



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE
CARTERA VENCIDA EN LA URBANIZACIÓN CIUDAD SANTIAGO**

Autora: Navarrete Acevedo Angie Scarlet

Tutor: PhD Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo es el resumen de muchos años de esfuerzo, dedicación, perseverancia y disciplina.

Le quiero dedicar este trabajo a mi padre Franklin Navarrete Castillo y a mi madre Jenny Acevedo Zúñiga, por ser ese pilar de inspiración y fuerza, por la enseñanza moral, intelectual y afectiva que necesite a lo largo de mis estudios, por todas aquellas veces que me enseñaron que tengo que luchar por aquello que deseo y que todo esfuerzo tiene su resultado.

Y para finalizar también quiero dedicársela a mis hermanas Jenny y Anays por todo su apoyo y amor incondicional.

Navarrete Acevedo Angie Scarlet

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quisiera agradecerle a Dios, por todas las personas buenas que puso en mi vida y que hicieron que mi experiencia fuera grata y por todas las oportunidades que me brindo.

También a todos los docentes que tuve a lo largo de estos años de estudio de mi carrera, por brindarme sus conocimientos y su paciencia al transmitirme todos sus conocimientos.

Y para finalizar quiero agradecer también a mis amigos y amigas por su apoyo y su amistad.

Navarrete Acevedo Angie Scarlet



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

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

TEMA: Propuesta de mejora del proceso de recuperación de cartera vencida en la urbanización ciudad Santiago.

Autor: Navarrete Acevedo Angie Scarlet
Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La urbanización ciudad Santiago ubicada en el km.20 vía Daule, presentaba falencias en el proceso de recuperación, apenas el 28% de los dueños de la viviendas cancelaban oportunamente sus alícuota de la cartera vencida lo que evidenciaba en la disminución de su liquidez. El propósito de esta investigación estuvo orientado en proponer una mejora del proceso de recuperación de esta cartera vencida. Se fundamentos el estudio con los aspectos teóricos sobre el correcto cobro de cartera vencida. Los tipos de investigación a utilizados fueron correlacional y experimental, porque se realizará un análisis de como de cómo se maneja la cartera vencida actualmente y cómo afecta la liquidez y al mismo tiempo se tratará de implementar una solución. Se utilizaron los métodos histórico-lógico, análisis-síntesis, inductivo-deductivo, la conclusión a la que se llego fue la aplicación del correcto uso del manual de cobros y también talleres de capacitación para actualizar las técnicas actuales de cobranza.

CARTERA VENCIDA

LIQUIDEZ



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

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

TEMA:

Propuesta de mejora del proceso de recuperación de cartera vencida en la urbanización ciudad Santiago.

Autor: Navarrete Acevedo Angie Scarlet

Tutora: PhD Elena Tolozano Benites

ABSTRACT

The Santiago city urbanization located at km 20 via Daule, presents balances and tables every two months that show the behavior of the collection of aliquots, in which there were inconsistencies with the number of people who canceled and those who did not, representing these last 28% of the total and most of these were houses incidents in default of payments. The purpose of this research was aimed at proposing an improvement in the recovery process of this past due portfolio and improving its current collection process, to increase its liquidity. The study is based on the theoretical aspects of the correct collection of overdue portfolio. The types of research used were correlational and experimental, because an analysis will be carried out on how the currently overdue portfolio is managed and how it affects liquidity and at the same time it will try to implement a solution. Historical-logical, analysis-synthesis, inductive-deductive methods were used, the conclusion reached was the application of the correct use of the collections manual and also training workshops to update current collection techniques.

PAST DUE PORTFOLIO

LIQUIDITY

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en contexto.....	1
Situación conflicto	3
Formulación del problema.	4
Variables de la investigación	4
Delimitación del problema	4
Evaluación del problema	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
Antecedentes históricos	9
Antecedentes teóricos	12
Fundamentos de la Contabilidad Financiera	12
Importancia de la cartera vencida.....	14
Incremento de la liquidez	18
Estudio del proceso de recuperación de la cartera vencida.....	19
Liquidez.....	22

Tipos de liquidez	22
Indicadores financieros.....	23
Antecedentes referenciales	25
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	26
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	27
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Breve reseña histórica de la urbanización Ciudad Santiago	30
Misión.....	30
Plantilla total de trabajadores de la urbanización Ciudad Santiago	32
Clientes, proveedores y competidores más importantes de la urbanización Ciudad Santiago.....	32
Principales productos o servicios de la urbanización Ciudad Santiago..	32
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
Tipos de investigación	33
Población	34
Métodos teóricos	35
Técnica de investigación	36
Análisis documental.....	36
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
Analizar la liquidez, aplicando los indicadores financieros	37

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	38
2.- Análisis la liquidez, aplicando los indicadores financieros	39

Plan de mejoras	49
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	51
Bibliografía.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido.	Paginas.
cuadro 1 Disconformidad	4
cuadro 2 Formula de los indicadores financieros. Error! Marcador no definido.	
cuadro 3 Trabajadores de la etapa	32
cuadro 4 Universo.....	35
cuadro 5 técnicas e instrumentos	36
cuadro 6 Indicadores de liquidez	39
cuadro 7 estimación de gastos. ejemplo del mes de abril.	47
cuadro 8 Estimación de gastos mensuales.	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Paginas.
Ilustración 1 Recaudaciones.....	45
Ilustración 2 Comportamiento de los propietarios	46

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en contexto

A nivel mundial las cuentas por cobrar brindan un importante servicio para quienes hacen negocios o poseen sus empresas, ya que son activos exigibles sobre los cuales se tiene derecho para obtener beneficios en una fecha de pago estimada. Estas son respaldadas a través de facturas, que son obtenidas cuando la empresa en cuestión realiza una venta a crédito de un bien o servicio. En estas ventas a crédito se generan cuotas con una fecha respectiva para ser canceladas, cuando estas cuotas no son canceladas a tiempo o incumplen con el plazo mínimo de pago atrasado, se convierten en cartera vencida.

En los últimos 10 años los créditos han representado una gran importancia para la economía de las empresas, los gerentes de crédito tienen varias herramientas para mantener mayor control y medir los riesgos que conlleva otorgar un crédito, el fin de un oficial de colocaciones es concesionar los valores solicitados sin exponer de manera crediticia a sus socios o clientes (Matamoros, 2016)

Proporcionar un crédito a una persona es una actividad de mucha responsabilidad, ya que si no se analizan a los clientes de la manera correcta es muy probable que estos nunca cancelen la deuda. Es por eso que se deben implementar de manera correcta los respectivos procedimientos y llegar a un acuerdo para el pago.

La cartera vencida en Latinoamérica representa una de las mayores problemáticas a las que se enfrentan las empresas siendo en su mayoría las PYMES (pequeñas y medianas empresas) las más afectadas, ya que estas en su búsqueda por obtener más clientes seden más fácilmente sus bienes o servicios a créditos de corto o largo plazo. Uno de los más importantes hallazgos fue confirmar que la cartera vencida es un buen indicador de estrés macro financiero en Centroamérica, ya que el presentarse una crisis financiera o económica, la cartera vencida aumenta y pone la en riesgo la salud de los bancos (Rivas, 2010)

En Ecuador por otra parte, es uno de los países en Latinoamérica donde las personas se atrasan menos a la hora de pagar sus deudas, pero esta realidad se debe a que es uno de los países que menos créditos otorgan. Esto lo convierte en el país con la morosidad más baja de la región con un indicador del 1%, mientras que en países como Uruguay con una tasa del 3,2 % y Colombia con un 4,8% son los mal elevados (Coba, 2019)

La administración en las urbanizaciones constituye la base para el control y manejo de los recursos económicos, para lograr así la satisfacción de los residentes.

La administración de inmuebles nace de la necesidad de dirigir, organizar y controlar a la comunidad para poder brindar los servicios y mejorar así la convivencia. Para que esto se lleve a cabo debe establecerse un monto mensual para cubrir las necesidades de los propietarios. (Escalante, 2016)

La ubicación de la urbanización ciudad Santiago es en el km. 20 vía Daule, al margen de la vía Guayaquil-Daule, colindando por un costado con la Urbanización Costanera del Rio, al norte de la ciudad de Guayaquil. es una urbanización que emplea la contabilidad para llevar a cabo la correcta

administración de sus recursos. Este complejo inmobiliario es construido por FOP (Furoiani Obras y Proyectos), una inmobiliaria con mucho éxito en el medio, han logrado mantenerse gracias a la aceptación de los clientes. Considerando variados estilos de vida, y en el cual encontramos a Ciudad Santiago con ocho etapas de las cuales tres se encuentran en construcción.

