



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS
EMPLEADORES EN EL IESS – DIRECCIÓN PROVINCIAL
DEL GUAYAS - GUAYAQUIL**

Autora:

Mónica Regina Cedeño Orbe

Tutor:

PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por darme las fuerzas necesarias para continuar con este proceso, a mis padres por haberme forjado, a un ser maravilloso que ya no es terrenal pero que mientras lo fue me enseñó a no rendirme a ser perseverante a alcanzar las metas propuestas en la vida.

A mis hijos Dominica y Didiher, quienes con su amor me han enseñado que se puede dar más y hacer cosas espectaculares. para nuestras vidas,

Cedeño Orbe Mónica Regina

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por permitirme concluir con una etapa de mi vida.

También hago un reconocimiento al Doctor Simón Alberro Illescas Prieto, por las enseñanzas otorgadas para la elaboración de este proyecto.

Finalmente quiero agradecer a todas las personas que en algún momento formaron parte de mi vida profesional y que sumaron con un granito de arena a mis conocimientos y me motivaron a poner fin a una etapa importante de mi vida profesional.

Cedeño Orbe Mónica Regina



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 Universitario Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el Tema: **Análisis de la cartera vencida de los empleadores en el IESS – Dirección Provincial del Guayas - Guayaquil**, y problema de investigación: **¿Qué incidencias tiene la cartera vencida en la liquidez anual que presenta al IESS – Dirección Provincial de la provincia Guayas, cantón Guayaquil, ¿en el periodo 2019?** presentado por **Cedeño Orbe Mónica Regina** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Cedeño Orbe Mónica Regina

Tutor:

PhD Simón Alberto Illescas Prieto



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Análisis de la cartera vencida de los empleadores en el IESS – Dirección Provincial del Guayas - Guayaquil

Autor: Cedeño Orbe Mónica Regina

Tutora: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el IESS- Dirección provincial del Guayas- Guayaquil que presenta dificultades en la recuperación de la cartera vencida, lo cual genera incremento de los índices de morosidad y este afecta en la estabilidad económica por no realizar las funciones sustantivas por la liquidez de la Dirección Provincial del Guayas, tiene el propósito de desarrollar mejoras a la recuperación de la cartera para incrementar la liquidez de la Dirección. La metodología que se utiliza es la investigación descriptiva, explicativa, correlacional; en lo empírico se realiza un análisis documental donde se describa la cartera de crédito en base a la propuesta de recuperación de la cartera, así como se concluye que las causas del incremento de los índices de morosidad se presentan por la ausencia de manuales para cada proceso, escasez de capacitación a los empleados en sus funciones.

Análisis

Cartera

Cartera

Liquidez



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: Análisis de la cartera vencida de los empleadores en el IESS –
Dirección Provincial del Guayas - Guayaquil

Autor: Cedeño Orbe Mónica Regina

Tutora: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the IESS- Provincial Directorate of Guayas- Guayaquil that presents difficulties in recovering the past due portfolio, which generates an increase in delinquency rates and this affects economic stability by not performing the substantive functions for the liquidity of the Provincial Directorate of Guayas, has the purpose of developing improvements to the recovery of the portfolio to increase the liquidity of the Directorate. The methodology used is descriptive, explanatory, correlational research; empirically, a documentary analysis is carried out describing the loan portfolio based on the portfolio recovery proposal, as well as concluding that the causes of the increase in default rates are due to the lack of manuals for each process, lack of training for employees in their functions.

Análisis

Cartera

Cartera

Liquidez

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1.- Planteamiento del Problema.	1
Organización	4
Financiación	4
La seguridad Social en América Latina.	4
La seguridad Social en Ecuador.....	5
1.2.- Ubicación del problema en un contexto.....	5
1.3.-Situación conflicto. –.....	8
1.4.- Formulación del problema	10
1.5.- Variables de la Investigación. –	10
1.5.2.-Variable dependiente..... : Liquidez anual	10
1.6.- Delimitación del Problema. -	10
1.8.- Objetivos de la investigación	11

1.8.1.- Objetivo General.....	11
1.8.2.- Objetivos Específicos.....	12
1.9.- Justificación de la Investigación.....	12
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
Antecedentes históricos. -	15
Fundamentos de la contabilidad financiera	18
Las cuentas por cobrar	19
Clasificación de las cuentas por cobrar	20
Cartera vencida	21
Cartera incobrable: morosidad	21
Liquidez	22
Tipos de liquidez.....	22
Importancia del estudio de la Cartera de Crédito	23
Ratios financieras	24
Calidad de activos	24
Estructura financiera eficaz	24
Morosidad.....	25
Solvencia.....	25
Rotación de cuentas por cobrar.....	25
Liquidez corriente	26
Antecedentes referenciales	26
Fundamentación Legal	28
Plan Nacional de Desarrollo toda una vida 2017-2021	30
Ley Orgánica de la Salud (2017)	31
NIIF para PYMES	31
LEY DE SEGURIDAD SOCIAL	31
Variables conceptuales de la Investigación.	36
Variable independiente: Cartera vencida.....	36
Variable dependiente: Liquidez anual.....	36
Definiciones Conceptuales.	37

CAPÍTULO III	40
METODOLOGÍA	40
Presentación de la empresa	40
Misión	40
Visión	41
Valores.....	41
Diseño de Investigación	42
Tipos de investigación	42
Población y Muestra	43
Tipos de muestras:	44
Métodos	45
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	46
Técnicas e Instrumentos.....	47
Procedimientos de la investigación.....	47
CAPÍTULO IV.....	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
Encuesta.....	48
Estrategias financieras de crédito.....	63
Procesos de mejora	63
CONCLUSIÓN	65
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Logo de la empresa.....	40
Ilustración 2 Organigrama de la empresa	41
Ilustración 3 Porcentaje de cartera.....	48
Ilustración 4 Capacitación	49
Ilustración 5 Revisión de saldos	50
Ilustración 6 Evaluación	51
Ilustración 7 Aprobación.....	52
Ilustración 8 Incumplimiento	53
Ilustración 9 Formas de recuperación.....	54
Ilustración 10 Reporte de recuperación.....	55
Ilustración 11 Comunicado	56
Ilustración 12 Estado de cuentas por cobrar	57
Ilustración 13 Cuentas por cobrar.....	62

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 Tipos de investigación.....	43
Tabla 2 Población.....	44
Tabla 3 Técnicas de Investigación	46
Tabla 4 técnicas e instrumentos	47
Tabla 5 Porcentaje de cartera	48
Tabla 6 Capacitación	49
Tabla 7 Revisión de saldos.....	50
Tabla 8 Evaluación.....	51
Tabla 9 Aprobación	52
Tabla 10 Incumplimiento	53
Tabla 11 Formas de recuperación.....	54
Tabla 12 Reporte de recuperación	55
Tabla 13 Comunicado.....	56
Tabla 14 Estado de cuentas por cobrar.....	57
Tabla 15 Entrevista	58
Tabla 16 Cuentas por cobrar.....	61

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema.

Desde el año 1948 la comunidad internacional acordó como derecho humano universal la seguridad social y el cuidado de la salud de los niños, de las personas en edad de trabajar, de quienes enfrentan el desempleo o sufren lesiones y de las personas mayores.

Mundialmente, los gobiernos asignan solo 0,4% del PIB a las prestaciones familiares y para los hijos, con un gasto que oscila entre 2,2% en Europa Occidental y 0,2% en África y Asia/Pacífico.

La transformación económica que sufrió Europa central desencadenó cambios profundos en la seguridad social de estos países, que estuvieron guiados por los propósitos de poner coto al alza de los gastos y de adaptar los regímenes a las nuevas condiciones del mercado libre.

Las autoras pasan revista a las reformas realizadas en la República Checa, Hungría y Polonia de 1990 a 2002 y ponen de relieve el desdén con el que fue tratada la igualdad entre los sexos en materia de prestaciones familiares y pensiones de jubilación.

Con los datos disponibles, estudian la evolución de los mercados de trabajo centroeuropeos y comparan la situación de las mujeres y de los hombres a este respecto antes y después de las reformas.

Alemania.

La Seguridad Social en Alemania está compuesta legalmente por cinco ramas: el seguro de enfermedad, el seguro de dependencia, el seguro de pensiones, el seguro de accidentes y el seguro de desempleo.

Se han creado organismos de enlace para gestionar las relaciones con otros Estados miembros de la Unión Europea en materia de Seguridad Social. Salvo unas pocas profesiones (por ejemplo, funcionarios, jueces y soldados), todos los trabajadores están sujetos a un seguro público. Por el contrario, quienes ejerzan un trabajo marginal cuyo salario no supere 400 EUR al mes y los empleados con contratos de corta duración que trabajen menos de 50 días durante el año natural estarán exentos del seguro.

El seguro de desempleo permite normalmente seguir afiliado voluntariamente a este seguro previa solicitud dirigida a la Agencia Federal de Empleo. Para ello, es necesario que el interesado haya estado sujeto a la obligación de afiliación o haya percibido subsidios de desempleo durante doce meses en el transcurso de los veinticuatro meses anteriores al inicio de la actividad autónoma. Para toda información o asesoría, puede dirigirse a su agencia local de empleo.

Financiación El sistema de la seguridad social se financia con las cotizaciones nacionales de afiliación pagadas por las empresas y por los trabajadores, así como con los ingresos tributarios. En calidad de trabajador por cuenta ajena, si ejerce una actividad cuyos ingresos son superiores a un nivel marginal, está obligado al pago de las cotizaciones del seguro de enfermedad, el seguro de dependencia, el seguro de desempleo y el seguro de pensiones.

La cuantía de su cotización para una cobertura del seguro pública representa un determinado porcentaje de su salario. Normalmente, el 53 % de la cotización corre de su cuenta y alrededor del 47 % a cargo de su empresa. Por el contrario, los trabajadores autónomos soportan la totalidad de su cotización a los seguros de enfermedad, dependencia y pensiones. Las cotizaciones al seguro de accidentes están a cargo exclusivo de la empresa. Su empresa es responsable de calcular y pagar las cotizaciones. Deduce su parte alícuota de cada uno de sus salarios. Mantiene su porcentaje de la cotización y abona las cotizaciones totales a la seguridad social (es decir, cotizaciones para el seguro de enfermedad, dependencia, pensiones y desempleo) a las Cajas del Seguro de Enfermedad Público (en calidad de agencia recaudadora) de su elección.

España.

En 1900 se crea el primer seguro social, La Ley de Accidentes de Trabajo, y en 1908 aparece el Instituto Nacional de Previsión en el que se integran las cajas que gestionan los seguros sociales que van surgiendo.

Posteriormente los mecanismos de protección desembocan en una serie de seguros sociales, entre los que destacan el Retiro Obrero (1919), el Seguro Obligatorio de Maternidad (1923), Seguro de Paro Forzoso (1931), Seguro de Enfermedad (1942), Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI) (1947).

La protección dispensada por estos seguros pronto se mostró insuficiente, lo que llevó a la aparición de otros mecanismos de protección articulados a través de las Mutualidades laborales, organizadas por sectores laborales y cuyas prestaciones tenían como finalidad completar la protección preexistente. Dada la multiplicidad de Mutualidades, este sistema de protección condujo a discriminaciones entre la población laboral, produjo desequilibrios financieros e hizo muy difícil una gestión racional y eficaz.

Francia.

Organización

El régimen general se funda en una organización jerarquizada de entidades nacionales, regionales y locales, estructuradas en función del tipo de contingencia, gestionadas paritariamente y bajo la tutela de los ministerios encargados de la Seguridad Social. (Ministerio de Solidaridad y Sanidad & Ministerio de Economía y Finanzas, 2010)

Financiación

El régimen general de la Seguridad Social se financia en un 80% mediante cotizaciones y aportaciones basadas sobre las remuneraciones (véase el cuadro detallado de las tasas).

El régimen general cubre a los trabajadores del sector privado de la industria, el comercio y los servicios. Desde 2018, cubre también a los trabajadores por cuenta propia y los profesionales liberales (para la contingencia enfermedad).

La seguridad Social en América Latina.

Desde mediados del siglo pasado, los países latinoamericanos lograron importantes, aunque desparejos, avances en sus esquemas de Protección Social, que han terminado por conformar un universo caracterizado por una enorme diversidad en materia de cobertura, organización institucional y financiamiento. Esta problemática, propia de la política social de los países latinoamericanos (que ha sido analizada cuidadosamente en el Documento del Período de Sesiones presentado en Montevideo, CEPAL, 2006), ha tenido su correlato en serias dificultades de medición de lo que debe ser considerado o no gasto público y social. Tres fuentes de problemas deben ser reconocidas.

Teniendo en cuenta la importancia de esta situación y las dificultades que ello acarrea para la adecuada toma de decisiones, la CEPAL ha puesto en marcha un programa destinado a mejorar la medición del Gasto Social mediante la promoción de una metodología que permita desarrollar un sistema de información de la gestión social que sea válido, confiable y coherente. A su vez, se espera lograr niveles de desagregación en la información que permitan seguir la ejecución de los programas y facilitar la evaluación de la gestión social. (Martínez & Espindola, 2007)

La seguridad Social en Ecuador.

