,00	0%
Equipos de oficina revalorizado	2.192,58	2.192,58	0,00	0%
Instalaciones revalorizado	1.481,09	2.481,09	1.000,00	68%
Total Activo Fijo Revalorizado	5.111,09	6.111,09	1.000,00	20%
Depreciación Activo Fijo				
Dep. Acum. Muebles y enseres	-16.241,06	-16.241,06	0,00	0%
Dep. Acum. Pinacoteca	-363,93	-363,93	0,00	0%
Dep. Acum. Equipos de Computación	-10.884,30	-10.884,30	0,00	0%
Dep. Acum. Equipos de Oficina	-13.516,55	-13.516,55	0,00	0%
Dep. Acum. Instalaciones	-2.752,17	-2.752,17	0,00	0%
Dep. Acum. Remodelaciones y Adecuaciones	-9.432,45	-9.432,45	0,00	0%
Total Depreciación Activo Fijo	-53.190,46	-53.190,46	0,00	0%
Depreciación Act.FijoRevalorizado				
Dep. Acum. Muebles y enseres Revalorizado	-1.017,29	-1.017,29	0,00	0%
Dep. Acum. Equipos de Oficina Revalorizado	-1.687,75	-1.687,75	0,00	0%
Dep. Acum. Instalaciones Revalorizado	-883,55	-883,55	0,00	0%
Total Depreciación Activo Fijo Revalorizado	-3.588,59	-3.588,59	0,00	0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	7.519,10	2.448,68	-5.070,42	-67%
TOTAL ACTIVO	\$ 547.883,65	\$ 618.361,32	\$ 70.477,67	13%

PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
Pasivo Corriente				
Cta. por pagar líneas aéreas	42.349,50	59.537,31	17.187,81	41%
Cta. por pagar acreedores comerciales	3.857,60	4.262,50	404,90	10%
Cta. Por pagar Impuesto líneas aéreas	479,23	380,95	-98,28	-21%
Cta. Por liquidar	760,85	908,75	147,90	19%
Cta. por pagar Tks. no utilizados	4.737,45	5.540,35	802,90	17%
Cta. por pagar Depósitos Clientes	14.195,09	21.455,68	7.260,59	51%
15% Participación Trabajadores	0	2.200,22	2.200,22	0%
Obligaciones I.E.S.S.	2.861,73	5.836,83	2.975,10	104%
Obligaciones Sociales	5.110,69	5.120,72	10,03	0,20%
Obligaciones S.R.I.	1.138,39	1.401,48	263,09	23%
Total Pasivo Corriente	75.490,53	106.644,79	31.154,26	41%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 75.490,53	\$ 106.644,79	\$ 31.154,26	41%
PASIVO NO CORRIENTE				
Pasivo Largo Plazo				
Provision para Jubilaciones Patronal	21.471,64	35.471,64	14.000,00	65%
Cuentas por Pagar Accionista	0	15.000,00	15.000,00	0%
Total Pasivo No Corriente	21.471,64	50.471,64	29.000,00	135%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	21.471,64	50.471,64	29.000,00	135%
TOTAL PASIVO	\$ 96.962,17	\$ 157.116,43	60.154,26	62%
PATRIMONIO				
Capital y Reservas				
Capital Social Pagado	424.000,00	424.000,00	0,00	0%
Reserva Legal	5.797,21	9.286,21	3.489,00	60%
Total Capital y Reservas	429.797,21	433.286,21	3.489,00	1%
Pérdidas y Ganancias				
Resultados Ejercicio anterior	9.385,50	16.390,02	7.004,52	75%
Resultados Ejercicio en curso	11.738,77	11.568,67	-170,10	-1%
Total Pérdidas y Ganancias	21.124,27	27.958,69	6.834,42	32%
TOTAL PATRIMONIO	450.921,48	461.244,90	10.323,42	2%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 547.883,65	\$ 618.361,32	70.477,67	13%

Según el siguiente análisis se puede observar que la cuenta caja obtuvo un incremento del 20%, mientras que a su vez la cuenta banco disminuyó en un 80% lo cual indica que se obtuvo menos ingresos en el año 2016 por parte de la moneda extranjera.

También se puede dar a denotar que las cuentas por cobrar en relación al año pasado aumentaron en un 72%, indicando así que poco a poco se va dificultando el cobro de la cartera vencida, incluso se puede dar a relucir que en el siguiente año no se obtuvo ningún valor por cheques protestados.

En el año 2016 la empresa presenta una disminución referente a lo que es equipo de oficina debido a una restructuración interna, para de esta forma descongestionar el ambiente del trabajo y dar una mejor impresión al público.

La empresa presenta un incremento de sus cuentas por pagar a aerolíneas debido a la inconveniente que presenta la empresa de gestionar la cartera vencida, lo cual tiene relación directa con el activo circulante que se presenta en el año 2016.