La constructora hizo entrega de las viviendas, teniendo así la segunda etapa el astillero un total de 514 casas. En esta etapa no encontramos a los propietarios, que son los que juegan un papel fundamental en la urbanización, cada etapa cuenta con su directiva y administración, una vez se comienzan a entregar las villas se hace entrega de los siguientes documentos: Acta de entrega de recepción de vivienda, consideraciones generales, normas de convivencia, formas de pago y datos complementarios.

Situación conflicto

Cuando la vivienda es entregada al propietario, se comienza con el cobro de las denominadas "alícuotas" que no es más que un valor fijado en base a un presupuesto aprobado por FOP (Furoiani Obras y Proyectos). El valor a pagar en la etapa el astillero es de \$20, el cual corresponde a los servicios del área social, guardianía y mantenimiento. Es aquí cuando surge la problemática, cuando el propietario firma el acta de compromiso a pagar las alícuotas, pero no se cumple, creando un descuadre en el presupuesto aprobado con anterioridad por la inmobiliaria.

Cuadro 1

Disconformidad

<ul style="list-style-type: none">• Ineficiencias en el sistema para realizar los cobros• Desinterés por parte de la administración.• Inadecuada organización en los sistemas de cobranza.	<ul style="list-style-type: none">• Cartera vencida por ineficiencia.• Carencia de seguimientos para cobros de alcúotas.• No se permite tener un control adecuado a los clientes
--	--

Elaborado por: Navarrete, A. (2020)

Formulación del problema.

¿Cómo contribuir en la mejora del proceso de recuperación de la cartera vencida, para el incremento de la liquidez en la urbanización ciudad Santiago, etapa el astillero ubicada en el km 20 vía a Daule parroquia pascuales cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020?

Variables de la investigación

Variable independiente: Cartera vencida

Variable dependiente : Incremento liquidez

Delimitación del problema

Campo : Contable

Área : Financiero

Aspectos: Cartera vencida, Incremento de liquidez

Tema : Propuesta de mejora en el proceso de recuperación de cartera vencida en la urbanización ciudad Santiago.

Evaluación del problema

Delimitado: significa la precisión de la interrogante estudiada: el espacio, el tiempo o periodo que será considerado en la investigación, así como también la población involucrada (Arias, 2012). El trabajo de investigación busca saber el porqué de la continua cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la administración y como el personal del departamento contable maneja las cuentas por cobrar.

Claro: “que pueda entenderse con facilidad” (Diccionario, 2010) La investigación muestra información clara y precisa la solución al problema planteado dentro de la Urbanización Ciudad Santiago.

Evidente: este término no permite indicar una certeza manifiesta que resulta innegable de la cual no se puede dudar. (Pérez y Merino, 2013). El problema objeto de investigación, es notable cuando en los estados de resultados que se le entregan a cada propietario cada mes se observa que las casas que no pagan son un 28%.

Relevante: Cuando algo es importante o significativo, sobresaliente o destacado (Significados, 2016). Esta investigación es relevante para la etapa el astillero, porque a través de la implementación de un nuevo sistema de cobranzas, busca dar una mejora al problema en cuestión.

Factible: es la probabilidad que tiene un determinado proyecto para llevarse a cabo (Varela, 2010). La directiva y la administración a cargo, en su búsqueda de la solución al problema persistente en el departamento de contabilidad, acepto la investigación, dando completa apertura a su infraestructura.

Variables: una variable es conocida como una característica o cualidad, que puede sufrir cambio, y que es objetivo de análisis, medición, manipulación o control en una investigación (Arias, 2012). La investigación muestra de manera

clara sus variables, ya que estas son la base para determinar los resultados de la misma.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Elaborar una propuesta de mejora del proceso de recuperación de cartera vencida para el incremento de liquidez en la urbanización ciudad Santiago, etapa El Astillero

Objetivos específicos

- Determinar desde la teoría contable financiera los antecedentes del proceso de recuperación de la cartera vencida y el incremento la liquidez.
- Analizar cómo afecta la actual del proceso de recuperación de la cartera vencida en la liquidez de la urbanización ciudad Santiago, etapa El Astillero.
- Elaborar una propuesta de mejora de proceso de recuperación de cartera vencida que garantice el incremento de la liquidez en la urbanización ciudad Santiago, etapa El Astillero.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente trabajo de investigación que se origina en la Urbanización Ciudad Santiago, surge a raíz de una problemática llamada recuperación de cartera vencida, la cual se refleja en los estados de resultados que son entregados a cada propietario, es entonces cuando se observa que las viviendas no cancelan las alícuotas representan un 28% del porcentaje total. Es por esto que surge la propuesta de mejora del proceso de recuperación de cartera vencida.

A través de esta investigación se podrá beneficiar a la directiva, la administración, empleados de la asociación de residentes y los propietarios de

la urbanización. Con el dinero que se recaude, se podrá brindar de manera adecuada los servicios ofertados como seguridad, mantenimiento de calles, etc.

Cabe indicar que la importancia de esta investigación es disminuir la cartera vencida para recaudar el dinero faltante del presupuesto y mejorar los actuales procesos de cobro que maneja la administración.

Conveniencia: esta es una investigación que busca la mejora del proceso de recuperación de cartera vencida, por lo cual es necesario buscar un compromiso por parte de los colaboradores, para poder llevar a cabo esta idea. Ya que si se logra traerá beneficios para la etapa.

Relevancia social: al recuperar toda la cartera vencida o al menos un porcentaje de la misma, beneficiará a la directiva y la administración ya que con el pago a tiempo y adecuado del pago atrasado de las alícuotas, se podrá cubrir con los pagos de alumbrado público, agua potable utilizada en las piscina y áreas verdes, para a los trabajadores de guardianía, jardinería y portería; y por último al personal administrativo.

Implicaciones practicas: en la investigación se dará la propuesta que ayudará a mejorar los procesos de cobranzas y que cambios de deberán realizar para prevenir los altos porcentajes de cartera vencida.

Valor teórico: desde el punto de vista teórico, la investigación se basa en los datos internos de la empresa, se consultará también diversas fuentes bibliográficas y una observación física de los procedimientos a seguir, para así poder cumplir con el presupuesto general de la urbanización ciudad Santiago. Todo esto se realizará como base para determinar las verdaderas causas del crecimiento de la cartera vencida.

Utilidad metodológica: en lo que se refiere a utilidad metodológica la investigación estará sustentado bajo la investigación correlacional y experimental, ya que con estas técnicas de recolección seleccionadas se nos permitirá comparar información obtenida y a su vez buscar una solución al problema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

En el sistema económico en que se vive actualmente, el dinero es y será siempre el eje sobre el cual se basan las transacciones y actividades económicas, ya que es fundamental para darle valor a los bienes y servicios que se obtienen a través del comercio. Partiendo con la definición del dinero, es una forma de intercambio, que por lo general es representada a través de monedas y billetes, que son aceptados en una sociedad, como pago de bienes, servicios y todo tipo de obligaciones (Pérez y Gardey, 2013).

Se puede atribuir al comercio el origen del dinero, ya que en la antigüedad el trueque surgió como método de pago a cambio de un bien o servicio, sin lugar a dudas no se puede dejar de mencionar al imperio romano, donde surgió el nombre de "dinero", la cual era una moneda que circulaba a lo largo de las importantes civilizaciones antiguas. (Guzmán, 2000)

A raíz de esto, se sabe también que, desde inicios de los tiempos, la humanidad ha tenido y tiene la necesidad de mantener en orden cada uno de los aspectos de su vida. La contabilidad nace con la necesidad de aquellas personas que manejan las actividades tales como: comercio, la industria, la prestación de servicios, finanzas, etc.

Para hablar de los inicios de la contabilidad tenemos que remontarnos hasta el pasado, en donde las antiguas civilizaciones dan origen a lo que serían los primeros registros de sus finanzas.

Hernández (2002), afirma que:

La contabilidad es tan antigua como la propia humanidad. En efecto desde que el humano es humano, y mucho antes de conocer la escritura, ya ha tenido la necesidad de llevar cuentas, guardar memoria y dejar constancia de datos relativos a su vida económica y a su patrimonio: bienes que recolectaba, cazaba, elaboraba, consumía y poseía; bienes que almacenaba; bienes que prestaba o enajenaba; bienes que daba en administración; etc. (p.1).

En manifiesto a lo anterior, se corrobora que la contabilidad desde sus inicios ha estado para ayudar al ser humano en su búsqueda del orden en sus finanzas y de mantener estable su economía.

Las más antiguas civilizaciones tenían conocimientos sobre operaciones aritméticas y rudimentarias, llegando muchas de estas operaciones a crear elementos auxiliares para contar, sumar, restar, etc. (Thompson, 2008).