La seguridad social ha transitado por varias etapas, desde el mutualismo impulsado por los propios trabajadores, hasta los seguros sociales obligatorios y los servicios universales garantizados por el Estado. Tradiciones que se concretaron en dos modelos: el inspirado en Beveridge y el bismarckiano, sin embargo, esos paradigmas, en la actualidad se revelan como insuficientes para garantizar la seguridad de los trabajadores y de quienes tienen escasos recursos

Ecuador desde muy temprano adopta el modelo de seguros sociales, primero a través de la creación de Caja de Pensiones en 1928, mediante Decreto No. 18, publicado el 13 de marzo de ese año. La Caja se denominó de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militares, Ahorro y Cooperativa, y entregaba pensiones de jubilación, montepío y fondo mortuario y cubrió a trabajadores públicos, civiles y militares. (Porrás, 2015)

1.2.- Ubicación del problema en un contexto.

Los países latinoamericanos lograron importantes, aunque dispares, avances en sus esquemas de protección social, que han terminado por conformar un universo caracterizado por una enorme diversidad en materia de cobertura, organización institucional y financiamiento.

El origen del Sistema de Seguridad Social en el Ecuador se remonta a principios del siglo XX cuando se dictaron las leyes de 1905, 1915 y 1918 para amparar a los empleados públicos, educadores, telegrafistas y dependientes del poder judicial.

En Ecuador más del 70% de trabajadores públicos y privados se encuentran afiliados a la seguridad social, situación que a través de los años y con la aplicación de normativas ha logrado regularizar a fin de que los empleados se vean obligados a afiliarse a sus empleados y trabajadores.

El proyecto más antiguo sobre seguridad social en el Ecuador fue el decreto de creación de la “Caja Nacional de Jubilaciones y Pensiones”, propuesto en 1917 a la Cámara del Senado por César D. Villavicencio, Agustín Valarezo, J. M. Lasso A., M. A. de Arzube Villamil, Horacio J. Espinel, G. I. Veintimilla F. y E. Iturralde, durante el gobierno de Alfredo Baquerizo Moreno (1916-20).

La mayor parte de las entidades públicas y privadas requieren de información sobre la liquidez, y se dirigen en un análisis de cartera vencidas que son aquellos créditos a favor de las empresas que se encuentran vencidas o impagas se deben traspasar de cartera vencida en un plazo que no sea superior a 90 días, este surge desde la fecha de vencimiento y produce un riesgo de no recuperación esto afecta a la liquidez de la entidad.

El análisis financiero consiste en una serie de técnicas y procedimientos con estudios financieros, ratios financieras, indicadores y otras técnicas que permitan analizar la información contable de la entidad de forma que se obtenga una visión objetiva de la situación actual de la misma y se espera que evolucione en el futuro.

La entidad Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de IESS es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, según la Constitución de la República, vigente desde el año 2008. Se encarga de

aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

En la actualidad el índice de su cartera vencida ha incrementado considerablemente en relación a los años anteriores, es así que los directivos consideran importante realizar un análisis de la cartera vencida de los empleadores y establecer la afectación en la liquidez lo que se justifica la elaboración del presente trabajo de investigación.

Este proyecto de seguridad debía servir a funcionarios, empleados y agentes civiles permanentes de la administración; directores, profesores, empleados y personal de instrucción pública con 25 años de servicio y 50 de edad; los jubilados; los magistrados y funcionarios con cargos judiciales con 20 años de servicio; personal de ferrocarriles; y personal de empleados de comercio que quisieran acogerse. El sistema establecía: jubilación ordinaria, con 30 años de servicio, 55 de edad y con 2,5% del último sueldo multiplicado por los años de servicio; jubilación extraordinaria, con 20 años de servicio, declaratoria de incapacidad para el trabajo y con 2,3% del último sueldo, multiplicado por los años de servicio. Se entendió por “último sueldo” el promedio del sueldo mensual de los últimos cinco años. Para empleados despedidos o cesantes: derecho a la devolución del 5% descontado de 3 sueldos, con el interés del 5% capitalizado por año.

Pensión por muerte del causante: la mitad de la jubilación de que gozaba, transmitida a hijos, viuda y, en su defecto, a los padres, este proyecto fue mostrado en una época de dominación de la bancocracia guayaquileña y durante un gobierno “plutocrático” de la historia nacional, esto influyó para el proyecto no obtuviera el fin esperado y fracaso, por lo que la seguridad social tuvo que esperar una década más.

Por la influencia de los afiliados a la entidad es de mucha importancia conocer que en los últimos años se ha podido visualizar la situación que afecta de forma directa en la liquidez, por el valor de las cuentas por cobrar se ve reflejado en el dinamismo desfavorable, en un periodo a otro cuyo

valor se ha encontrado en un aumento en las cuentas por cobrar, esto genera valores pendientes de pago.

1.3.-Situación conflicto. –

El presente trabajo de investigación se basa en realizar análisis de la cartera vencida de los empleadores en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil, cuyo fin es conocer sobre la liquidez que este presenta, con su nivel o grado de afectación para establecer si existe alguna disminución de los beneficios económicos de la entidad.

El análisis se centra en las empresas del sector público, mundialmente los gobiernos aportan un porcentaje mínimo del presupuesto estatal a la seguridad social.

Sin embargo, existen falencias durante el proceso de recaudación, del porcentaje de aporte que debe de pagar el empleador por concepto de seguridad social a sus trabajadores.

La problemática se identifica al observar el incremento del índice de la cartera vencida de los empleadores, que resalta al revisar los estados financieros de la entidad, específicamente los activos corrientes exigibles, se establece que dicho incremento es de un 25% en relación al año 2019, lo que se traduce en una disminución en el patrimonio y un significativo decremento del capital de trabajo.

El IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil brinda servicios de atención médica de especialidades a la comunidad, actualmente la institución presenta un incremento de la cartera vencida de los clientes los mismos que se les presta servicio, en particular a los afiliados del seguro general y del seguro campesino del Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano, esto afecta de forma directa a la liquidez, lo que muestra lo siguiente:

- Desabastecimiento de medicina

- Atraso de los pagos de los beneficios sociales de ley a los trabajadores
- Falta de mantenimiento necesario al área de atención y hospitalización en las diferentes unidades médicas del IESS.
- Falta de mantenimiento a equipos médicos.
- Falta de equipos médicos para la entidad.
- Falencias en la provisión de medicina
- Falencia de especialista en las Unidades médicas que se representan como centro de especialidades.
- Falta de personal médico para cubrir los dispensarios del Seguro Social campesino.
- Endeudamiento con las casas hospitalarias que mantienen convenios con los seguros especializados.
- Desabastecimiento de medicinas para tratamientos de enfermedades catastróficas.

Por lo descrito con anterioridad se determina que la necesidad de investigar con relación a la forma de cómo se realiza la gestión de cartera, que se origina en el incremento de la cartera vencida y cómo afecta en la liquidez del IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.

La prestación de los servicios a los afiliados del IESS General, IESS Seguro Campesino, ISSFA, Ispol, este se lleva a cabo mediante una relación de una mensualidad cuando se cumplen los requisitos de prestación del servicio y los valores de facturación, si los requisitos de la prestación del servicio y los precios de la factura son de acorde a las condiciones estipuladas en el contrato, se procede a realizar la orden de pago de la relación de cobro que se efectuara en el en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.

1.4.- Formulación del problema

¿Qué incidencias tiene la cartera vencida en la liquidez anual que presenta al IESS – ¿Dirección Provincial del Guayas, cantón Guayaquil, en el periodo 2019?

1.5.- Variables de la Investigación. –

1.5.1.- Variable independiente : Cartera vencida

1.5.2.-Variable dependiente : Liquidez anual

1.6.- Delimitación del Problema. -

1.6.1.- Campo : Contabilidad Financiera

1.6.2.- Área : Financiera

1.6.3.- Aspectos : Cartera vencida, Liquidez anual

1.6.4.-Tema : Análisis de la cartera vencida de los empleadores en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.

1.7.-Evaluación del problema

1.7.1.- Delimitado. - la investigación sobre la liquidez que genera la cartera vencida en la entidad que brinda servicios de atención en la salud de los afiliados de forma directa en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.

1.7.2.- Claro. - el problema se encuentra expresado en forma clara, términos, léxico y con gráficos fáciles de entender, que reflejan la liquidez que generan cuentas por cobrar y por la situación en la que se ve afectado en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil en su liquidez.

1.7.3.- Evidente. - por la falta de liquidez que se genera en la cartera vencida al no contar con los suficientes recursos para hacer frente a las obligaciones que son a corto y mediano plazo, así mismo de continuar contrayendo falencias en las obligaciones crediticias para el cubrimiento de

los pagos de la afiliación en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil que cae drásticamente en el déficit financiero muy elevado.

1.7.4.- Concreto. - En el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil dedicado a la prestación de servicios de salud a los afiliados a la entidad por las diferentes empresas públicas y privadas del país, así como afiliados del sector rural y mano de obra en general como afiliados voluntarios.

1.7.5.- Relevante. - La falta de liquidez en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil podría mejorar si aplicaran políticas y procedimientos en la entidad en el área que le corresponde o a su vez mediante convenios de pago directo con las empresas para la reducción el proceso de cobro de los mismos que solventaran la economía, la búsqueda de una estrategia adecuada para recuperar de manera paulatina la cartera vencida de la Institución.

1.7.6.- Factible. - En el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil se compartirá el resultado de este presente trabajo con los colaboradores que son parte del área de la Coordinación de Cartera y Coactiva, cuyo fin es mejorar los procedimientos, métodos y técnicas de cobro de una forma ágil evitando así los prolongados periodos de tiempo que se lleva a la cancelación de los haberes que permiten invertir en mejorar la calidad de la entidad.

1.8.- Objetivos de la investigación

1.8.1.- Objetivo General

Identificar las falencias en la recuperación de cartera vencida de los empleadores para mejoras en la liquidez anual del IESS- Dirección Provincial del Guayas –Guayaquil.

1.8.2.- Objetivos Específicos

- Investigar las teorías pertinentes relacionadas a cartera vencida y liquidez anual del IESS – Dirección Provincial del Guayas - Guayaquil.
- Diagnosticar las técnicas implementadas en el proceso de recuperación de la cartera vencida en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.
- Analizar la cartera vencida de los empleadores en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.

1.9.- Preguntas de Investigación

- a) ¿Cuáles son las teorías relacionadas con cartera vencida y liquidez anual?
- b) ¿Qué métodos y técnicas se utilizan en la Coordinación de Cartera y Coactiva de la Dirección Provincial del Guayas - IESS?
- c) ¿Cómo se analiza la cartera vencida de los empleadores de la Dirección Provincial del Guayas – IESS?

1.9.- Justificación de la Investigación

El presente trabajo investigativo, tiene como finalidad determinar los factores que inciden en el incremento de la cartera vencida durante los años 2018 y 2019 en Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de IESS, utilizando herramientas financieras se trata de determinar qué pasaría si no se controla a tiempo el incremento de la cartera vencida y su real impacto en la liquidez de la entidad.

El surgimiento de la cartera morosa, los altos niveles de endeudamiento y también el incumplimiento de los proveedores y los acreedores financieros que ponen en peligro la viabilidad financiera de la entidad hospitalaria.

La importancia de este trabajo investigativo surge por el diagnóstico de los factores que inciden en la función organizativa y operativa que depende de

las cuentas por cobrar, se entiende que en la cartera efectiva los recursos que son prestados nos garantizan la solvencia de la entidad. El proyecto es viable administrativamente con el accionar de la práctica, porque tiene una existencia y un compromiso y por la necesidad de la entidad.

En fin, el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil, se beneficiará de este presente trabajo ya que se contará con datos operativos, organizativos que nos posibilitarán a mejorar y superar la calidad de la cartera, la toma de acciones correctivas para evitar una afectación en la liquidez de la Institución que de no ser controlada o manejada correctamente podría afectar a los beneficiarios directos e indirectos de la Institución.

De esta forma se establecerá la necesidad de realizar un estudio de cartera vencida, el mismo que tenga en cuenta los factores relevantes y los concretos, uno de esos es la reducción de los niveles de errores de los procesos que corresponden al área de la Coordinación de Cartera y Coactiva de la Dirección Provincial del Guayas, así mismo implementar la política de eficiencia y eficacia en el sistema.

De acuerdo al análisis efectuado a las técnicas de recuperación de cartera vencida de la Dirección Provincial del Guayas, se ha podido evidenciar que existe falencias en la aplicación de las mismas.

El trabajo investigativo tiene como objetivo la identificación de estas falencias, por lo que es importante detectar cada una de las faltas existentes en la aplicación del proceso.

Además, es importante acotar que para efectuar el cobro de la cartera vencida la institución realiza una selección de profesionales a quienes contrata como servidores externos, los mismo que una vez contratados se encargan de efectuar el trabajo de recuperación de cartera.