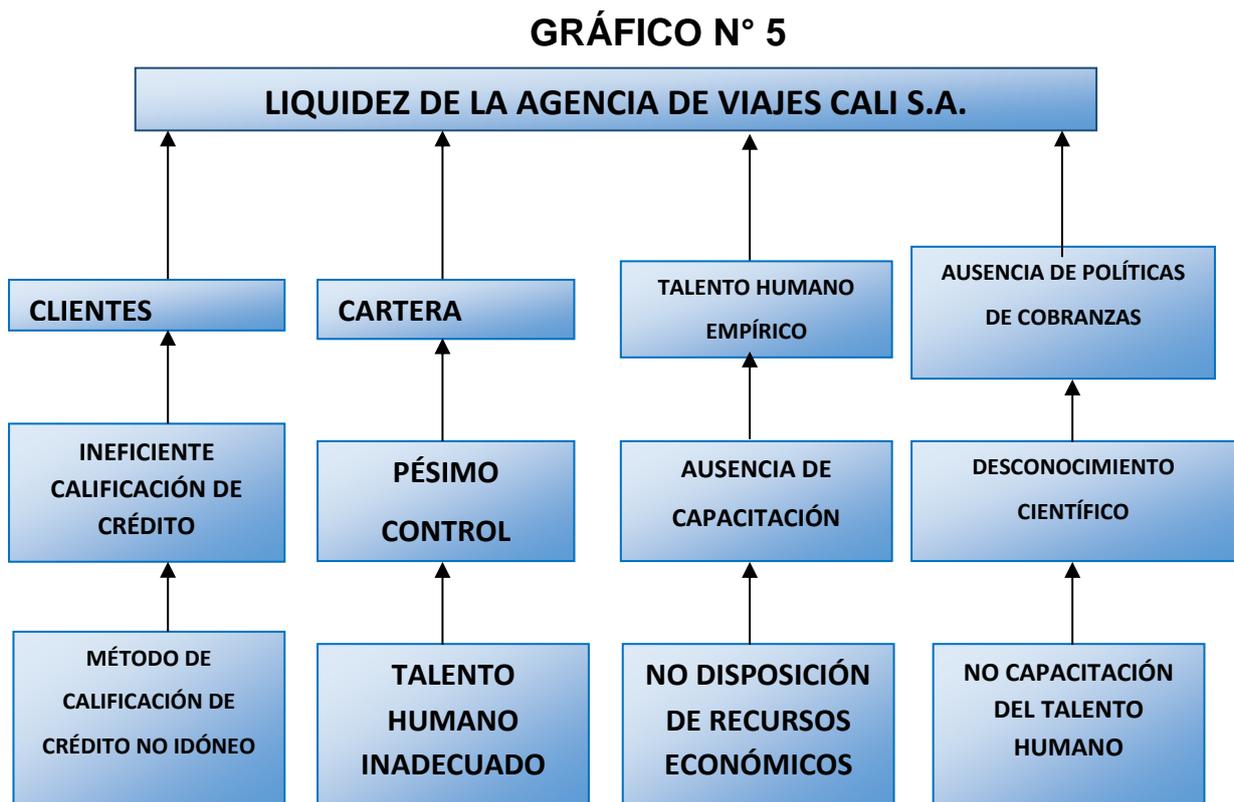
CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ

4.1. ANALISIS DE LA CARTERA

En este capítulo se expondrá los análisis y resultados obtenidos en base a la información dada, además se expondrá las deficiencias detectadas en la empresa y se expondrá un posible plan de mejoras para que se pueda recuperar la cartera vencida y que la empresa pueda obtener liquidez.

Mediante el siguiente grafico se demuestras las falencias que existían en la empresa por la cual se generaba la falta de liquidez:



Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

4.1.1. PLAN DE MEJORA

CUADRO # 5

OPORTUNIDAD DE MEJORA: AUMENTAR PORCENTAJE DE LIQUIDEZ					
META: RECUPERAR CARTERA VENCIDA					
RESPONSABLE: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO					
¿ QUÉ ?	¿ QUIÉN ?	¿ CÓMO ?	¿ PORQUÉ ?	¿ DÓNDE ?	¿ CUÁNDO ?
Recuperar la cartera vencida	Departamento Administrativo	1.- Comunicarse con cada uno de los clientes deudores 2.- Establecer la política de anticipos para futuras ventas. 3.- Establecer la política de firmar letras de cambio a créditos de montos significativos. 4.- Realizar visitas personalizadas a los clientes deudores	Necesidad de generar liquidez a la empresa y poder tener solvencia económica.	Agencia de Viajes Cali S.a.	A mediano plazo

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Mediante este plan de mejora se busca aumentar el porcentaje de liquidez mediante la recuperación de la cartera vencida, dicho plan será aplicado en el departamento administrativo mediante procedimientos y políticas que se presentan en el cuadro # 5, como por ejemplo la de establecer políticas de firmar letras de cambio para montos significativos mediante esta opción se puede asegurar el pago de dicha deuda, es decir, podemos tener una garantía de dicho crédito otorgado, para de esta forma poder generar solvencia económica a la empresa a mediano plazo.