En la actualidad, la contabilidad continúa teniendo el mismo impacto que hace cientos de años, tanto así que existe escuelas donde enseñan este arte de manera más profesional, para que así, se puedan solucionar los distintos problemas que están relacionados con los precios, amortizaciones, depreciación y reserva de fondos (Thompson 2008).

Para finalizar con los antecedentes históricos que preceden al tema de investigación, se anexara la historia de las urbanizaciones cerradas.

Las urbanizaciones cerradas, son una forma especial de barrio, cuyo perímetro es definido con muros o rejas y con entradas que son controladas por guardias y porteros, los cuales se encargan de revisar la identidad de los visitantes. Estas por lo general cuentan con pequeñas calles residenciales que tienen sus propias normas de tránsito, además los barrios o etapas cuentan con área recreativas como: cancha de futbol, cancha de básquet, piscina, parques, asaderos, etc.

Mumford, L. (1956) señala:

La aparición de la ciudad se hizo a partir de un poblado que tenía la necesidad de mejorar sus cultivos en ciertas plantas y al almacenamiento de alimentos que tiene sus orígenes en la cultura neolítica; en particular, al cultivo de los granos duros que se produjeron en abundancia y se podían almacenar año tras año sin tener que ser desaprovechados. Este nuevo tipo de alimentación ofrecía no solo seguridad contra la hambruna en los años de sequía (p.4).

Con esto se sobreentiende que lo que pudo ser la primera urbanización no fue más que un pequeño pueblo que se separó en la búsqueda de una mejor agricultura. Ya que se vieron en la necesidad de hacer más eficiente su agricultura, gracias a esto este pueblo logro trascender a otras civilizaciones.

Ya para la edad media, las ciudades de ciertos países se fueron dividiendo en urbanizaciones, para mantener sus hogares más seguros, es aquí cuando se empiezan a separar lo rural con lo urbano. Esto se debió a que el humo de las ciudades afectaba los cultivos, por eso se vieron en la necesidad de dividirse.

Ya en la actualidad, como anteriormente se mencionó, las urbanizaciones no son más que terrenos cerrados en donde las personas viven para tener más seguridad, muy a lo contrario de lo que buscaban las antiguas civilizaciones, que no era más que seguridad para sus cultivos y mayor producción de los mismos, para poder asegurar su subsistencia.

La urbanización en Latinoamérica es de un 85% y acomoda a más de 315 millones de residentes en sus ciudades, aunque la existencia de las mismas crea un contraste social casi imborrable, esto se debe más a las urbanizaciones cerradas, pero estas urbanizaciones no hubieran podido prosperar si no hubiera existido el apoyo del sector público. Hoy por hoy en las grandes ciudades Latinoamérica, se entiende el crecimiento de las urbanizaciones (Libertun N, 2012).

Antecedentes teóricos

Fundamentos de la Contabilidad Financiera

Antes de empezar a fundamentar la contabilidad financiera, se tiene que haber una breve introducción a lo que es la contabilidad en general.

Ramiro y Vega (2019):

La contabilidad es considerada una ciencia social, que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio de las organizaciones, empresas y de los individuos, con la única finalidad de ayudar en la toma de decisiones de la empresa, presentando una información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas. (p.22)

En otras palabras, la contabilidad es la ciencia que se encarga de registrar y estudiar las finanzas de la empresa, esto a través de la entrega de documentos financieros como: balances y estados de resultados, que son mostrados de forma clara, con el fin de ayudar en la toma de decisiones de la empresa.

A continuación, se fundamenta la contabilidad financiera:

Las empresas los consideran como activos de su propiedad, que tienen un vínculo con títulos o valores mercantiles y que su control representa el control o la influencia sobre otras empresas, ya sea por la obtención de crédito, dividendos o plusvalías. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, 1995).

Según Gómez (s/f):

La contabilidad financiera es aquella que a través de las distintas leyes y normas nos permite una interpretación, representación y medida de los distintos hechos económicos susceptible de ser registrados, en un

periodo determinado de tiempo, en definitiva, representa las relaciones económicas de la empresa con el mundo exterior (p.p. 3 y 4).

Guajardo y Andrade (2008), explican que la contabilidad financiera es:

Actualmente como sociedad nos encontramos rodeados de información. Necesitamos, accedamos y utilizamos información de muy variada índole en prácticamente todos los ordenar de la vida cotidiana. Dentro de este vasto universo de la información y del conocimiento, hay un mundo de información de tipo financiero que trata de reflejar la realidad de las organizaciones económicas. (p.2)

Universidad Interamericana para el desarrollo (s/f.) “La contabilidad financiera es aquella rama de la contabilidad que nos ayuda a conocer la situación actual de la empresa a través de los llamados estados financieros” (p.3).

Mallo y Pulido. (2008):

Es un sistema de información que permite medir la evolución del patrimonio o riqueza y los resultados o renta periódicas de la empresa, mediante el registro sistemático de las transacciones realizadas en si actividad económico-financiera, lo que condice a la elaboración de las cuentas anuales, preparadas con arreglo a principios contables y normas de valoración uniformes, lo cual posibilita que sean interpretadas y comparadas por los agentes económicos interesados en conocer el funcionamiento de la empresa. (p.13)

En manifiesto a lo anterior, se puede decir que la contabilidad financiera es aquella que nos va a permitir medir la evolución de las cuentas de la empresa, para poder facilitar la interpretación de los resultados y para que terceros puedan conocer el funcionamiento de la empresa.

Para Rajadell, Trullás y Simo, 2014, el objetivo de contabilidad financiera es:

La contabilidad financiera tiene como objetivo proporcionar la información económico-financiera necesaria para la empresa. Para alcanzar este objetivo, la contabilidad debe captar, medir registrar los flujos generados por las transacciones realizadas por la empresa, y presentar esta información de forma adecuada (p.11)

En manifiesto a lo anterior se puede decir que la contabilidad financiera es aquella que permite obtener una interpretación de los hechos contables en una empresa en un tiempo determinado, para así comprender y saber cómo es la relación económica de la empresa en comparación con el mundo exterior. El objetivo de la misma es presentar información económica necesaria, que sea veras e inteligible, para la empresa y también terceras personas, para que esta así pueda cumplir con sus obligaciones y la presentación adecuada de su información.

Importancia de la cartera vencida

Antes de poder determinar la importancia de la cartera venida, se tiene que profundizar en el origen de las mismas, se tiene conocimiento que estas se originan o empiezan cuando se tiene una cuenta por cobrar.

“Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto” (Ruiz, 2012, p.1)

Porto y Merino. (2010) definen:

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 pagares a favor de la empresa.

Aranda (2010) “Las cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de esta bienes o

servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios” (p. 17)

Es considerado uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en cualquier empresa de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o presentación de algún bien o servicio que se recupera en dinero después de un periodo de tiempo. (Stevens, 2019):

Las cuentas por cobrar se introdujeron en la contabilidad a partir de la creciente necesidad de las empresas en implementar nuevas formas para atraer clientes nuevos y conservar los que ya tenían. Las condiciones de atraer nuevo cliente, varía en cada empresa, pero la mayoría de las empresas suele emplear los créditos para vender más. Cabe recalcar que, al utilizar las cuentas por cobrar, se establece un proceso seguro y exitoso en sus finanzas. (Enciclopedia financiera, 2018)

Las cuentas por cobrar representan un factor clave para cualquier negocio, ya que un mal manejo implica que esta pueda quebrar, es por eso que se debe tener un control muy efectivo (CONTPAQi, 2020)

Para Chiriboga, (2008) las cuentas por pagar

Las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, consistente principalmente en intereses y comisiones ganados 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. (p.58)

A partir de todo esto se puede decir que las cuentas por cobrar representan una parte muy importante de la empresa, al ser considerados como activos exigibles de los cuales se espera obtener un beneficio. Estas cuentas se originan cuando se realiza una venta o la prestación de un servicio, cabe

recalcar que estas venta o prestación se hace a crédito y genera un documento que respalda esta acción.

Se puede decir que las cuentas por cobrar llegan a ser parte del negocio cuando estas están en busca de clientes, y esto hace que las empresas cedan de manera más fácil sus bienes o servicios a crédito, esto hace que de una manera obvia consigan más clientes, pero a su vez consiguen más activos exigibles. Así como son activos importantes para una empresa también pueden llegar a ser perjudiciales, ya que el mal manejo de las mismas, puede llevar a un negocio a la quiebra.

Entonces determinamos que el origen de la cartera vencida reside dentro de las cuentas por cobrar, ya que si la deuda no se cancela en el plazo estimado y la persona hace caso omiso a las llamadas de atención, esta cuenta por cobrar se convierte en cartera vencida.