Actualmente la institución presenta graves problemas de iliquidez debido al descontrol y mal manejo de los fondos de la institución sin embargo se han venido aplicando nuevas técnicas cuyo propósito es mejorar la liquidez anual de la Dirección Provincial del Guayas , sin embargo es notorio que sería procedente trabajar en tener una clara visión del área de la Coordinación de cartera y coactiva y del área de la Coordinación financiera Provincial a fin de conocer los movimientos administrativos de ambas áreas. Considerando que los beneficios para solución de este presente problema es el área financiera en el IESS – Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos. -

El comienzo de los créditos de dio en la antigua civilización antes de la era cristiana en la antigua Roma en donde los créditos se mantenían entre el tres y el 75%, pero a pesar de datos parecían muy elevados, había decretos y leyes que manejaban dolorosas penas corporales para el deudor que no cumplan con los plazos establecidos para la cancelación de sus obligaciones al acreedor.

Después de un largo tiempo llegaron los banqueros cuya actividad era el intercambio de materiales preciados, cobrando los préstamos de sus clientes, cuando los deudores vivían en el extranjero e inversamente. Fue entonces a inicios del año 30 que el crédito inicia su etapa importante como consecuencia de la gran depresión de azoto a todo el mundo, ocasionando una fuerte crisis económica.

Según los antecedentes antes mencionados se puede demostrar que en la década de los 30 no fue tan complejo conseguir un crédito ya que solo se analizaba el riesgo a través de los estados. En Ecuador el sistema financiero siempre ha sido importante en la estructura tanto política, económica y social del país. (Gonzaga, 2012)

Inicialmente el problema de la cartera vencida nace cuando la empresa ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito con la falta de vigilancia o revisión de la cartera enfatizando al incremento de las cuentas por cobrar de una empresa, para evitar estos problemas es necesario tomar medidas de alerta temprana que ayuden a

la toma de decisiones oportuna para minimizarla probabilidad de ocurrencia de una crisis económica. (Montesdeoca, 2015)

Se puede acotar que la cartera vencida son créditos que no se han venido cancelando a un determinado plazo. La cartera vencida nace al momento que ceden créditos que no se realiza el respectivo análisis de las políticas que cuenta la empresa. Es muy importante la palabra cartera vencida sino se puede recuperar la cartera tendrá el riesgo que la empresa tenga problemas económicos.

El contenido de liquidez es importante a la hora de valorar la capacidad financiera de una empresa ante imprevistas variaciones de las condiciones del mercado. Esto no se limita a la valoración de las tradicionales razones financieras de liquidez si no que exigen una visión más completa en cuanto a la gestión y a los recursos disponibles por parte de la entidad.

Recuperación

Debido a esto es necesario que las organizaciones cuenten con habilidades financieras que permitan el asesoramiento, manejo y minimizar de todo tipo de riesgo y también el de liquidez. Se considera al riesgo de liquidez una eventual escasez de fondos por parte de la organización, para cumplir con sus obligaciones. (Gitman C., 2003)

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

- Equipo de nuevos banqueros sin experiencia.

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

Estos aspectos trajeron como resultado entre otros:

- Avalúos de inmuebles a precio alzado.
- Crecimiento del crédito desmesurado.
- Créditos de hasta el 100% o más del valor real del inmueble.
- Poca participación del acreditado en la compra del inmueble.
- Crédito con alto refinanciamiento. Saldo creciente.
- Capacidad de pago sujeta a mecanismos de crédito y no a la realidad del acreditado.
- Carencia de fuentes alternas de pago.
- Características de viviendas fuera de la realidad económica del adquirente.

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

La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. (Gitman J., 1996) . La relación entre cartera vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes. En este sentido, la

situación financiera de corto plazo se ve afectada debido a la falta de liquidez y a la premura de adquirir préstamos de corto plazo que le permitan mantenerse en operación. Evidentemente las empresas más pequeñas deben enfrentar el problema de liquidez de otras formas distintas a la adquisición de préstamos, dada su incapacidad de obtener financiamiento por parte de las instituciones financieras. (Comisión Intersectorial de política industrial, 2003)

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

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

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

Fundamentos de la contabilidad financiera

(Perez & Merino, 2010) definen a la contabilidad financiera “como un sistema de información orientado a proporcionar información a terceras personas relacionadas con la empresa, en calidad de accionistas, como instituciones de crédito e inversionistas a fin de facilitar sus decisiones”.

Estos mismos autores también sostienen que a través de la contabilidad financiera se recolectan, clasifican, registran, totalizan y se informa de las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica, utilizando ciertos principios para el registro, clasificación y suma en términos monetarios de los datos financieros y económicos para informar en forma oportuna y fehaciente de las operaciones de la empresa. La contabilidad financiera nos permite llevar en forma histórica el registro de la vida económica de una empresa, lo cual se constituye en una herramienta de mucha utilidad para tomar decisiones que beneficien el actuar presente y las proyecciones hacia el futuro, en consideración a que proporciona estados financieros que son sujetos al análisis e interpretación, informando a los administradores, a terceras personas ya a oficinas gubernamentales del desarrollo de las operaciones que se llevan a cabo en la empresa de que se trate.

Las cuentas por cobrar:

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. (Perez & Merino, 2010)

Según (Hansen & Hom, 2012)

Todo negocio necesita generar los ingresos suficientes para mantener estable su ciclo de operaciones, principalmente mediante la venta de sus inventarios y/o la prestación de servicios. Producto de ello en la actualidad casi todas las transacciones comerciales se caracterizan por hacerse a crédito. Cuando esta operación se efectúa, surge la contabilización de las cuentas por cobrar, confiando en que sus clientes les pagaran oportunamente y en condiciones normales.

“Las cuentas por cobrar corresponden a las sumas de dinero que deben los

clientes a una empresa a cambio de haber adquirido algún bien o servicio que se concedió a crédito” (Van Horne & Wachowicz)

Las cuentas por cobrar surgen cuando las mercancías o los servicios se venden a plazo o crédito. La “honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporciona bases suficientes para suponer que el cliente pagara en los términos normales cuando el cliente hace alguna remesa de dinero. (Holmes, 2003)

Como producto del análisis de los autores citados se establece que la cuentas por cobrar son los valores monetarios que una que se deben cancelar a una institución por concepto de la venta de un producto o la prestación de un servicio, siendo que en la actualidad por la proliferación de las ventas a crédito como estrategia para incrementar las ventas de un negocio, se otorga plazos para el pago de cuotas por dicha acción, lo que desencadena en la creación de la cuentas por cobrar y en el riesgo del no pronto pago.

Clasificación de las cuentas por cobrar

De acuerdo con la exigibilidad de las cuentas por cobrar, estas se clasifican en:

Cuentas por cobrar de exigencia inmediata o a corto plazo. Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es menor a un año de la fecha de presentación de estados financieros. Cuentas por cobrar de exigencia a largo plazo. Son aquellas cuentas por cobrar cuyo plazo de exigibilidad es mayor a un año de la fecha de presentación de estados financieros. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2006)

De acuerdo con su origen, se pueden clasificar y presentar de la siguiente forma:

A cargo de clientes. Son las cuentas por cobrar que derivan de las operaciones normales de la entidad como la comercialización de algún

producto o servicio a crédito, tales como documentos y cuentas por cobrar a cargo de clientes. A cargo de otros deudores. Son las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores por operaciones distintas para las que fue creada la entidad, tales como préstamos a funcionarios y empleados, saldos a favor de contribuciones, ventas de activo fijo, etc. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2006)

Cartera vencida

La cartera vencida, es toda deuda que tenga 90 o más días sin pagar, por lo que ese crédito pasa de estar en una cartera vigente, a una cartera que se le denomina vencida.

En el caso de los créditos en cuotas, se consideran parte de la cartera vencida aquellas cuotas que estén impagas ya por 90 o más días, contados desde la fecha de su vencimiento, salvo el caso en el cual se haga exigible el pago del total del crédito y no sólo de aquellas cuotas impagas, por parte del acreedor. (Catarino Ibarra, 20120)

Una cartera vencida se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en estado de mora o atraso. La mora se define cuando el deudor incumple su obligación de pagar una vez que llega el plazo acordado de pago. (Montesdeoca, 2015)

Cartera incobrable: morosidad

Las cuentas incobrables son las cuentas por cobrar que corresponden a ventas a crédito, préstamos u otras deudas que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa. Desafortunadamente, no todos los clientes que realizan compras a crédito pagarán a las empresas el dinero que les adeuda. (Bragg, 2017)

La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda.

Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable). Cuando un crédito se considera irrecuperable se eliminan de la contabilidad de morosos.

Liquidez

Según, (Scholl, 2019), la liquidez se entiende como la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos de corto plazo, entiéndase esto último, como aquellas deudas que su periodo de vencimiento es menor a un año, contado desde la fecha del último estado financiero.

Unido a lo anterior se sostiene entonces que la liquidez es una cualidad que se refiere a la capacidad del negocio para hacer frente a sus deudas a corto plazo, obteniendo para ello dinero en efectivo. Conocer lo que significa la liquidez por su definición permite darse cuenta de que cualquier empresa necesitará activos líquidos e ilíquidos:

- Los primeros le permitirán enfrentarse a cualquier crisis inesperada a corto plazo.
- Gracias a los segundos aumentarán sus posibilidades de obtener ganancias y un mayor rendimiento de capital (Scholl, 2019)

Tipos de liquidez

Según (Gitman C., 2003) los tipos de liquidez que existen en la economía son los siguientes:

- De largo plazo: Estas son aquellas que, aunque se pueden vender corre el riesgo de tener pérdidas, es decir, no hay seguridad de recibir ganancias.
- Entre ellos están los inmuebles.

- De mediano plazo: Este se hace efectivo en un período de 1 a 4 meses. Entre ellos, encontramos bonos con posibilidades de venta rápida, fondo de inversión, certificados financieros, entre otros.
- Inmediato: Cuando puedes obtener el dinero de manera inmediata. Tales como dinero en efectivo, depósitos bancarios, etc.
- Adelantado: Son aquellas ayudas que se pueden recibir sin pertenecer a la empresa. Por ejemplo, las tarjetas de crédito o préstamos.

Importancia del estudio de la Cartera de Crédito

El estudio de la cartera de créditos dentro del análisis de los activos rentables o productivos de una entidad financiera es el área que merece la principal preocupación, dado el impacto que tiene este rubro, tanto los resultados operacionales y en la rentabilidad, así como en la solvencia, liquidez y base patrimonial de las instituciones financieras.

La calidad de la cartera, y específicamente la morosidad de la cartera de créditos, constituye un aspecto clave para evaluar el desempeño de una entidad financiera. Una entidad que comienza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos, puede ver perjudicada su rentabilidad, además de ver generada una ruptura en la rotación de sus fondos.

Un problema de incumplimiento puede traducirse en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas sostenidas y déficit de provisiones. Incluso, si el porcentaje de créditos malos es relativamente alto, la confianza en la entidad puede verse afectada, generando una gran probabilidad de quiebra.

Según (Fernandez, 2000) “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o

garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”

Ratios financieras

Las ratios financieras también llamados razones financieras o indicadores financieros, son coeficientes que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de los cuales, la relación por división entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.

Las ratios financieras, también conocidos como razones, indicadores o índices financieros que miden la relación que existe entre dos cifras económicas o financieras de una empresa obtenidas de los estados financieros de esta, especialmente, del balance general y el estado de resultados. (Pincay, 2017)

Calidad de activos

Activos cuya renta financiera es nula o igual a cero, entre estos están todas las inmovilizaciones del activo: cartera de crédito en mora y en cobro judicial; el encaje legal no remunerado, activos fijos, otros activos y todas aquellas cuentas incobrables o de dudosa cobrabilidad que pueden implicar pérdidas. (Aching, 2006)

Calidad de activos = **Cartera vencida/ Total activos**

Estructura financiera eficaz

Miden la composición de las cuentas más importantes del balance general, es necesaria para lograr la seguridad, solidez y rentabilidad, a la vez que

prepara a la institución para un crecimiento agresivo real. (Aching, Estructura financiera, 2006)

Estructura financiera eficaz = **Cartera de crédito/ Activo total**

Morosidad

Es una ratio que expresa en porcentaje los créditos o clientes de dudoso cobro de una entidad con respecto al total de créditos o clientes.

Morosidad = **Cartera vencida /Cartera de crédito**

Solvencia

Capacidad financiera de una empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago. No solo se habla de efectivo, sino también de todos los bienes y recursos disponibles.

Solvencia = Activos / Pasivos

Rotación de cuentas por cobrar

Este indicador mide la cantidad de veces que se cobran las cuentas por cobrar durante el periodo en análisis. Se calcula dividiendo el monto de las ventas a crédito (Vc) por el promedio de la cuenta créditos por cobrar.