CUADRO # 6

OPORTUNIDAD DE MEJORA: CAMBIAR LAS POLITICAS DE CREDITOS					
META: DISMINUIR LAS VENTAS A CREDITO					
RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE VENTAS					
¿ QUÉ ?	¿ QUIÉN ?	¿ CÓMO ?	¿ PORQUÉ ?	¿ DÓNDE ?	¿ CUÁNDO ?
Disminuir las Ventas Credito	Departamento de Ventas	1.- Capacitar a los vendedores sobre plazos optimos de ventas 2.- Capacitar a los vendedores sobre tecnicas de negociación 3.- Establecer la politica de multas a creditos sin previa autorización. 4.-Realizar una precalificación antes de otorgar un crédito	Evitar exceso de cartera vencida	Agencia de Viajes Cali S.a.	A corto plazo

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado: Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Este plan de mejora está enfocado en cambiar las actuales políticas de créditos que posee la empresa para de esta manera poder disminuir las ventas a crédito y fomentar de esta forma la liquidez dentro de la empresa, este cambio va hacer aplicado en el departamento de venta, el cual se va a realizar mediante la aplicación de cuatro normas que se encuentras en el cuadro adjunto, entre ellas tenemos realizar una precalificación antes de otorgar un crédito para de estar formar observar si el cliente está apto para adquirir la deuda y poder realizar su cancelación a los plazos previstos para de esta forma evitar el exceso de la cartera vencida a corto plazo.

CONCLUSIONES

Mediante el análisis financiero realizado se dio a denotar que la Agencia Cali S.A. posee un nivel de rotación de las cuentas por cobrar muy alto, por este motivo, no posee solvencia económica, por lo tanto, se debe tomar medidas drásticas para poder realizar la recuperación de la cartera vencida.

- La elección de los clientes es una de las principales causas del alto índice de cartera vencida puesto que estos se encuentra en mora con la agencia y aun así se le sigue otorgando créditos.
- La Agencia utiliza capital propio para financiarse en vez de recurrir a financiamiento externo lo cual disminuye su liquidez al trata de cubrir por si mismos sus gastos.
- La empresa no realiza las respectivas capacitaciones al área que gestiona la cobranza de la cartera vencida.
- El principal problema es que no realizan un procedimiento de información minucioso sobre el estado en que se encuentra el cliente con el crédito establecido.
- Los plazo de crédito que otorga la agencia de viajes son muy extensos lo cual da pie para la morosidad y no pude sostenerse la empresa debido a esto.

RECOMENDACIÓN

- Capacitar al personal del departamento de ventas para que mejore el desempeño y crear una línea directa de comunicación entre el departamento administrativo y de ventas.
- Crea nuevas políticas de crédito para la agencia: petición de anticipo previo al crédito, firma de letras de cambios, análisis del perfil del cliente.
- Establece periodos máximos de recuperación de cartera de vencida cuya responsabilidad estará sobre el departamento de cobranzas.
- Presentar un cronograma de pagos a cada cliente de tal forma que selección los plazos o periodos de pagos se encuentren a su alcance o su rango de pago
- Ejecutar precalificaciones a los clientes antes de otorgarles algún crédito en la agencia.

BIBLIOGRAFIA

Brachfiel, Pere J. (2000), Recobrar impagados y negociar con morosos

Estrada Ivette (2005) Emprendedores, Franquicias, Pymes y Negocios

Brachfiel, Pere J. (2010) Cobro de impagados. Guía práctica para la recuperación de deudas.

Velasco David (2010) Reducir nómina y bajar cartera vencida.

Olmos Castro Eduardo. Recuperar cartera Vencida.

Ruiz Q. Fausto (2011) Conferencia Interamericana.

Torres Jurídica (2011) Plan para recuperación de cartera.

Elliot. Introducción a la Contabilidad Financiera.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf>

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

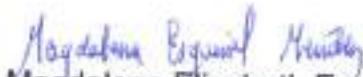
CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el Tema "ESTUDIOS DE LA INCIDENCIA DEL INCREMENTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ DE LA AGENCIA DE VIAJES CALI S.A. EN EL PERIODO 2016" presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada:


Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Tutor:

Ing. Humberto Miguel Zea Pizarro



Factura: 001-006-000038227



20180901038D07844

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901038D07844

Ante mí, NOTARIO(A) HUMBERTO ALEJANDRO MOYA FLORES de la NOTARÍA TRIGÉSIMA OCTAVA , comparece(n) MAGDALENA ELIZABETH ESQUIVEL MENDEZ portador(a) de CÉDULA 0923770093 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 26 DE ABRIL DEL 2018, (11:32).

Magdalena Esquivel Mendez
MAGDALENA ELIZABETH ESQUIVEL MENDEZ
CÉDULA: 0923770093

NOTARIO(A) HUMBERTO ALEJANDRO MOYA FLORES
NOTARÍA TRIGÉSIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Estudio de la Incidencia del Incremento de la Cartera Vencida en la Liquidez de la Agencia de Viajes CALI S.A. en el periodo 2016", 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*.

Magdalena Elizabeth Esquivel Méndez

Nombre y Apellidos del Autor

Magdalena Esquivel Méndez

Firma

No. de cedula: 0923770093



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.

Juan Alberto Alvarado  Juan Alberto Alvarado

Nombre y Apellidos del
CEGESCIT

Colaborador

Firma