La cartera crediticia es un activo que, para el banco, representa el conjunto de préstamos que este ha hecho a diferentes personas y de las que espera obtener beneficios futuros. (Romero, s.f.)

Es el conjunto de documentos que amparan a los activos financieros hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer el cobro las obligaciones estipuladas (Largo, 2015).

En manifiesto a lo anteriormente mencionado sabemos que podemos definir a la cartera de crédito o cartera crediticia como, un conjunto de documentos que son obtenidos por una entidad a través de terceros, ya sea por compra de bienes o servicios a créditos, sobre los que una entidad tiene derecho financiero para realizar los cobros respectivos.

Del concepto básico de lo que es una cartera crediticia, también surge la cartera vencida, ya sea como una problemática o un beneficio para la entidad, ya que si no es manejada o controlada de la manera correcta esta puede llegar a representar un grave problema en la entidad que las posee.

López (2005) argumenta que la cartera vencida:

Son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan un impacto negativo para la liquidez de la empresa (p. 72).

La cartera vencida es aquella cuyo plazo ha vencido pasado hasta 60, 30 y 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere desde el día siguiente del vencimiento de la operación (Largo, A. ,2015).

Para Fernández, (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 conceptos de mora sobre los pasivos vencidos (p. 28).

El estudio de la cartera de créditos o cartera vencida, dentro del análisis de los activos de una entidad financiera, se considera el área que merece una principal atención, ya que el impacto que causa este rubro, tanto en los resultados operacionales y en la rentabilidad, así como en la solvencia, liquidez y base patrimonial de las instituciones financieras (Gastón, 2012).

La cartera vencida son las deudas que tienen terceras personas con una entidad, sobre las cuales tiene control para cobrarlas, las mismas que son originadas por venta de productos o servicios a crédito.

La importancia de la recuperación de cartera vencida yace en tener un mejor control sobre lo que le adeudan a una empresa, para así saber cómo se manifiesta de manera crediticia de una empresa y su eficiencia operativa.

Incremento de la liquidez

Para poder llegar a definir como conjunto la liquidez, primero se tienen que definir estas dos palabras por separado, para que al unir las tengan una coherencia.

El incremento, es la variación positiva que registra el valor numérico en un variable. Esto, en un periodo de tiempo determinado. En lo económico es el aumento en el valor atribuido a un indicador como un precio (Westreicher, s.f.). Con esto sabemos que el incremento en el ámbito monetario o económico no es más que el crecimiento del valor monetario, durante un periodo de tiempo.

La liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo y de esa forma responder a sus obligaciones de pago en el corto plazo (Granel, 2018). Aquí entendemos que la liquidez es capacidad que tiene una entidad para convertir sus activos en dinero y pagar sus deudas a corto plazo.

Teniendo en cuenta las definiciones de manera individual, podemos decir entonces, que el incremento de liquidez, no es más que el incremento en el valor numérico o precio de un activo que al ser vendido ayudara a contribuir con la liquidez de la entidad y a su vez también ayuda a determinar la rapidez con la que se harán cargo del pago de sus deudas, evitando así caer en morosidad por falta de pago.

Estudio del proceso de recuperación de la cartera vencida

Antes de poder llegar a profundizar más en la cartera vencida, se debe tener en cuenta un concepto básico, el cobro. Este es un proceso básico de las empresas que seden sus bienes a crédito.

La cobranza o cobro surge de la acción de obtener dinero después de la venta de un producto o al pago de una deuda. Algunas empresas suelen tener departamentos dedicados a esta actividad, ya que es esencial para cualquier empresa que obtener el dinero que le adeudan para si poder sustentar su funcionamiento (Pérez y Merino, 2016).

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados con anterioridad por una empresa, ya sea industrial, financiera o prestadora de servicios (Calderón, s.f.).

En base a lo mencionado se puede decir que las cobranzas son acciones que realizan las empresas para recaudar los valores que le son adeudados, ya que estos son de suma importancia para la entidad, para poder seguirse sustentando.

Godoy (2006) Se refiere a la importancia de la cobranza como: El objetivo de la cobranza es mantener sanos los portafolios de créditos existentes en las empresas. Esto quiere decir que la entidad debe tener muy en claro sus políticas de cobro y cuáles serán sus acciones a tomar para el cobro.

Teniendo ya claro que es la cobranza, se procede a definir el proceso de recuperación de la cartera vencida.

La recuperación de cartera vencida, es entendida como el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas. (mis abogados,2017)

El proceso de recuperación de cartera vencida debe siempre realizarse por anticipado y planificado de tal manera que se realice en una serie de pasos y etapas de manera regular, para así maximizar el cobro de la cartera vencida.

Para lograr esto se debe seguir una serie de etapas consideradas tradicionales en el proceso de recuperación de cartera, son los siguientes:

El recordatorio: este es un paso que se realiza con días de anticipación ya que consiste en recordarle al cliente deudor antes de la fecha de corte, que debe acercarse a cancelar su pago

Exigir respuestas: en caso de que el cliente no responda al primer paso es cuando debe aplicarse este paso; al cabo de un determinado número de días después de la fecha de vencimiento, ya sea por correos o por llamada, se le recordara al deudor su pago y se le solicitara el porqué de su atraso

Insistir en el pago: si los pasos anteriores fallan es cuando se aplicara este paso, ya que si el deudor no atiende a los llamados de intención anteriores se sobreentiende que el cliente deudor no tiene la buena voluntad de paga, por lo tanto, es justificado el tomar una actitud más drástica a la hora de cobrar

Adoptar medidas decisivas: para finalizar, cuando ya todos los pasos anteriores fracasan, se debe tomar una medida decisiva y drástica; aunque siempre es bueno volver a revisar y analizar la situación del cliente.

- **el primer grupo:** aquí se encuentran los clientes que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados, en este caso a este tipo de clientes siempre es bueno permitirle: pagos parciales o refinanciación
- **Segundo grupo:** en este grupo de encuentran os clientes que estando en las posibilidades de pagar, pero no lo hacen, es aquí cuando el caso es pasado a un abogado especialista para que tome acciones legales necesarias (créditos y cobranzas, 2010).

La recuperación de cartera, es entendida, como las actividades que deben realizarse antes, durante y después de un cobro, para evitar que estas se conviertan en cartera incobrable, es por eso que es importante seguir una serie de pasos, que ayudaran a llevar la recuperación de la cartera de forma amena, tanto para el cliente, como para la entidad.

El primer paso es uno de los más importantes, ya que, si se le notifica al deudor de la manera incorrecta, puede de que este se le olvide, es por eso que unos días antes de la fecha de corte, siempre se le recordara al deudor que tiene que cancelar.

El paso de exigir respuesta, consiste básicamente en que, si el cliente deudor hace caso omiso al recordatorio, entonces se empezará a insistir un poco más, ya sea a través de llamadas o correos electrónicos, para poder recordarle al cliente el atraso de si deuda y saber un porqué del atraso del pago.

El tercer paso de emplea cuando ni los recordatorios anticipados ni las llamadas para saber el porqué del atraso funcionan, es cuando se recurre a la insistencia en el pago, ya que el cliente bien podría estar ignorando todos los anteriores intentos de comunicación, es por eso que ya se puede llegar a tomar medidas un poco más drásticas antes de llegar a lo legal.

Ya en esta última instancia, lo mejor será dar el último aviso decisivo al cliente deudor y tratar de llegar a conocer sus verdaderas intenciones de pago y estado de su situación económica actual. Una vez analizado esto, se puede dividir a los deudores en dos grupos:

El primer grupo es aquel al que se le tendrá más consideración ya que a pesar de sus problemas económicos tratan de llegar a un acuerdo.

Para este segundo grupo se tomarán las medidas legales necesarias para que cumplan con el pago, ya que el único impedimento para cumplir con el pago es solo su mala disposición o falta de ganas para cancelar la deuda.

Liquidez

Hace referencia a la capacidad de una entidad para liquidar sus obligaciones a corto plazo antes de su vencimiento (Block, 2013).

La liquidez es definida como la capacidad o rapidez que tiene una entidad para hacer frente a sus obligaciones de corto o largo plazo conforme se vence. (Gitman, 2000).

Según Bernstein (1999)

La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de esta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos liquidados, lo que se conoce como tesorería (p.551).

La liquidez en una empresa es la capacidad que tiene una entidad o empresa para obtener dinero en efectivo de sus activos y así hacer frente a sus obligaciones. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo (Luna, 2018).

Con esto se puede entender que la liquidez no es más que la capacidad y disposición que tiene la empresa para hacerles frente a sus deudas a la hora de realizar los pagos, y a su vez poder obtener dinero a través de sus activos.