Rotación de cuentas por cobrar= **Cuentas por cobrar* 365 / Ventas**

Liquidez corriente

Se utiliza para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo. (Aching, Liquidez, 2006)

Liquidez corriente= **Activo corriente / Pasivo corriente**

Antecedentes referenciales

En el estudio realizado por las tesisistas Veintimilla y Zamora (2007) en su tema "Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.", que surge en respuesta a la imperante necesidad de la compañía de recuperar de forma eficiente los altos rubros que adeudan las empresas de distribución del país, mismos que de no recibir el tratamiento adecuado serán imposibles de manejar, llegando a ser 14 incobrables. A pesar de ser una empresa sólida financieramente, esto fue motivo para el planteamiento de estrategias que permitan disminuir la cartera vencida que sobrepasaba el 10% de la misma.

Todas las transacciones contables cumplen los siguientes pasos:

- Realización de un hecho económico soportado por un documento fuente: facturas, recibos de caja, cheques y comprobantes de egreso.
- Elaboración de Comprobantes y su registro en orden cronológico
- Análisis de transacciones por cada cuenta.
- Análisis de transacciones por cada cuenta.

Argumentando a lo expuesto anteriormente por los autores se concluye que, la contabilidad financiera es una herramienta con gran relevancia, permitiendo llevar registros precisos de las transacciones, uso, destino y demás acciones en la que está inherente el dinero, permitiendo tener un

manejo de los recursos de una institución dentro de un periodo de tiempo y las proyecciones económicas con opciones de crecimiento.

El tema: análisis de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakarymuy” Ltda. agencia Pelileo, Autora: Cecilia del Carmen Caiza Chango, Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Ambato, publicado en el año 2015.

La semejanza que de la investigación que efectuó es que tiene el mismo problema en recuperación de cartera y la diferencia es que la investigación que llevé a cabo es para mejorar los procesos de cobranza en el IESS Dirección provincial del Guayas

El tema: Gestión de cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, Autora: Ericka Johanna Vera Andrade, Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, publicado en el año 2013.

La semejanza de la investigación que realicé es la baja recuperación de créditos vencidos en las dos instituciones, y la diferencia es que ellos se enfocan en procesos de crédito y esta investigación es en cómo hacer un seguimiento correcto para que el socio no caiga en morosidad.

Tema: Manual De Control Interno Contable Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Huancavilca, Del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena, Año 2015, Autora: Jeniffer Jessenia Pita Palma, Universidad Estatal Península De Santa Elena, La Libertad, publicado en el año 2015.

La diferencia de la investigación es la realización de un manual de control interno contable para la cooperativa Nueva Huancavilca, en cambio la investigación actual es para la realización de gestión de cobranza de cartera vencida, teniendo semejanza por tener el mismo objetivo disminuir y prevenir la morosidad.

Tema: Diseño De Manual Gestión De Crédito Y Cobranzas De Cartera Vencida De La Cooperativa De Ahorro Cooprogreso Ltda, Autores: Thalia

Alexandra Vinueza Piedra y Jimmy Miguel Falcones Álvarez, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, publicado en el año 2012.

La semejanza de esta investigación es la ubicación geográfica que es en la ciudad de Guayaquil la diferencia son los procesos aplicados para realizar las gestiones de cobranza y la prevención de la cartera de crédito.

Tema: La Cobranza Para La Recuperabilidad Del Capital De La Cartera De Clientes Pymes Del Banco Interbank, Autores: Allison Lizbeth Fajardo Asmat, Juan Antonio Benjamín Torres Robilliard, Juan Pedro Bosco Villena Pereyra, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima/Perú, publicado en el año 2016.

La siguiente investigación fue realizada en el hermano país Perú para la recuperación de capitales vencidos, a través de los clientes en cambio esta investigación va dirigida a los empleados como aplicar los debidos procesos de recuperación de cartera vencida.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador, (2008). –

Art. 33.

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

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

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 329.

Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Plan Nacional de Desarrollo toda una vida 2017-2021
El Obj. 9 PNDTUV, (2017) dice que:

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal.

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral

Ley Orgánica de la Salud (2017)

Art. 4.-

La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

NIIF para PYMES

El literal a) del párrafo 35.7 de la sección 35 de la NIIF para las PYMES establece: reconocer todos los activos y pasivos cuyo reconocimiento sea requerido por la NIIF para las PYMES. Por consiguiente, a la fecha de transición cuando el fondo de empleados reconoció la partida, esta debió cumplir con los criterios de reconocimiento de un activo financiero, es decir, existir el derecho contractual a recibir efectivo de la contraparte para que sea considerada una cuenta por cobrar.

Esta norma describe cómo proceder cuando se hace un reconocimiento de activos financieros y sobre cuáles criterios puede esto generar un deterioro en el valor en la cartera de una entidad. En términos más sencillos se puede decir que cuando un cliente se rehúsa a pagar una factura y la entidad está segura, esto se traduce en un deterioro en cartera puesto que se produce una pérdida y es necesario.

Ley De Seguridad Social. -

PARAGRAFO 2 DE LA MORA PATRONAL Art. 89.- INTERES Y MULTAS POR MORA PATRONAL. - La mora en el envío de aportes, fondos de reserva y descuentos por préstamos quirografarios, hipotecarios y otros dispuestos por el IESS y los que provengan de convenios entre los empleadores y el Instituto, causará un interés equivalente al máximo

convencional permitido por el Banco Central del Ecuador, a la fecha de liquidación de la mora, incrementado en cuatro puntos.

Art. 94.- RESPONSABILIDAD PATRONAL. - Si por culpa de un patrono el IESS no pudiere conceder a un trabajador o a sus deudos las prestaciones en dinero que fueran reclamadas y a las que habrían podido tener derecho, o si resultaren disminuidas dichas prestaciones por falta de cumplimiento de las obligaciones del empleador, este será responsable de los perjuicios causados al asegurado o a sus deudos, responsabilidad que el Instituto hará efectiva mediante la coactiva. El IESS concederá tales prestaciones, en la parte debida a la omisión o culpa del empleador, solamente cuando se haga efectiva la responsabilidad de éste, a menos que el patrono rinda garantía satisfactoria para el pago de lo que debiere por aquel concepto.

Art. 96.- PRESTACIONES QUE DEBEN CONCEDERSE AUN EN CASO DE MORA PATRONAL. - El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social queda obligado a conceder las prestaciones por enfermedad, maternidad, auxilio de funerales y el fondo mortuario a todos sus asegurados que hayan cumplido las condiciones establecidas en esta Ley y los reglamentos, aún cuando sus patronos estén en mora. Todo, sin perjuicio de la responsabilidad patronal a que haya lugar. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social queda obligado, asimismo, a la entrega oportuna de las prestaciones de salud a los jubilados en sus unidades médicas, aún cuando el Estado no se hallare al día en el pago de la contribución obligatoria que cubre el costo del seguro colectivo contra la contingencia de enfermedad de los jubilados.

Resolución IESS-CD. 535 (2016)

6.2.3. Gestión de Cartera y Coactiva

Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva

Coordinar, controlar y gestionar los procesos de recaudación de las obligaciones patronales en mora, a través de la acción preventiva y

ejecución de las acciones legales, con la finalidad de precautelar y salvaguardar los derechos de los afiliados y beneficiarios y que los mismos puedan hacer uso de las prestaciones del Seguro Social obligatorio

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Gestionar la recuperación de cartera, la administración de bienes secuestrados y embargados, el registro de los recursos económicos retenidos en las instituciones financieras a nivel territorial, e informar permanentemente al nivel central sobre el cumplimiento y ejecución de las responsabilidades asignadas;
- b) Coordinar el control y gestión de cobranza, así como la realización de gestiones de recaudación previo al inicio de las acciones de cobro administrativas y coactiva;
- c) Realizar el control y recaudación del pago de dividendos;
- d) Generar de forma periódica, reportes de recaudación para la actualización y depuración de los registros de historia laboral y prestacional con la unidad correspondiente, de acuerdo a su jurisdicción;
- e) Generar estadísticas específicas e informes internos correspondientes a su ámbito de acción, para responder a las impugnaciones presentadas por empleadores y trabajadores ante los órganos de reclamación administrativa;
- f) Organizar los respectivos juzgados de coactivas y sus procesos de conformidad con las normas establecidas en la normativa vigente para el Juzgado de Coactivo del IESS;
- g) Realizar el seguimiento y evaluación de las gestiones realizadas por los Secretarios -Abogados, dentro del proceso de coactiva; así como coordinar, controlar y evaluar el trabajo de los demás funcionarios del proceso coactivo;
- h) Coordinar la actualización del inventario de los procesos de coactiva y de insolvencia, así como la información y estadísticas de la cartera, dentro de su jurisdicción y competencia,

- i) Revisar, confirmar y disponer el pago de honorarios a abogados externos y costas judiciales, previa entrega y revisión del o de los expedientes materia del proceso coactivo;
- j) Generar los informes internos correspondientes a su ámbito de acción, tanto los concernientes a las impugnaciones presentadas por los coactivados, como lo que respecta a la gestión coactiva y reportar bimensualmente al nivel central;
- k) Controlar las contrataciones y/o gestiones encaminadas a bodegaje, mantenimiento y seguridad de lo embargado, entre otros que se requieran;
- l) Administrar y custodiar los registros, informes y demás documentos dentro del ámbito de su gestión;
- m) Las demás que te fueren asignadas por las autoridades competentes.

Productos y Servicios:

Gestión de Cartera:

1. Informes de gestión de recaudación de cartera vencida
2. Reporte de empleadores en mora

Reportes diarios y mensuales de recaudación y saldo de la mora

4. Reportes de contabilizaciones de recaudación del sistema
5. Informes de administración de bienes secuestrados y embargados
6. Notificaciones de pago (glosas)
7. Informes de impugnación de glosas
8. Informes de generación y anulación de glosas y títulos de crédito
9. Convenios de pago y de purga de mora patronal
10. Convenios de pagos parciales (Acuerdo Administrativo), y de purga de mora
11. Solicitudes de ejecución de garantías

12. Guías de títulos de crédito para refrendación y refrendadas para sorteo
13. Registros de impugnación de glosas

Gestión Coactiva:

1. Políticas, programas, estrategias, acciones y mecanismos de la unidad implementados en territorio
2. Títulos de crédito para sorteo y recaudación de obligaciones impagas, vía coactiva
3. Providencias aptas para suscripción
4. Informes de organización de los juzgados de coactivas y sus procesos en su jurisdicción
5. Comprobantes de pago generados, para cancelación de obligaciones
6. Títulos de crédito anulados
7. Autos de pago
8. Informes de los procesos coactivos
9. Informes para anulación de títulos de crédito y/o revocatoria del auto de pago
10. Informes de control de la gestión y evaluación de los abogados externos de su jurisdicción
11. Informes de los procesos de acreditación, contratación y evaluación de abogados externos de su jurisdicción
12. Embargos como efecto de la recuperación de cartera de su jurisdicción
13. Consolidación de cuentas de los valores recuperados de su jurisdicción
14. Registro de los procesos de coactiva
15. Reportes de control de las contrataciones y/o gestiones encaminadas a bodegaje, mantenimiento y seguridad de lo embargado, entre otros que se requieran;
16. Informes de control de la gestión coactiva de su jurisdicción

Variables conceptuales de la Investigación.

Variable independiente: Cartera vencida

Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben ser traspasados de cartera vigente a vencida dentro de un plazo no mayor a 90 días desde su fecha de vencimiento.

Son todos los recursos que la banca capta, recibe o recolecta del público. Generalmente, se obtienen a través de sus instrumentos de captación para recuperar el crédito otorgado.

Son los valores que la cooperativa capta recolecta y consiguen del público por concepto de pago de sus obligaciones. (Cuenca, 2014)

Variable dependiente: Liquidez anual

Al hablar de liquidez es referirse a la relación que, en un momento determinado existe entre los recursos líquidos y las obligaciones que le son exigibles en ese momento.

Así mismo es la representación de los activos para ser transformados en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa del valor.

De tal manera que cuando más difícil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

Son los activos disponibles para ser transformados en efectivos de forma instantánea sin pérdida significativa de su valor, aquí incluye la recuperación de cartera por su rotación de efectivo. (Cañar, 2016)

Definiciones Conceptuales.

Cartera vigente: Representa a todos los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de los intereses. (Cardona, 2001)

La cartera vencida son las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado.

Cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se empieza a atrasar en promedio por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago, no solo los meses adeudados, si no, la deuda total del crédito y es cuando se le llama cartera vencida al adeudo que el cliente tienen con el acreedor, después de alrededor de 90 días la deuda pasa a ser cartera castigada.

Se considera que el mayor porcentaje de empresas que tienen cartera vencida son las microempresas y en segundo lugar las pequeñas y medianas empresas debido a que estas no cuentan con una infraestructura o un personal adecuado para dar un seguimiento de cobranza por un largo periodo de tiempo.

El problema de cartera vencida surge cuando el acreedor ofrece préstamos o créditos a sus clientes sin una investigación a fondo, pero de igual manera siempre existe el riesgo de no cobro por condiciones circunstanciales por parte del deudor (generamas.com).