Tipos de liquidez

Existen dos tipos de liquidez: la de financiamiento y la de mercado:

- **Liquidez de mercado:** en una empresa este tipo de liquidez describe la facilidad y rapidez en la que un activo puede ser comprado o vendido, claro todo esto a un precio estable y conveniente para la entidad (Becca Cattlin, 2019).

- **Liquidez de financiamiento:** en una empresa este tipo de liquidez es uno de sus principales indicadores financieros, ya que este sirve para poder analizar la capacidad que tiene una empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo (Luna, 2018).

Básicamente se puede decir que estos dos tipos de liquidez se complementan, ya que la liquidez es la capacidad de una entidad para obtener dinero de un activo para pagar sus obligaciones. Como anteriormente fue mencionado en los tipos de liquidez vemos que uno se encarga de vender o de comprar un activo para beneficio monetario de la empresa y el otro es la capacidad para obtener dinero y pagar sus obligaciones.

Indicadores financieros

Son una forma útil de recopilar grandes cantidades de datos financieros y de comparar la evolución de las empresas. También nos brindan información acerca del estado económico-financiero de la empresa (enciclopedia económica, 2020).

Es el análisis de las razones financieras que sirven para analizar y supervisar el desempeño de la empresa (Gitman y Zutter, 2012).

Con esto se entiende que los indicadores son aquellos ratios que brindan información adicional a la empresa, para poder conocer su verdadera situación financiera, ya que ayudan a conocer como esta su desempeño. Los indicadores financieros son los siguientes:

- **Indicadores de liquidez:** es la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo
- **Indicadores de solvencia:** mide el grado de participación de los acreedores en una empresa.
- **Indicadores de gestión:** sirve para medir la eficiencia con la que la empresa maneja sus recursos

- **Indicadores de rentabilidad:** mide la capacidad que tiene la empresa para convertir sus ventas en utilidades (superintendencia de valores, valore y seguros, 2012)

Estos indicadores miden la efectividad de la administración para poder controlar sus costos y gastos, para convertir sus ventas en utilidad (Navas, 2012)

A continuación, las fórmulas serán presentadas en el siguiente cuadro:

cuadro 2 **Indicadores Financieros**

INDICADORES FINANCIEROS		
Factor	Indicadores técnicos	Formula
Liquidez	1. Liquidez corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente
	2. Prueba acida.	Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Corriente
Solvencia	1. Endeudamiento del activo	Pasivo Total / Activo Total
	2. Endeudamiento Patrimonial	Pasivo Total / Patrimonio
	3. Endeudamiento del Activo Fijo	Patrimonio / Activo Fijo Neto
	4. Apalancamiento	Activo Total / Patrimonio
	5. Apalancamiento financiero	(UAI / Patrimonio) / (UAI / Activos Totales)
Gestión	1. Rotación de cartera	Ventas / Cuentas por Cobrar
	2. Rotación de activo fijo	Ventas / Activo Fijo
	3. Rotación de ventas	Ventas / Activo Total
	4. Periodo medio de cobranza.	(Cuentas por Cobrar * 365) / Ventas
	5. Periodo medio de pago.	(Cuentas y Documentos por Pagar * 365) / Compras
	6. Impacto gastos administración y ventas	Gastos Administrativos y de Ventas / Ventas
	7. impacto de la carga financiera	Gastos Financieros / Ventas
Rentabilidad	1. Rentabilidad neta del activo	(Utilidad Neta / Ventas) * (Ventas / Activo Total)
	2. Margen bruto	Ventas Netas – Costo de Ventas / Ventas
	3. Margen operacional	Utilidad Operacional / Ventas
	4. Rentabilidad neta de ventas	Utilidad Neta / Ventas
	5. Rentabilidad operacional del patrimonio	(Utilidad Operacional / Patrimonio)

6. Rentabilidad financiera	$(Ventas / Activo) * (UAI/Ventas) *$ $(Activo/Patrimonio) *$ $(UAI/UAI) * (UN/UAI)$
UAI: Utilidad antes de Impuestos UAI: Utilidad antes de Impuestos e Intereses Utilidad Neta: Después del 15% de trabajadores e impuesto a la renta UO: Utilidad Operacional (Ingresos operacionales - costo de ventas - gastos de administración y ventas)	

Elaborado por: Navarrete, A. (2020)

Antecedentes referenciales

En la tesis de Merino y Patiño (2016), con el tema: “Análisis de cuentas por cobrar, urbanización matices etapa Verde Esmeralda” ejecutado por la Universidad de Guayaquil, busca realizar un estudio en la urbanización, para determinar causas que convierten a sus cuentas por cobrar en carteras vencidas y así finalmente poder ayudar a la urbanización a afrontar sus dificultades financieras.

Mientras que la investigación busca realizar un análisis del proceso de cobranza que maneja la administración, determinar cuáles son sus posibles fallos e implementar una mejora en el mismo.

Las autoras Escalante y Zambrano (2016) en su tesis con el tema: “Proyecto de mejora del sistema de cobranzas en la urbanización ciudad Santiago las Peñas en la ciudad de Guayaquil aplicando el sistema IDEF0 en el año 2016” ejecutado en la Universidad Guayaquil. Esta tesis fue elaborada con el propósito de determinar los problemas que existen en el sistema de cobranza que maneja la administración de la urbanización y darle solución.

Por otro lado, en la investigación la diferencia reside en el lugar en donde se desarrolla es distinto al proyecto en ejecución y que también en esta tesis las autoras buscan mediante la realización de diagramas, entender el funcionamiento de la urbanización.

En la tesis de Montaguano y Muentes (2017) con el tema: “propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía NORELCO S.A., para

prevenir la cartera vencida.” Llevado a cabo en la Universidad de Guayaquil. En esta investigación se trata de llevar a cabo una propuesta de mejora al proceso de cobranza y de implementar uno nuevo, ya que la empresa no cuenta con uno definido y esto impide el proceso de cobranza.

A diferencia de la presente investigación, donde se busca implementar una mejora al sistema de cobranza que ya existe en la urbanización.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art.66, sección 2.- el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

La ley de la propiedad horizontal (2011)

Art.19.-...Si un copropietario o usuario no pagare las expensas establecidas, pasados treinta días de acordadas, la persona que ejerza la administración del inmueble declarado en propiedad horizontal tendrá la representación legal de todos los condóminos para iniciar las acciones legales necesarias para su cobro de conformidad con lo previsto en la Ley de Propiedad Horizontal, el presente Reglamento General y el reglamento interno que se dicte para cada inmueble...

NIF Normas de evaluación.

Párrafo 60. NIF A-6. Las cuentas por cobrar deben reconocerse a su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo, equivalentes de efectivo en especie, por la venta o intercambio de un activo.

Urbanización ciudad Santiago

Normas de convivencia

- El responsable por el pago de las expensas o cualquier gasto de cualquier naturaleza que se ocasione será siempre el propietario.
- Al copropietario que incurra en una mora de dos meses de expensas ordinarias se lo demandara de conformidad con la ley.

Consideraciones generales

- El propietario se compromete al pago de las expensas el mismo que es obligatorio resida o no resida en la urbanización y es considerado desde el momento en que recibe su villa.
- Los valores por el concepto antes mencionados tienen que ser pagados dentro de los primeros cinco días de cada mes en curso. Si por algún motivo no se cancela dentro del plazo establecido la administración pondrá restricciones de los servicios comunales que recibe tales como uso del club, recolección de basura, servicio de portería y limpieza de parterres y calles principales de su domicilio.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Cartera vencida

Franco matamoros en su tesis expone que:

La cartera vencida es entendida como la parte de los documentos y créditos que no logran ser pagados a la fecha de su vencimiento. Monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. (p.29)

Variable dependiente : Incremento liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para pagar sus obligaciones a tiempo y que incremento en contabilidad es el aumento monetario, entonces por incremento de liquidez se entiende que el aumento en el dinero de una empresa para cumplir con el pago de sus obligaciones.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Alícuota: este término se usa para poder medir con exactitud un todo, por lo tanto, una alícuota es una parte del total (Merino, M. y Pérez, J. 2015)

Cartera vencida: son las operaciones de crédito, directas o contingentes, que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p.19)

Cartera: conjunto de títulos con valores o productos bursátiles que poseen un agente económico. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p.19)

Crédito: es un servicio o un bien que es vendido y que los pagos son hechos a través de cuotas.

Cliente: es una persona que recibe beneficios de un bien o un servicio que el mismo adquiere a través de una compra o una prestación.

Cuota: cantidad de dinero que se paga por haber comprado un bien o un servicio a crédito.