Cobranza: Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. (Cañar, 2016)

Contabilización: Acción y efecto de contabilizar, de apuntar o registrar cantidades en los libros de cuentas o de contabilidad

Crédito: Es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

Crédito fallido: Crédito que se considera definitivamente incobrable debido a que el deudor no tiene bienes o derechos que se puedan embargar como pago de la deuda, por lo que la entidad afectada tiene que provisionar la cantidad en sus resultados

Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, consistente principalmente en intereses y comisiones ganados, pagos por cuenta de clientes por cobrar, originados en venta, arriendos, anticipos o acciones suscrita, el grupo de cuentas por cobrar también incluye montos provisionados para cubrir eventuales perdidas de las correspondientes cuentas por cobrar.

Cuentas incobrables: Las cuentas incobrables son las cuentas por cobrar que corresponden a ventas a crédito, préstamos u otras deudas que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa. Desafortunadamente, no todos los clientes que realizan compras a crédito pagarán a las empresas el dinero que les adeuda

Gestión de Cobro: Denominamos gestión de cobros aquellas tareas administrativas y financieras que forman parte de la tesorería y que se encargan de las tareas de previsión, control, conciliación y reclamación de los flujos monetarios en la empresa (Cañar, 2016)

Incobrables: De cobranza imposible, por prescripción, insolvencia total del deudor, existencia de crédito privilegiado que absorba el patrimonio del obligado, pérdida del documento crediticio. Cuenta de cobro difícil o problemático. (Cañar, 2016)

Indicadores Financieros: Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras. (Cañar, 2016)

Presupuesto de caja. - Herramientas de planeación financiera que proporciona la base para analizar la posición de caja de la Empresa con respecto a un número de intervalos en un horizonte dándole planeación. (Cañar, 2016)

Presupuesto de capital. - Denominado también presupuesto De inversión en activo fijo. Comprende la planeación de las inversiones de la empresa en Activo de larga vida las decisiones sobre inversión involucran Algunas de las decisiones más Importantes que debe tomar un Empresario. (Cañar, 2016)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa.

Breve reseña histórica al IESS Dirección Provincial del Guayas

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

El 13 de marzo del año 1928, mediante un Decreto Ejecutivo N° 018 del registro oficial N°591, se creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militar, Ahorro y Cooperativa, Instituto de crédito con personería jurídica, organizada que de conformidad con la Ley se denominó Caja de Pensiones.

Mediante Decreto Supremo N°40 del 25 de julio de 1970, en el Registro Oficial N°15 y publicado el 10 de julio de 1970 se transformó en la Caja nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Grafico 1 Logo de la empresa



Fuente: Página web

Misión: Proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad,

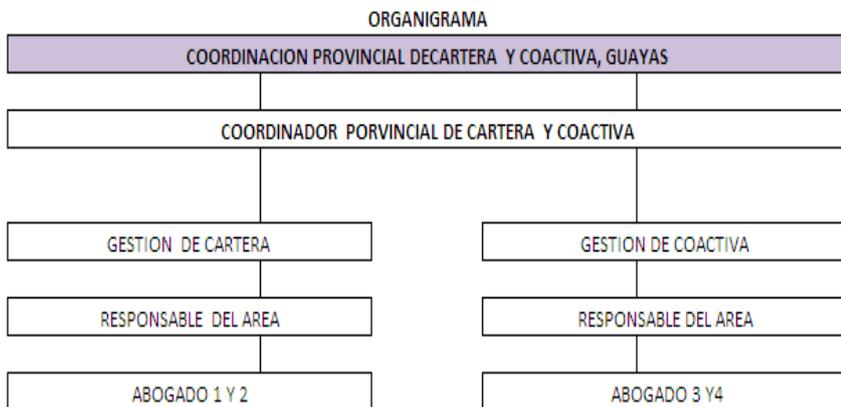
maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos consagrados en la Ley de Seguridad Social.

Visión: Ser una institución referente en Latinoamérica, permanente, dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegura y entrega prestaciones de Seguridad Social con altos estándares de calidad y calidez, bajo sus principios y valores rectores.

Valores

- Respeto
- Inclusión
- Vocación de servicio
- Integridad
- Justicia
- Lealtad

Gráfico Organigrama de la empresa



Fuente: Página web

Diseño de Investigación

El presente proyecto investigativo se basará en el diseño de Investigación:

Bibliográfico porque se utilizarán libros, textos y documentos relacionados al problema de investigación.

Cuantitativo: porque se llevan datos estadísticos para recopilar la información del problema que causa sobre la cartera vencida de la institución.

Es relevante de forma de culminar los resultados y de gestionar una hipótesis. Después de elaborar el trabajo de estudio estadístico de los resultados, se evidencia una solución comprensiva y la solución que se puede estudiar y publicar de forma legítima.

De campo: Porque se efectuará investigación en el sitio; La investigación de campo es la que consiste en recopilar los datos que fueron investigados en el proyecto a desarrollar, o en donde suceden los acontecimientos, sin que exista una manipulación o de cambiar la variable alguna, es decir que el investigador debe conseguir los datos, lo cual no se manipula las condiciones de trabajo establecidas o que ya existen.

El diseño cuantitativo porque se llevan los datos estadísticos para una recopilación de información de los problemas que se causan por la cartera vencida de la entidad.

Es relevante de manera de culminar los resultados y así procurar una hipótesis.

Una vez culminado el análisis se puede determinar los resultados estudiados.

Tipos de investigación

De acuerdo a la investigación que el presente trabajo requiere, es necesario considerar los siguientes tipos de investigación:

Tabla 1 Tipos de investigación

Investigación descriptiva	Investigación explicativa	Investigación Correlacional	La investigación exploratoria
Los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2017), indicaron que la investigación descriptiva se utiliza para detallar los perfiles y propiedades del individuo u objeto que vaya a ser analizado, de tal manera que mida y recoja la información sobre las variables observadas y analizadas sin indicar como se relacionan.	La investigación explicativa busca responder a la pregunta “¿por qué?”, desarrollando los hechos y situaciones de aquella realidad analizada, esta investigación es más profunda debido a que busca la explicación de la razón o de las causas que provocaron dicho hecho que está siendo estudiado. (Niño, 2011)	Los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables. (Zambrano, 2006)	Corresponde al primer acercamiento a un tema específico antes de abordarlo en un trabajo investigativo más profundo. Se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación (Ortiz, 2010).

Elaborado por: Cedeño (2020)

Correlacional: Porque se establecerá relación entre las dos variables del problema.

Descriptiva: Porque nos permitirá detallar los perfiles y propiedades del individuo u objeto que vaya a ser analizado, de tal manera que mida y recoja la información sobre las variables observadas y analizadas sin indicar como se relacionan.

Población y Muestra

Población: (Morles, 2011), Señaló a la población como el conjunto de unidades o elementos de los que se refiere la investigación para la validación de las conclusiones obtenidas, en otras palabras, la población es el universo estudiado.

Se considera como población, al conjunto de personas a quien se realizara el estudio referente al tema investigado.

Población finita: (Morles, Población finita, 2011) Es medible es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar, y que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones.

Población Infinita: (Morles, Población infinita, 2011), Es aquella cuya cantidad de elementos es imposible de determinar.

Tabla 2 Población

Elementos	Cantidad
Coordinador	1
Asistentes	2
Abogados	4
Oficinistas	6
Total	13

Elaborado por: Cedeño (2020)

Muestra: Se determina la muestra cuándo no es posible medir una de las entidades de población, esta muestra se considera que es representativa de la población. (Tamayo M., 2004)

Para poder obtener la información referente a los procedimientos y la respectiva documentación, el investigador decidió tomar como muestra a un asistente de cada subproceso o área y al supervisor del área donde se conectan todos los subprocesos que es IESS- Dirección Provincial del Guayas –Guayaquil.

Tipos de muestras:

Aleatoria: Cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.

Estratificada: Cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.

Sistemática - cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra.

Métodos

Método análisis síntesis

Se trabaja con este método análisis síntesis para que la cartera vencida de la institución cuyo fin es examinar la problemática del área de crédito y elaborar un mandato de cobranzas que permita recuperar las cuentas por cobrar que se encuentran en mora.

Proponer un avance de la descripción de la problemática y de revelar la irregularidad que existe en la institución y bajo esto buscar la solución para una mejora en los pagos de los clientes.

Método estadístico

El presente método se usa para unir, realizar una organización y un análisis de los datos de la cartera vencida y a su vez ayudar a una solución del problema y decidir.

Radica en los procesos para el uso de los datos de la investigación los mismos que pueden ser cualitativos y cuantitativos. La utilización de los datos nos lleva a un objetivo de validar, en la realidad de varias deducciones.

Las características son las que acogen los procesos del método estadístico estos dependen de un diseño de investigación que se escoge en el momento de validar los resultados posibles en materia.

Método científico

El método siguiente envuelve a la investigación, en recolectar, analizar, organizar los datos que se ligan con el tema que es de interés en el presente trabajo. De acorde al enfoque de resultado al problema que se emplea, en este sentido, se basan en realizar un plan de trabajo que se diseña, es importante presentar la validez o la falsedad del mismo.

La investigación científica es el procedimiento por medio del mismo se recolecta la información que ayuda a llegar a los resultados, la misma procura conseguir la información que es relevante para verificar o corregir o aplicar los conocimientos. La investigación científica hace una recolección de los datos de fuentes primarias para lograr así mejores conocimientos. No es la investigación que recopila lo que ya se conoce o se escribe o se investiga por otros. Las mismas particularidades son principales en la investigación en el momento de descubrir cada principio general.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Los autores (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2017), mencionaron a las técnicas como procedimientos específicos que permiten la recolección de información necesaria para la investigación, las técnicas más utilizadas son: “la observación, la recolección de datos a través de la entrevista y la encuesta”.

Tabla 3 Técnicas de Investigación

La entrevista	Encuesta
<p>Se realizará esta técnica oral basándose en preguntas abiertas de tal manera que permita una mejor interacción entre el entrevistador y el entrevistado a fin de recolectar la mayor información posible. Al final el investigador emitirá un análisis referente a las respuestas obtenidas de los entrevistados de manera individual para poder llegar a una conclusión general.</p>	<p>Es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la sociología que ha trascendido el ámbito estricto de investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos.</p>

Elaborado por: Cedeño (2020)

Técnicas e Instrumentos

Tabla 4 técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Cedeño (2020)

Procedimientos de la investigación

Las entrevistas son una técnica de recopilar la información que se emplea para una indagación de los puntos de vista de los especialistas en el problema de la investigación el que se plantea debido que las personas se relacionan de forma constante con la situación que si inicia en el problema que se estudia por el aporte en el desarrollo de la investigación que se realiza.

En este contexto se establece que la entrevista se elabora al encargado del área crédito de la empresa, con la razón de entender todos los procedimientos de cobro que se utilizan en la actualidad, si desde su punto de vista son convenientes y estos tienen alternativas de una eficaz solución para la implementación para que la morosidad disminuya y a su vez las cobranzas sean con mayor efectividad.

La encuesta es la técnica de recopilar la información que se elabora bajo un grupo que se elige previamente en el desarrollo de este proyecto de investigación, la misma técnica se basa en preparar un cuestionario de preguntas con el objetivo de generalizar las respuestas mediante el análisis de las respuestas que se elaboran con los participantes que son seleccionados en el cálculo de la muestra que este sería el área de crédito el objetivo es encontrar la solución al problema de investigación que se plantea en el proyecto de investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Aplicación de la técnicas e instrumentos

Encuesta

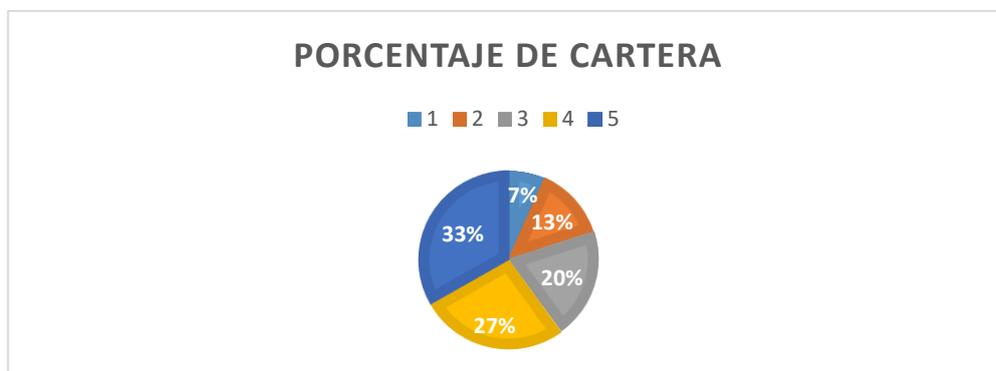
1.- ¿Cuál es el porcentaje de carteras vencidas que existe en la actualidad en la empresa?