Deuda: obligación que se puede hacer cumplir mediante una acción legal para el pago del dinero. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 31)

Gestión: conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad. (concepto definición, 2017)

Gestión de cartera: actividad que tiene por objeto combinar de forma óptima la rentabilidad, seguridad y liquidez de un patrimonio mobiliario. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p. 43)

Incremento: Cualquier aumento en el valor de un bien o servicio en un intervalo de tiempo. Aplicase también a la diferencia entre el valor, cantidad, peso o medida anterior respecto del posterior. (Merino y Pérez, 2018)

Incobrables: estas aparecen cuando las deudas son consideradas de difícil cobro

Indicador: Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución.

Liquidez: La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. (Sevilla, 2015)

Mora: retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a el retraso de deudas existentes. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p.53)

Obligación: título que es equivalente a una deuda y que a su vez es emitido por las empresas que quieren procurarse fondos a medio y largo plazo. (Diccionario de economía y finanzas, 2012, p.54)

Pago: se trata de la acción de pagar, de entregar o dar dinero (Merino, M. y Pérez, J., 2009)

Rentabilidad: es definida como la obtención de ganancias a partir de una inversión (Merino, M. y Pérez, J., 2014).

Riesgo: es la probabilidad que existe de que ocurra algo, también puede definirse como un peligro inminente. (Martínez, 2020).

Servicio: es el conjunto de acciones destinadas a satisfacer una determinada necesidad de un cliente. (Sánchez, 2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Breve reseña histórica de la urbanización Ciudad Santiago

La urbanización ciudad Santiago, está ubicada en el km. 20 de la vía Daule, es un proyecto de la constructora Furoiani obras y proyectos (FOP), la cual es una constructora con mucho éxito en el medio. Ciudad Santiago surge de un estricto estudio de mercado que busca complacer las verdaderas necesidades de la ciudadanía guayaquileña. En el 2009 la constructora decidida llevar a cabo este proyecto. Cuenta con siete etapas.

Ciudad Santiago inicia sus actividades comerciales en octubre del 2009, siendo esta una empresa familiar, situada en la ciudad de Guayaquil, esta se dedica a la construcción y venta de viviendas para familias de un nivel económico medio y medio bajo, como se mencionó anteriormente esta urbanización se encuentra bajo el respaldo de la constructora Furoiani Obras y Proyectos.

Tiene como objetivo social, el brindar un ambiente de vida sano y tranquilo para las familias ecuatorianas, ya que esta urbanización ofrece, espacios y áreas verdes para relajación del propietario y parques para que los niños jueguen, también cuenta con área deportiva y piscina.

Misión

Satisfacer las necesidades de los propietarios, administrando de manera eficiente los recursos y logrando reducir la cartera vencida. Así mismo,

comprometiéndose en el desarrollo de los servicios que se ajusten para bienestar de todos.

Visión

Ser una organización profesional líder en el sector de la administración de inmuebles y cobranzas, con eficiencia y satisfacción al cliente

Logo de la Urbanización



Figura 1 Logo de la urbanización Ciudad Santiago

Fuente: Twitter ciudad Santiago.

Estructura organizativa de la urbanización Ciudad Santiago.



Figura 2 estructura organizacional de la urbanización ciudad Santiago.

Fuente: administración de la urbanización.

Plantilla total de trabajadores de la urbanización Ciudad Santiago

Cuadro 3 **Trabajadores de la etapa**

trabajadores	Cantidad
<ul style="list-style-type: none">• Administrador	1
<ul style="list-style-type: none">• Porteros	6
<ul style="list-style-type: none">• Empleados de mantenimiento	2
total	9

Elaborado por: Navarrete A, (2020)

Clientes, proveedores y competidores más importantes de la urbanización Ciudad Santiago

Como principales clientes la urbanización tiene, a aquellas familias que buscan u mejor ambiente de vida. la competencia para la urbanización o para cualquier urbanización en desarrollo, son ella mismas, ya que tratan de superarse constantemente, ya sea en su publicidad y su manea de atraer nuevos compradores, pero siempre están constantemente compitiendo entre ellas.

Principales productos o servicios de la urbanización Ciudad Santiago

La urbanización ciudad Santiago etapa el astillero, tiene una administración cuya principal labor es ofrecer servicios. En la etapa se cuenta con los siguientes servicios:

- Guardianía
- Recolección de basura
- Jardinería
- Club privado
- Área social

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Experimental:

Según el autor Palella y Martins (2012) definen:

Es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Su objetivo es describir de qué modo y porque causa se produce o puede producirse un fenómeno. Busca predecir el futuro, elaborar pronóstico que una vez confirmados se convierten en leyes y generalidades tendentes a incrementar el cumulo de conocimientos pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa. (p.86)

Este diseño investigativo manipula las variables y describe por qué y el modo de una causa que puede producirse.

Científica: “La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes” (Arias, 2012, p. 22).

Con esto se entiende que la investigación científica es aquella que busca resolver los problemas y dar respuesta a las interrogantes.

Tipos de investigación

A través de la investigación se pueden logara todos los objetivos, así como también la solución a los problemas planteados en la investigación. Para el presente trabajo de investigación se tomarán en cuenta los siguientes tipos de investigación:

Correlacional: (Hernández, Fernández y baptista, 2017) “Describen relaciones entre dos o más categorías. Conceptos o variables en un momento

determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto.” (p.158)

Esta técnica será usada porque, en la investigación se relacionarán la causa y el efecto, es decir, el método de cobranza actual con la incidencia de la cartera vencida en la administración

Experimental: Según Arias (2012) “la investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para los efectos o reacciones que se producen (variables dependientes)” (p.26)

En la investigación se toman las variables, para evaluarlas y determinar resultados en base a las mismas.

Población

Palella y Martins, (2012), establecen que:

La población en una investigación es conocida como el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible. (p.105)

- **Población finita:** Según Castro (2003) “cuando el número de elementos que la forman es finito, por ejemplo, el número de alumnos de un centro de enseñanza, o grupo clase” (p.75)
- **Población infinita:** Según castro (2003) “cuando el número de elementos que la forman es infinito, o tan grande que pudiesen considerarse infinitos.” (p.75).

La investigación pretende lograr todos los objetivos planteados y para eso se utiliza una ficha de observación, que tienen mayor enfoque en saber cuáles

son los controles que se toman en el cobro de alcúotas y cuál es el nivel de conformidad de los propietarios con la administración y sus medidas de cobranza. Para esto se tomó en cuenta a los propietarios, la administración y al contador de la urbanización.

Determinación de la población

Cuadro 4 **Universo**

Elementos	Cantidad
<ul style="list-style-type: none"> • Propietarios de la etapa • Administrador • Contador 	<p>514</p> <p>1</p> <p>1</p>
Total	516

Elaborado por: Navarrete A, (2020)

Métodos teóricos

Analítico –sintético: son dos procesos que tienen una participación importante en la investigación científica. El análisis consiste en descomponer mentalmente un todo en diversas partes y cualidades. La síntesis por otro lado es lo contrario, ya que esta mentalmente une las partes divididas y previamente analizadas, para poder descubrir relaciones entre los elementos. (Rodríguez y Pérez, 2017)

Inductivo – deductivo: este método está conformado por dos procedimientos inversos que son: lo inductivo y lo deductivo. La inducción es un tipo de razonamiento que se basa en pasar de un conocimiento específico a uno general, para así encontrar semejanzas. Lo deductivo por su parte es aquel que pasa de un conocimiento general a uno de menor nivel. (Rodríguez y Pérez, 2017)

Técnica de investigación

Cuadro 5 técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Observación• Análisis documental	<ul style="list-style-type: none">• Guía•

Elaborado por: Navarrete A, (2020)

Observación:

“Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Arias, 2012, p.69).

La observación se utiliza como instrumento para la recopilación de datos que ayudaran en esta investigación.

Análisis documental

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez obtenida esta información se analizará la situación por la que está atravesando la administración y se elaborará una propuesta que ayude a mejorar este sistema de cobranza.

Analizar cómo afecta la actual del proceso de recuperación de la cartera vencida en la liquidez de la urbanización ciudad Santiago, etapa El Astillero.

1.- Las etapas consideradas tradicionales en el proceso de recuperación de cartera, son los siguientes:

- a) El recordatorio
 - b) Exigir respuestas
 - c) Insistir en el pago
- ✓ Adoptar medidas decisivas:
Primer grupo:

Segundo grupo:

Analizar la liquidez, aplicando los indicadores financieros

Para poder analizar la liquidez de la etapa, se estará utilizando un balance del mes de abril, en conjunto con las fórmulas de liquidez que son:

Cuadro 6 Indicadores de liquidez

INDICADORES FINANCIEROS		
Liquidez	1. Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
	2. Prueba acida.	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Elaborado por: Navarrete, A. (2020)

Elaborar una propuesta de mejora de proceso de recuperación de cartera vencida que garantice el incremento de la liquidez en la urbanización ciudad Santiago, etapa El Astillero.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Analizar cómo afecta la actual del proceso de recuperación de la cartera vencida en la liquidez de la urbanización ciudad Santiago, etapa El Astillero.