Tabla 5 Porcentaje de cartera

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
10%	1	8%
20%	2	15%
30%	4	31%
40%	3	23%
50%	3	23%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 2 Porcentaje de cartera



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

Visualizando los datos de la encuesta que se realizó a los administrativos y los asistentes del área de crédito y cobranza nos indican que existe la respuesta del 33% de cartera vencida.

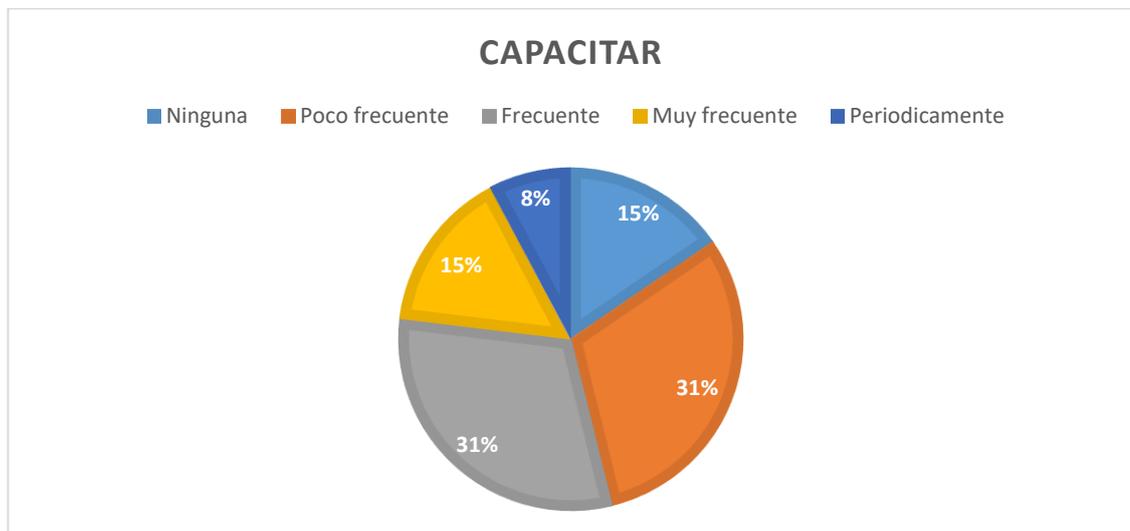
2.- ¿La capacitación para realizar las recaudaciones de cobranzas son?

Tabla 6 Capacitación

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Ninguna	2	15%
Poco frecuente	4	31%
Frecuente	4	31%
Muy frecuente	2	15%
Periódicamente	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 3 Capacitación



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

En aporte a los resultados obtenidos por medio de la encuesta de puede observar que concurre un porcentaje entre los encuestados de un 8% que reciben capacitación periódicamente en relación al del 31% que indican que reciben capacitación frecuentemente.

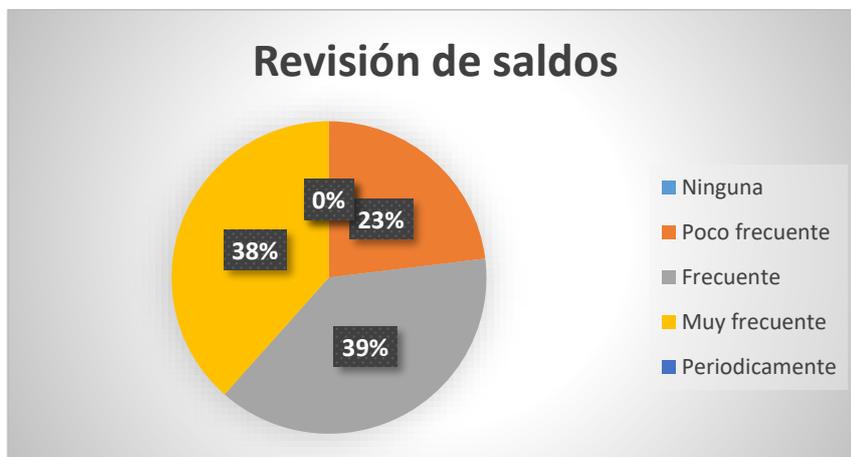
3.- ¿Con que frecuencia se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes?

Tabla 7 Revisión de saldos

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Ninguna	0	0%
Poco frecuente	3	23%
Frecuente	5	38%
Muy frecuente	5	38%
Periódicamente	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 4 Revisión de saldos



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

Conforme con la encuesta, los resultados que se obtuvieron nos mencionan que existe un cierto porcentaje de los encuestados de un 0% que hace una revisión de los saldos pendientes de forma periódica en relación de un 39% que indican la revisión de los saldos pendientes de forma frecuente.

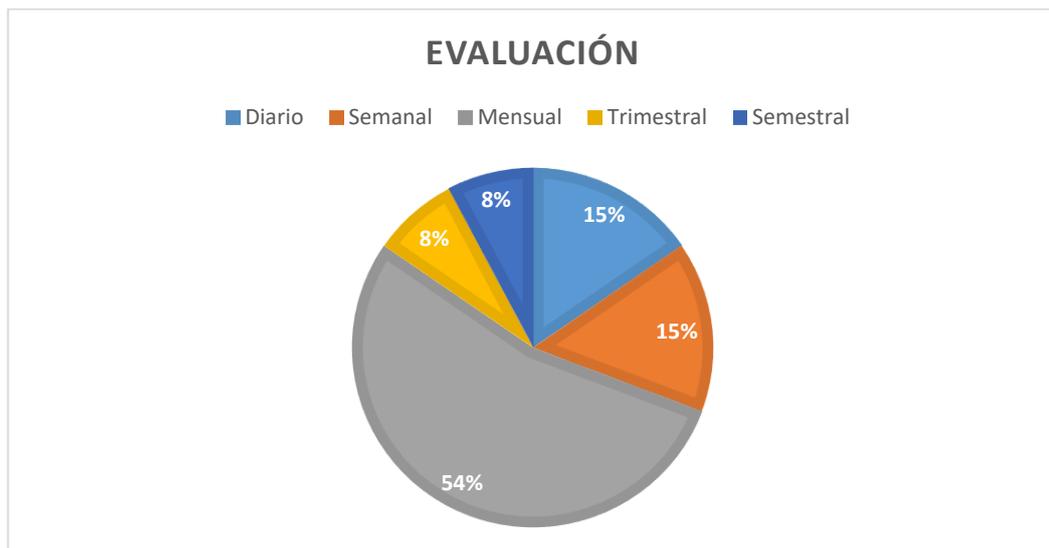
4.- ¿EL IEES, realiza una evaluación periódica de índice de morosidad de sus clientes?

Tabla 8 Evaluación

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Diario	2	15%
Semanal	2	15%
Mensual	7	54%
Trimestral	1	8%
Semestral	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 5 Evaluación



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

La presente encuesta no se puede apreciar que los empleados de la institución declaren que se elabora una evaluación de forma periódica es decir cada mes con una morosidad del 54%.

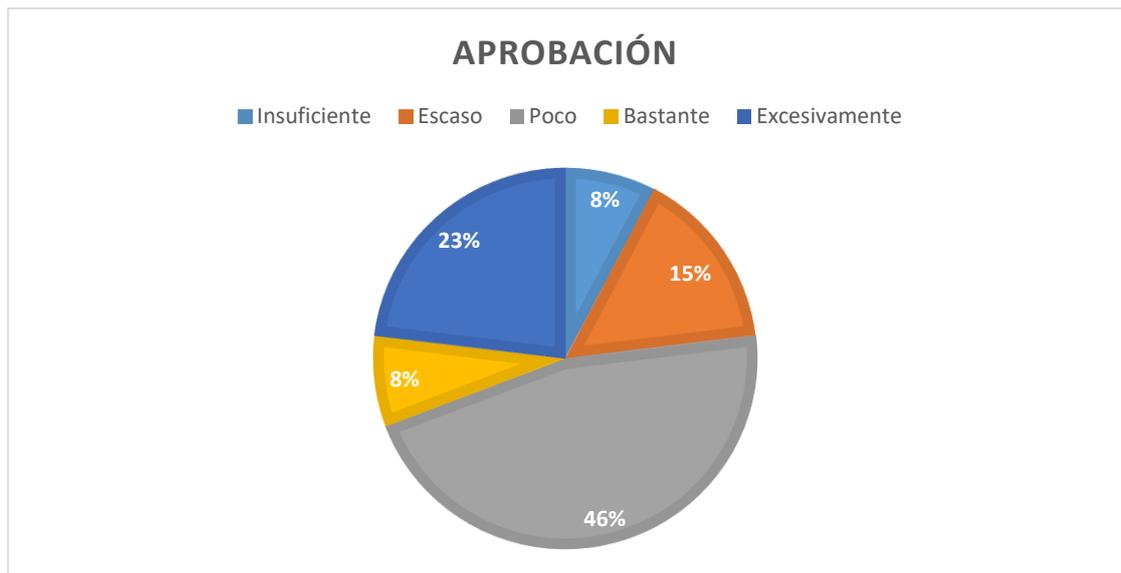
5.- ¿Cómo se catalogaría la aprobación de convenios de pago a los empleadores?

Tabla 9 Aprobación

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Insuficiente	1	8%
Escaso	2	15%
Poco	6	46%
Bastante	1	8%
Excesivamente	3	23%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 6 Aprobación



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

La encuesta de los empleados que respondieron que los asistentes de créditos y cobranzas que tienen un porcentaje de 46% de aprobar el crédito a los clientes y un 23% que aprueban en elevadas cantidades.

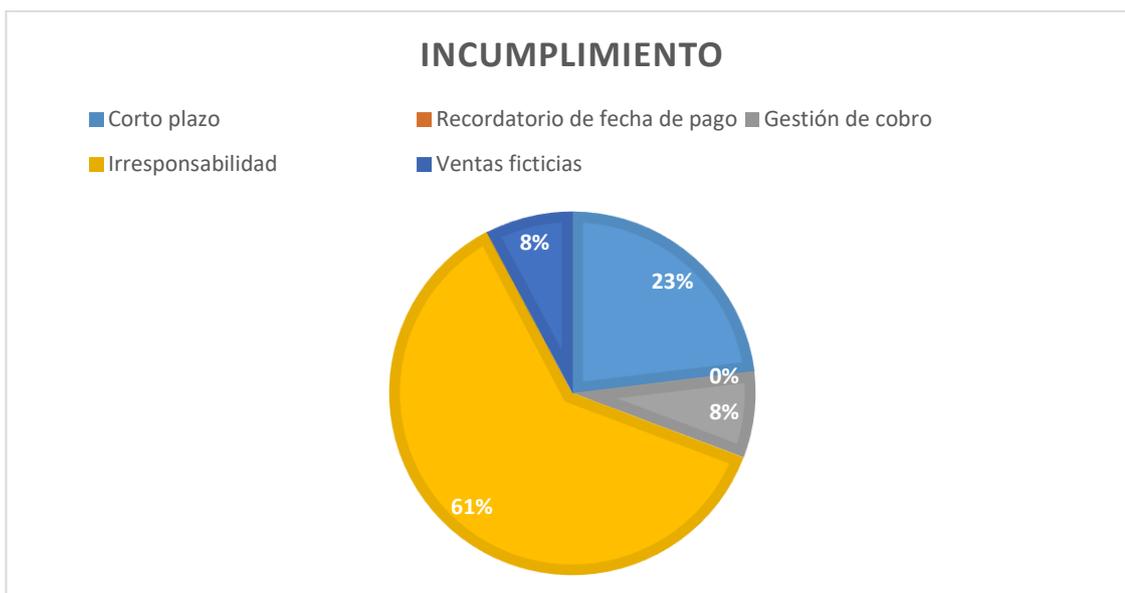
6.- ¿A su criterio la causa de incumplimiento de responsabilidad del cliente para cancelar sus responsabilidades con el IESS se debe?

Tabla 10 Incumplimiento

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Corto plazo	3	23%
Recordatorio de fecha de pago	0	0%
Gestión de cobro	1	8%
Irresponsabilidad	8	62%
Registros de afiliaciones	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 7 Incumplimiento



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

Visualizar los datos encuestados entre el área de crédito y cobranzas que los mismos cumplen la misma conclusión que incumplen el pago de los clientes al lograr un porcentaje de 61% por existir una irresponsabilidad de los mismos.

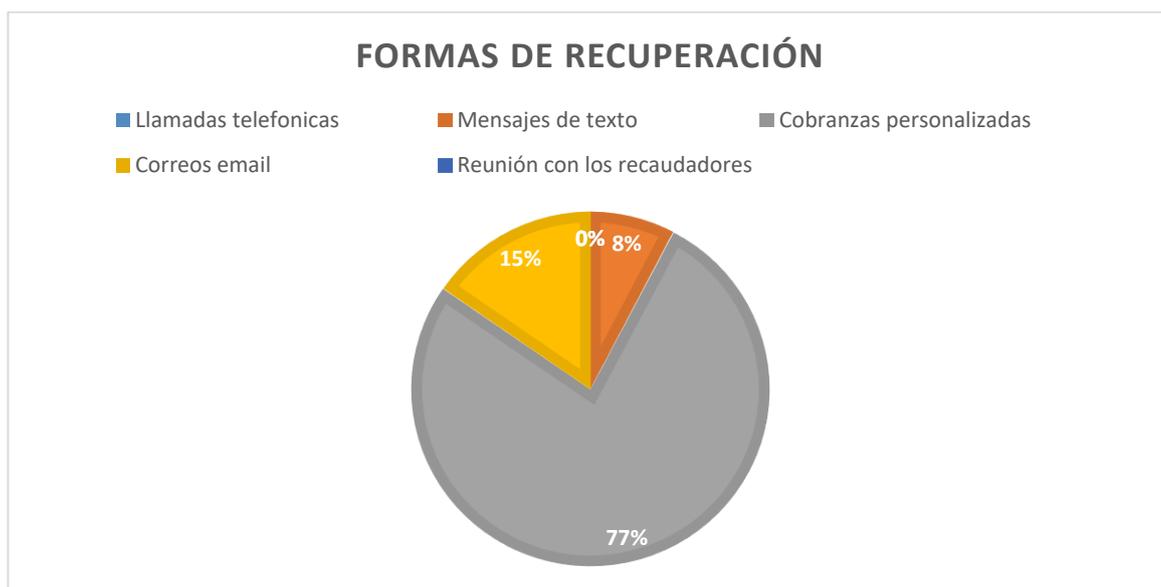
7.- ¿Qué mecanismo utiliza EL IESS para la recuperación de cartera?

Tabla 11 Formas de recuperación

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Llamadas telefónicas	0	0%
Mensajes de texto	1	8%
Cobranzas personalizadas	10	77%
Correos email	2	15%
Reunión con los recaudadores	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 8 Formas de recuperación



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

Corresponde a una encuesta que se elabora para identificar que la más alta parte de los que se encuestó usan un mecanismo para recuperar la cartera de cobranza de forma personalizada con 77%.

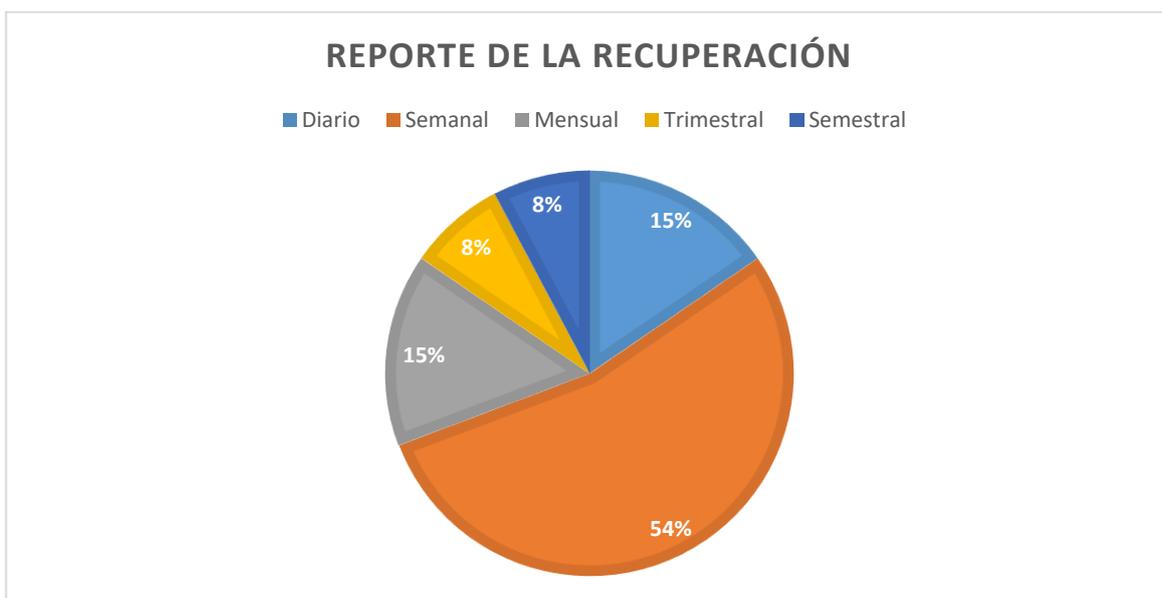
8.- ¿Con que frecuencia se realizan reportes para el seguimiento para la recuperación de carteras vencidas?

Tabla 12 Reporte de recuperación

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Diario	2	15%
Semanal	7	54%
Mensual	2	15%
Trimestral	1	8%
Semestral	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 9 Reporte de recuperación



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

La encuesta a continuación nos menciona que el personal de cobranzas existe una periodicidad del 54% semanal en elaborar el reportaje de recuperación de la cartera vencida.

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

Tabla 13 Comunicado

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Por medio de llamadas	2	15%
Por mensajes de texto	3	23%
Por correos email	2	15%
Por notificaciones	6	46%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 10 Comunicado



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

La presente encuesta elaborada al área de crédito y cobranzas presenta el resultado que forma usa la institución para comunicar a los clientes la fecha de pago de forma personalizada con un porcentaje de 46%.

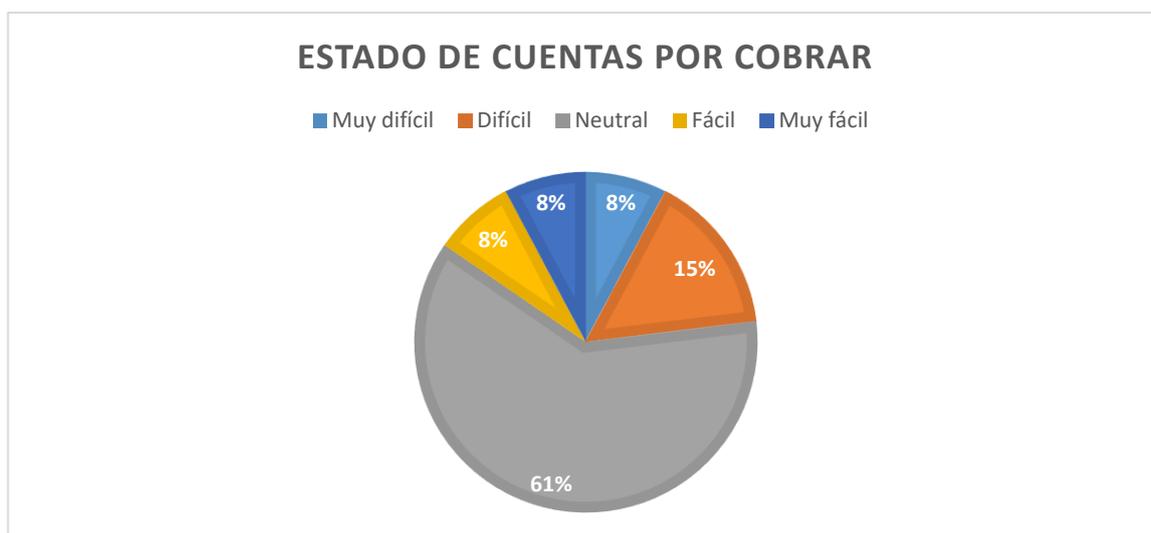
10.- ¿Qué tan difícil es la situación actual de las cuentas por cobrar del IESS?

Tabla 14 Estado de cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Parámetro
Muy difícil	1	8%
Difícil	2	15%
Neutral	8	62%
Fácil	1	8%
Muy fácil	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 11 Estado de cuentas por cobrar



Elaborado por: Cedeño (2020)

Análisis

La presente respuesta de la encuesta elaborada nos menciona que en su gran mayoría de los empleados de la institución manifiestan que de forma neutral en un 61% lo que indica que los encuestados no se inclinan si saben o estos no conocen el problema de las cuentas que están pendiente de cobro en la institución.

Tabla 15 Entrevista

Pregunta	Gerente de Crédito	Gerente de Cobranzas	Interpretación
1.- ¿Se elabora un proceso de compromiso para el pago de la afiliación?	Si se revisa el Equifax, se visualiza para verificar los datos, se solicita referencias y de acorde la información se analiza la afiliación sugerida	Si se analiza un procedimiento y se visualiza de forma personalizada de cada uno de los operadores de cobranzas ofreciéndoles un plan de pagos a los afiliados.	Se analiza el procedimiento de revisión de todos los datos del cliente en las diferentes formas y de acorde a la respuesta positiva que se le brinda en la afiliación que requiere.
2.- ¿Está afectando la liquidez de la entidad la cartera vencida?	No es una institución que fortalece y toma cada precaución para los tipos de vencimiento.	La gran parte se debe a como se lleva a cabo el conocer público de la cartera vencida que aumenta pero que se pretende cumplir que los clientes cubran sus valores día a día por los tiempos.	No por la empresa se consolida y ejerce la precaución al conceder el crédito. Para el gerente de cobranzas le parece que si por el aumento de la cartera vencida en la institución, aunque el mismo menciona que intenta cobrar con más frecuencia a los clientes.
3 ¿Afecta la liquidez de la institución la	Por aparente en cada mes se hacen reuniones	Si se hace la implementación realizar un buro	Al implementarse con las reuniones en cada mes, con

cartera vencida?	para dialogar y analizar las estrategias.	de crédito de forma exhaustiva con los clientes en el momento de asignar los cupos que buscan ser conservadores en lo posible.	planes de estrategias y con un buro de crédito que nos permitan asignar cupos.
4.- ¿La entidad se encuentra realizando alguna gestión para disminuir el alto índice de morosidad?	Se implementa a dos colaboradores que aporten en el control y seguimiento a los clientes con pagos frecuentes	Se elaboran campañas de pagos frecuentes, con descuentos, internamente de cada cliente que se encuentre en mora.	Se incrementa a los colaboradores para recaudar de los clientes que están impagos, así como se les comunica los beneficios a los clientes que estén en mora para impedir un elevado índice de vencimiento.
5.- ¿Existe en la empresa una política de recuperar la liquidez solo enfocando la pregunta a la liquidez?	Si se cuenta con el área de revisar y hacer seguimiento de las mismas funciones.	Al implementar el nuevo manejo para recuperar la cartera se debe a que en los actuales meses se incrementa y se trabaja en lo mismo.	Si la empresa cuenta con el área de revisar y dar seguimiento de cartera y se implementa nuevas estrategias de cobro.
6.- ¿Cree necesario usted que los procesos de	Así mismo todos los colaboradores tienen el compromiso de	La misión de los cobros es ser eficaz por los altos índices de	Una vez contando con el personal de cobros se es eficaz y se

<p>cobros son eficientes?</p>	<p>recuperar los saldos que se encuentran vencidos</p>	<p>vencimiento en la cual se encuentran y así se busca premiar a los clientes para que los mismos se motiven a realizar pagos.</p>	<p>compromete así con la institución a realizar la recuperación de los saldos y a su vez una gestión de cobro para incentivar a los clientes que paguen sus valores vencidos.</p>
<p>7.- ¿Se elabora cualquier comisión para recuperar la cartera vencida?</p>	<p>Si se realizan llamadas, se hace visitas y a su vez se formulan convenios de pago.</p>	<p>Se elaboran la gestión por medio de teléfono, de forma presencial, a su vez por redes, se hacen promociones para los pagos se ayuda con el aporte del área de crédito en las visitas de los operadores de recaudación de la cartera vencida con los que contamos en este momento.</p>	<p>Si como se ha manifestado que la institución existe varias formas de recuperar la cartera se incentiva a cada cliente con algunos beneficios que les favorezca como lo es el convenio de pago.</p>

Elaborado por: Cedeño (2020)

4.2. Propuesta

Informe de cuentas por cobrar de los empleadores en el IESS – Dirección provincial del Guayas – Guayaquil.

Análisis

Una vez realizado el análisis y levantar la información de la institución, con los datos que se presentan a los ocho de octubre del presente año se procede a la ejecución de una auditoría de cuentas por cobrar, con la aprobación de los directivos de la empresa con la campaña la misma que se lleva a cabo en la institución de la que esta domiciliada de acorde al registro en la Superintendencia de Compañías.

Se evidencia que concurre un porcentaje del 6% de la cartera vencida que se consideran como un porcentaje que se presenta el mismo que nos lleva a un riesgo posible que afecte las finanzas de la institución, se establece nuevas estrategias y procesos para mejorar y a su vez recuperar la cartera vencida de la institución.