1.- Las etapas en el proceso de recuperación de cartera **de la urbanización ciudad Santiago**, son los siguientes:

- a) **El recordatorio:** el administrador envía una nota a través de los guardias de seguridad para cada uno de los propietarios, en esas notas, se les indica que deben cancelar las alcúotas, aunque existen ocasiones en la que el administrador llama a los propietarios.
- b) **Exigir respuestas:** cuando es una casa que incide en la falta de pago la llama al propietario para realizar una visita, en esa visita, el trata de conocer la situación de la familia y el porqué de su falta de pago.
- c) **Insistir en el pago:** después de la visita y de conocer la situación de cada familia, el administrador intensifica la insistencia de los pagos, enviando cartas a cada propietario, para hacerle saber las decisiones que se tomaron según sus distintos casos.
- d) **Adoptar medidas decisivas:** las medidas que toma el administrador son las siguientes:
 - **Primer grupo:** con las familias que están dispuestas a cancelar se les realiza un acuerdo de pago, para que tengan más facilidades.
 - **Segundo grupo:** en este grupo están las familias con las que no se pudo llegar a ningún acuerdo, estos casos son enviados a un centro de mediación municipal y si tampoco se llega a algo en el centro de mediación se procede a un juicio monitorio.

2.- Análisis la liquidez, aplicando los indicadores financieros

Para poder analizar la liquidez de la etapa, se estará utilizando un balance del mes de abril, en conjunto con las fórmulas de liquidez que son:

Cuadro 7 **Indicadores de liquidez**

INDICADORES FINANCIEROS		
Liquidez	1. Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
	2. Prueba acida.	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Elaborado por: Navarrete, A. (2020)

- **Indicador de liquidez corriente:** la razón corriente ayuda a determinar la capacidad financiera de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Con esto interpretamos que por cada dólar que se tiene de deuda se tiene, se tiene cierta cantidad de dólares para respalda el pago de la obligación. (Ballesteros, L. 2017)
Con este indicador podemos conocer con cuanto cuenta la empresa para poder solventar sus gastos.
- **Indicador de prueba acida:** este indicador es uno de los más utilizados para medir la liquidez de la empresa, ya que nos aporta conocimiento sobre cuál es la capacidad para pagar sus deudas de manera inmediata. También nos ayudara a descubrir la dependencia que posee una empresa con su inventario. Con esta prueba podemos llegar a tener dos resultados:
 - si el valor es mayor a 1, la empresa no tiene problema para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.
 - cuando el valor es menor a 1, es un indicador de que la empresa tiene problemas para pagar sus deudas a corto plazo. (López, D., 2020)

El indicador de prueba acida nos ayudara a conocer la verdadera capacidad de una empresa para solventar sus gastos, ya que nos mostrara la dependencia de la empresa con su inventario.

Se utilizan estos indicadores porque el objetivo de los mismos es conocer la liquidez de la empresa, y eso es el objetivo de interés, saber la liquidez con la que cuenta la etapa para así determinar un plan de mejoras que ayudara a la etapa a enfrentar mejor sus obligaciones. También nos ayudaran para determinar la cantidad de dólares que poseen para poder hacer frente al pago de sus obligaciones a corto plazo.

Se presenta un balance general, cortado al mes de abril del 2020, los datos serán tomados para realizar el análisis, utilizando las fórmulas de los indicadores financieros: liquidez corriente y prueba acida

**ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE LA ETAPA II DENOMINADA EL
ASTILLERO DE LA URBANIZACIÓN CIUDAD SANTIAGO**
Estado de Situación Financiera
hasta el 30/04/2020

	total
Activo	\$ 74,136.33
Activo corriente	\$ 60,923.15
Efectivo y equivalente a efectivo	\$ 986.15
Caja general	\$ -
Caja chica	\$ 200.00
Bancos	\$ 786.15
Banco Bolivariano cta. Ahorro	\$ 200.47
Banco Produbanco cta. Cte.	\$ 585.68
Activos financieros	\$ 59,657.00
Cuentas por cobrar	\$ 59,657.00
Clientes comerciales	\$ 59,657.00
Inventario	\$ -
Servicios y otros pagos anticipados	\$ 280.00
Anticipo a proveedores	\$ 200.00
Anticipo a empleados	\$ 80.00
Activos a impuestos corrientes	\$ -
IVA sobre compras	\$ -
IVA sobre compras	\$ -
Activos no corrientes	\$ 13,213.18
Propiedad, Planta y Equipo	\$ 13,213.18
Instalaciones	\$ 9,438.04
Equipo de oficina	\$ 8,033.91
Equipos de computación	\$ 4,534.17
(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	-\$ 8,792.94
Propiedades de inversión	\$ -
Activos biológicos	\$ -
Intangibles	\$ -
Activos financieros no corrientes	\$ -
Pasivo	\$ 11,639.21
Pasivo corriente	\$ 11,639.21
Cuentas y documentos por pagar	\$ 2,392.96
Cuentas por pagar.	\$ 2,392.96
Proveedores	\$ 1,311.07
Prestamos de terceros por pagar	\$ 1,081.89
Obligaciones con instituciones financieras	\$ -

Provisiones	\$ -
Otras obligaciones corrientes	\$ 9,246.25
Retenciones del IESS	\$ 1,223.09
9.45% Aporte individuales	\$ 727.65
Préstamos quirografarios	\$ 481.80
Extensión cónyuge	\$ 13.64
Impuesto por pagar	\$ 68.12
IVA por pagar	\$ 51.32
Ret Fte por pagar	\$ 16.80
Beneficios sociales por pagar	\$ 5,597.66
Décimo tercer sueldo	\$ -
Décimo cuarto sueldo	\$ 2,976.48
Vacaciones	\$ 1,652.31
12,15% Aporte patronales IESS	\$ 935.55
Fondos de reservas	\$ 33.32
Nominas	\$ 2,357.38
Sueldos por pagar	\$ 2,357.38
Cuentas por pagar diversas/relacionadas	\$ -
Porción corriente de provisiones por beneficios a empleados	\$ -
Pasivo no corriente	\$ -
Cuentas y documentos por pagar	\$ -
Obligaciones con instituciones financieras	\$ -
Cuenta por pagar diversas/relacionadas	\$ -
Provisiones por beneficios a empleados	\$ -
Pasivo diferido	\$ -
Patrimonio	\$ 62,497.12
Patrimonio atribuible a propietarios	\$ 62,497.12
Capital social	\$ 500.00
Capital social suscrito o pagado	\$ 500.00
Reservas	\$ -
Otros resultados integrales	\$ -
superávits acumulados	\$ 61,181.23
superávits acumulados	\$ 61,181.23
superávit o déficit del ejercicio	\$ 815.89
superávit del ejercicio	\$ 815.89
Participaciones no controladas	\$ -
superávit o déficit del ejercicio	\$ 815.89
Total, pasivo y patrimonio	\$ 74,136.33

Utilizando este balance se procederá a realizar las fórmulas de liquidez corriente y prueba caída:

Liquidez corriente

$$\begin{array}{r} \text{liquidez corriente} \\ \$ \quad 60,923.15 \\ \hline \$ \quad 11,639.21 \end{array} = \$ \quad 5.23$$

Este resultado nos indica que por cada dólar (\$1) que la etapa debe en este periodo de corto plazo, cuenta con (\$5,23) para poder respaldar esta obligación.

Prueba acida

$$\begin{array}{r} \text{Prueba acida} \\ \$ 60,923.15 - \$ 0 \\ \hline \$ \quad 11,639.21 \end{array} = \$ \quad 5.23$$

Como se mencionó con anterioridad, con esta prueba se puede obtener dos tipos de resultados uno negativo y uno positivo, dependiendo de qué tan menor o mayor a uno sea el resultado. En esta prueba se puede notar que el resultado es mayor a uno, lo que significa la etapa no tiene ningún problema para poder pagar sus deudas a corto plazo, también que la etapa al no tener un inventario como tal, se entiende que este no depende de la venta de su inventario para pagar sus deudas.

Para concluir con el análisis, podemos decir que la liquidez del mes de abril de la urbanización está funcionando bien, la etapa no depende de sus inventarios como tal y son capaces de hacer frente todas sus deudas a corto plazo.

Después de emplear todos los instrumentos de investigación, llegamos a conocer la siguiente información:

Atreves de la observación conocimos como era el método de pago de las alícuotas de la etapa. Ellos realizan los cobros de tres maneras; el primer método sería el pago presencial de la alícuota, es decir, el propietario se acerca a pagar a administración, segundo a través de transferencia bancaria y el último es que también reciben los pagos en cheques.