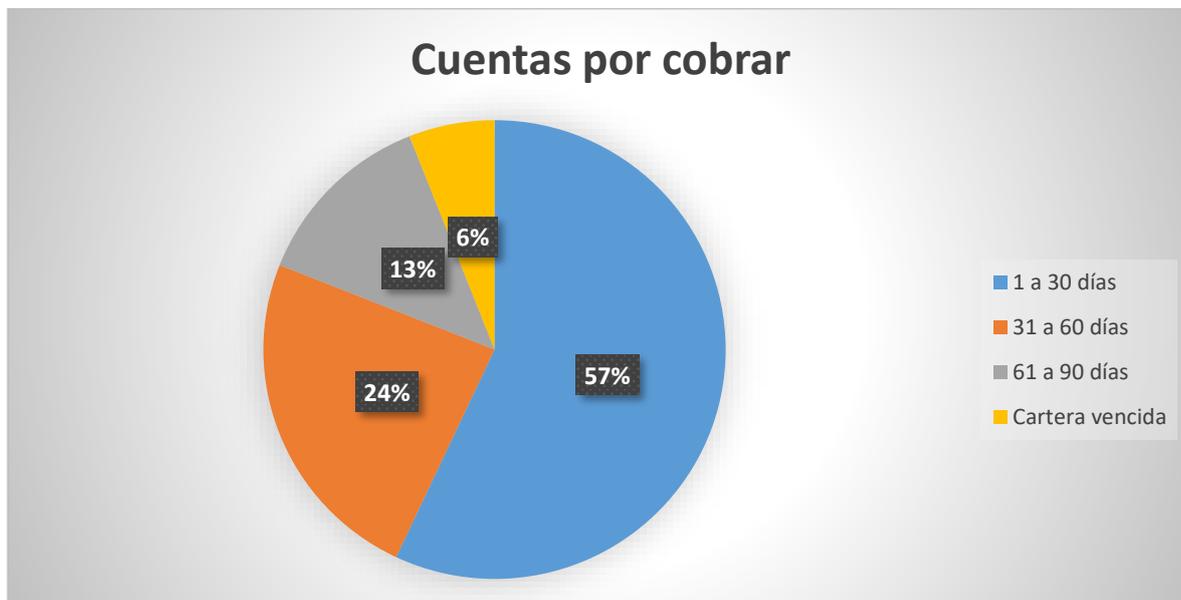
En el progreso de las funciones se puso en práctica algunos procesos que existen en las cantidades que son altas con vulnerabilidad y con un mediano o también largo plazo que causa el riesgo que es innecesario del desfinanciamiento.

Tabla 16 Cuentas por cobrar

Días de crédito	%	Valores
1 a 30 días	57%	\$210.832,40
31 a 60 días	24%	\$66.691,56
61 a 90 días	13%	\$48.881,77
Cartera vencida	6%	\$20.954,90
Total	100%	\$ 347.360,63

Elaborado por: Cedeño (2020)

Grafico 12 Cuentas por cobrar



Elaborado por: Cedeño (2020)

Se realizó un análisis que atiende cada cantidad que se extrae de los estados financieros de la Institución que se observa en las cuentas por cobrar en aporte a cada ingreso por año el mismo que disminuye por que la institución se mantiene con los cobros de forma periódica para que al final en el año 2020 no se eleven con más del 3% el mismo que se encuentra actual.

La institución elabora con seguimiento de los cobros de forma continua por las encuestas elaboradas a los empleados una misión de recuperar la cartera vencida, por ser la misma una cobranza a menudo de las cuentas por cobrar con más de 120 días que se debe incrementar en los 15 días, si esto sucede una estrategia interna no se aplica de forma correcta.

En la encuesta se evidencia la vulnerabilidad que el saldo de la cartera de los clientes es elevado, por existir una cantidad significativa en comparación a la cartera final de cobro pendiente.

Estrategias financieras de crédito

1. El área de crédito debe elaborar y firmar una solicitud de crédito al cliente.
2. El área de crédito debe hacer la solicitud de los requisitos que son parte del proceso y adjuntarlos en la solicitud de crédito:
 - Copia de cedula
 - Copia de certificado de votación
 - Copia de RUC
 - Certificado bancario
 - Correo electrónico
 - Referencias
3. El área de crédito debe tener una autorización firmada por el cliente para revisar sus datos.
4. Hacer la verificación de los datos de los clientes en el buró de crédito.
5. Determinar el parámetro para negar o permitir el crédito al cliente.
6. En el momento de permitir el crédito y el mismo continúe con la facturación del servicio solicitado por el cliente según el proceso determinado.
7. Precisar una categoría de los días de crédito que se otorgan, para que se cumplan con los compromisos permitidos.
8. Realizar seguimiento de forma continua a las cuentas por cobrar.

Procesos de mejora

- Estructurar estrategias de crédito
- ✓ Comprar buro de crédito
- ✓ Confirmación con las referencias solicitadas
- ✓ Firmar un pagare si en monto es superior a \$10,000.00

- Elaborar la confirmación del saldo con el cliente por medio de una solicitud elaborada por el deudor; lo que nos permite es tener el conocimiento si el saldo contable es de confianza o real, establecer si el gestor de los cobros reporta los valores que se recaudan o se identifican a los clientes que no son responsables con las obligaciones.
- Componer un seguimiento continuo de forma personalizada a cada cliente con cartera mayor a los 120 días, saber su condición interna o el factor por el cual no pueden hacer abonos o pagos convenientes para disminuir el saldo vencido. Hacer convenios con los clientes especiales para elaborar una estrategia comercial.
- Elaborar con frecuencia una capacitación de acorde a las tareas que desempeñan cada uno de los empleados del área para tener una mayor eficiencia por parte de los mismos.
- Verificar en el sistema la clasificación que se da por cada cliente
- Corroborar el saldo de los clientes de forma mensual o quincenal por medio de los estados de cuentas.
- Supervisar el campo que indague al cliente por las causas por su liquidez que este no permite el cumplimiento de los pagos que se estipulan en la institución.
- No solo el área de crédito y cobranzas realice un control y registro de la retención si no que el área contable lleve una vigilancia más eficaz y dar de baja a los saldos pequeños.
- Si hay la peripecia de hacer un incremento en la función de la nota de crédito a un colaborador de hacer una validación de los cobros con cada saldo de un pago pronto.

CONCLUSIONES

- Se elaboró un informe de cuentas por cobrar que permite el análisis y una mejora en la cartera vencida en el cual se implementa estrategias actualizadas de cobranzas y que se elaboran los procesos para mejorar las mismas.
- Se usó la habilidad de entrevista que aportan a entender los procedimientos de los cobros en el punto de vista de los directivos del área de crédito y cobranza.
- La habilidad de encuesta permite recopilar la información de un conjunto elegido previo de un estudio del trabajo que arroja información importante que se considera para recuperar la cartera y analizar y a su vez mejorar las normas y las políticas de la institución para un aumento y la obtención con mayor liquidez.
- El 40% de las personas que fueron encuestadas mencionan su inconformidad sea por ninguna o a su vez poca capacitación que estos reciben para una eficiente ejecución de labores.
- El 15% de las personas que se encuestaron pertenecen al área de cobranzas las cuales revisan valores vencidos por los afiliados.
- El 23% de las personas que se encuestaron elaboran en altas proporciones una aprobación de la aportación en condición no explícita y de forma segura.
- El 70% de las personas encuestadas responden que los clientes elaboran un incumplimiento de las funciones por desconocer o ser irresponsables en las obligaciones.

- El 17% de las personas encuestadas no personalizan las cobranzas, pero ellas usan otras alternativas como herramienta diferente.
- En 100% de los encuestados admiten que es difícil en la comodidad del manejo de las cuentas por cobrar lo que da respuesta q no existe bienestar o excelentes condiciones para elaborarlo.

RECOMENDACIONES

- Si evaluar la morosidad de forma recurrente para seguir a los clientes y tener el conocimiento de las causas de incumplimiento.
- Diagnosticar la problemática de las otras instituciones, para hacer las correcciones y un análisis de los errores que no deben cometer en la institución.
- Elaborar un análisis continuo de las cuentas por cobrar, el mismo que verifica el nivel de las deudas de cada cliente, implementar beneficios para cada cliente y se pueda reducir las deudas con la finalidad de mejorar la liquidez, llevando un informe estadístico de la cartera vencida para mejorar los cobros.
- Elaborar un plan de capacitación a menudo con el personal de crédito y cobranzas para mejorar cada mecanismo que se usa para recuperar la cartera, elaborar de forma continua la revisión de los saldos pendientes en cada tendencia de cada cliente y así cerrar el crédito a cada cliente que no cumple con la deuda.
- Implementar como medida de control en cada departamento, un control de las cuentas por cobrar, para así saber la cantidad de dinero de la deuda y cuanto se recupera. Es importante la comunicación, que administrar cada flujo y los pagos de una manera eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

- Aching. (2006). *Calidad de los activos*.
- Aching. (2006). *Estructura financiera*. Ecuador.
- Aching. (2006). *Liquidez*. Ecuador.
- Bragg. (2017). *Morosidad*.
- Cañar. (2016). *Análisis de la Cartera Vencida en la Liquidez que Tiene la Cámara*. Samborondón: ITB.
- Cardona. (2001). *Cartera vigente*. Ecuador.
- Catarino Ibarra. (2012). *Cartera vencida*.
- Comisión Intersectorial de política industrial. (2003).
- Cuenca. (2014). *Cartera vencida*. Ecuador.
- De la Garza A. (2001). *Modelo administrativo de alta productividad cobranza de créditos hipotecarios de vivienda media impacto, riesgos y consecuencias (tesis de Posgrado)*. Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León, Nueva León, México.
- Fernandez. (2000). *Cartera vencida*. Argentina: Editorial Platense.
- Gitman C. (2003). *Manual de funciones*. España:: Platense.
- Gitman J. (1996). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Gonzaga, A. (2012). *Credito*. Argentina: Alfil.
- Hansen, & Hom. (2012). *Cuentas por cobrar*. España.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2017). *Técnicas de investigación*. Ecuador.
- Holmes. (2003). *Las cuentas por cobrar*. Ecuador.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2006). *Clasificación de las cuentas por cobrar*. Mexico.
- Martinez, & Espindola. (2007). *La seguridad Social en América Latina*.

- Medina, Plaza, & Samaniego. (2013). Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa "PINTUCA S.A." en el año 2012 (tesis de pregrado). Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ministerio de Solidaridad y Sanidad , & Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). Ecuador.
- Montesdeoca. (2015). *Políticas de crédito*. Ecuador.
- Morles. (2011). *Población*. Ecuador.
- Morles. (2011). *Población finita*. Ecuador.
- Morles. (2011). *Población infinita*. Ecuador.
- Perez, & Merino. (2010). *Fundamentos de la contabilidad financiera*. Ecuador.
- Pincay. (2017). *Ratios financieros*. España.
- Porras. (2015). *Seguridad social en Ecuador*.
- Scholl. (01 de 01 de 2019). Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/finanzas/liquidezdefinicion->
- Tamayo M. (2004). *La muestra*. Ecuador.
- Van Horne, & Wachowicz. (s.f.). *Cuentas por cobrar*.

Anexo

ANEXOS 1

INSTITUTO UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA CARRERA DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE CRÉDITO Y COBRANZA DEL IESS.

**Análisis de la cartera vencida de los empleadores en el IESS –
Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil.**

Objetivo.

Identificar las falencias en la recuperación de cartera vencida de los empleadores para mejoras en la liquidez anual del IESS- Dirección Provincial del Guayas –Guayaquil.

Cuestionario

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

10%	25%	30%	40%	50%

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

Ninguna	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente	Periódicamente

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

Ninguna	Poco frecuente	Frecuente	Muy frecuente	Periódicamente

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

Diario	Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral

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

Insuficiente	Escaso	Poco	Bastante	Excesivamente

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

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

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

Llamadas telefónicas	Mensajes de textos	Cobranzas personalizadas	Correos	Reuniones con recaudadores

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

Diario	Semanal	Mensual	Trimestral	Semestral

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

Llamadas	Mensajes de texto	Mensajes de Whatsapp	Correos	Notificaciones personalizadas

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

Muy difícil	Difícil	Neutral	Fácil	Muy facil

Le agradezco por su tiempo brindado

Mónica Cedeño Orbe.

C.C. 0919760256

ANEXO 2

INSTITUTO UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA CARRERA DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE CRÉDITO Y COBRANZA DEL IESS.

Análisis de la cartera vencida de los empleadores en el IESS –



Dirección Provincial del Guayas – Guayaquil

Fecha:

Lugar:

Nombre de entrevistado:

Cargo:

Nombre del entrevistador:

Cargo:

Hora de inicio:

Hora término:

Objetivo: Analizar las respuestas de los Gerentes del área de crédito y cobranzas.

Formulario de entrevista

1.- ¿Se elabora un proceso de compromiso para el pago de la afiliación?

2.- ¿Está afectando la liquidez de la entidad la cartera vencida?

3 ¿Afecta la liquidez de la institución la cartera vencida?

4.- ¿La entidad se encuentra realizando alguna gestión para disminuir el alto índice de morosidad?

5.- ¿Existe en el IESS una política de recuperar la liquidez solo enfocar la pregunta a la liquidez?

6.- ¿Cree necesario usted que los procesos de cobros son eficientes?

7.- ¿Se elabora cualquier comisión para recuperar la cartera vencida?

Le agradezco por su tiempo brindado

Mónica Cedeño Orbe.

C.C. 0919760256