También como el administrador de una manera muy humanitaria busca conocer la situación de los propietarios antes de tomar acciones legales, el administrador visita a los deudores de alícuotas, para dialogar y tratar de llegar a un acuerdo con el pago, en caso de que ya no sea posible llegar a algún acuerdo, los casos son llevados a un centro de mediación municipal. Si ya con esto tampoco queda resuelto el problema realizan e, siguiente paso, que es un juicio monitorio.

Para concluir con la observación el administrador nos hizo saber que el atribuye la cartera vencida de este año a la situación actual del país, ya que en la actualidad muchas personas no tienen trabajo o se dedican a trabajar solo para solventar los alimentos en el hogar y cosas tan secundarias como lo es el pago de las alícuotas quedan completamente descuidadas por parte de los propietarios. Y reconoce que las actividades y liquides de la etapa se ve comprometida por la falta de pago, ya que hace falta personal y no se los puede contratar porque no se les podrá cancelar sus sueldos, otra área afectada son las obras dentro de la etapa, porque se quiere mejorar más el área recreativa y no se pude porque la administración non puede costear la remodelación.

En relación con el análisis de liquidez que se realizó en el capítulo anterior se presenta el siguiente gráfico.

A continuación, se evidencia lo recaudado a través de la cobranza de las alícuotas de los meses de enero hasta abril, en el cual se puede apreciar una clara disminución en los pagos, así como también estimaciones de los valores recaudados y la realidad de los mismos.

En el mes de enero lo que se recaudó \$10.579 con una estimación de \$10.280 siendo este el mes en que más se acercó a lo estimado. En la ilustración se evidencia como para los meses de febrero hasta a abril, lo recaudado no se acerca a lo estimado tomando el mes de marzo con una recaudación de \$8.550 y un estimado de \$10.280 y el mes de abril que es el que más lejano se encuentra de acercarse a los estimado.

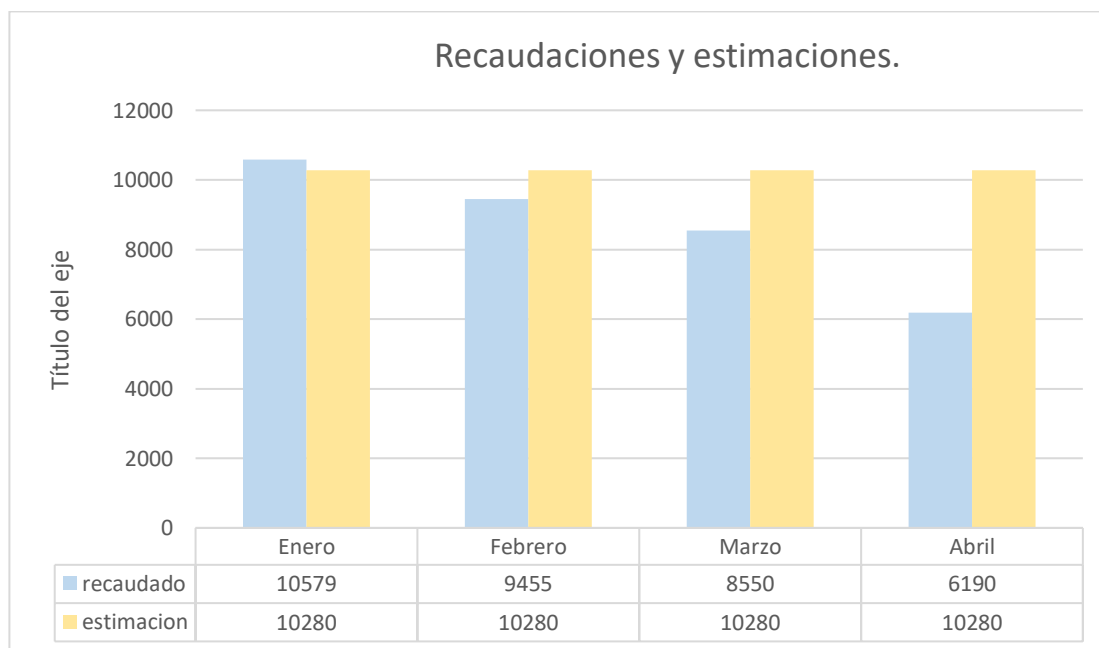


Figura 1: Recaudaciones
Elaborado por: Navarrete, A. 2020

En la siguiente figura se puede ver como el comportamiento de los propietarios va cambiando debido a los factores externos, en este caso debido al estado de excepción por el que paso el país a mediados de marzo. Como mencione anteriormente el administrador y el contador no solo atribuyen esta

disminución a la falta de voluntad a pagar, sí no que también a los factores externos que afectan la economía de los ecuatorianos.

Vemos como progresivamente el número de casa que cancelan va disminuyendo con los meses y el número de casa que no cancelan va aumentando, ya que en comparación con el mes de marzo las casas que cancelaban representaban un 67% y las que no cancelan representaban un 33% y en el mes de abril las casas que cancelan disminuyeron a un 51% y las que no cancelan aumentaron hasta el 49%, marcando así una notoria diferencia.

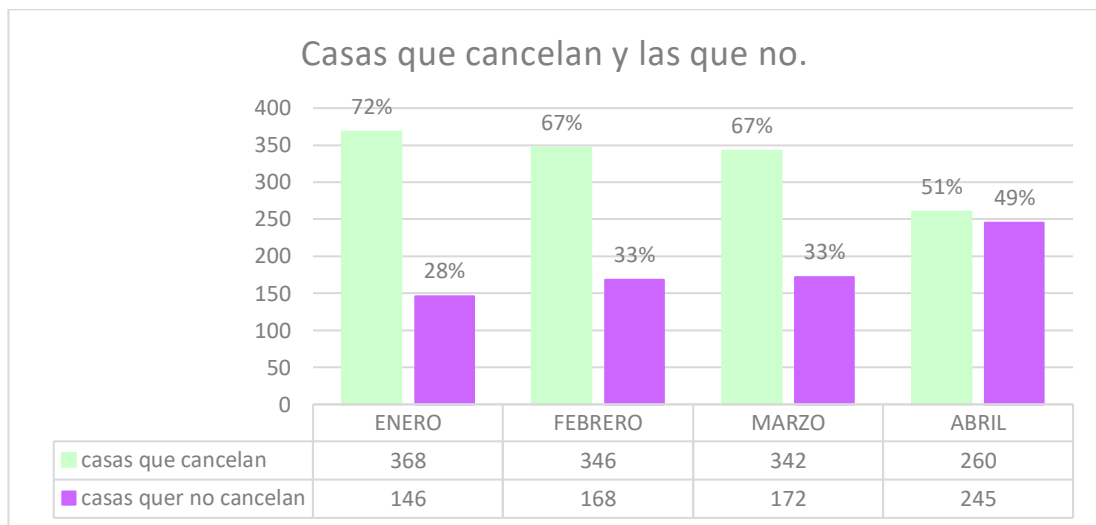


Figura 2: Comportamiento de los propietarios
Elaborado por: Navarrete, A. 2020

En el siguiente cuadro, se tomó de ejemplo el del mes de abril, ya que es el mes en el que la recaudación de alcótuas se vio más afectada, y se nota muy claramente como esta falta de pago por parte de los propietarios afecta los ingresos y los gastos.

Se ve como los ingresos reales son menores a los estimados y que los gastos fueron iguales. Esta disminución en los ingresos creo un resultado negativo para la etapa.

Cuadro 8 **Estimación de gastos**

Mes de Abril	ESTIMADOS	REAL
INGRESOS	\$ 10,280.00	\$ 6,190.00
GASTOS ESTIMADOS	\$ 9,244.00	\$ 9,244.00
RESULTADO	\$ 1,036.00	-\$3,054.00

Elaborado por: Navarrete, A. 2020

Los gastos estimados son aquellos gastos que para la administración no presentan cambios drásticos, porque casi todos los meses se paga lo mismo. Para entender mejor esto, a continuación, en el siguiente cuadro se desglosará los gastos comunes que tiene la administración cada mes.

Cuadro 9 **Estimación de gastos mensuales**

Estimación de gastos mensual	
Conceptos	Importe mensual
INT-TV-TELEF	\$ 85.00
LUZ	\$ 300.00
AGUA	\$ 200.00
CONTABILIDAD	\$ 312.00
SISTEMA CONTABLE	\$ 65.00
SUELDO	\$ 7,000.00
MANT. URBANIZACION	\$ 800.00
DEPRECIACION DE ACTIVOS	\$ 212.00
SUPERVISION DE CLUB	\$ 120.00
GASTOS DE OFICINA	\$ 150.00
TOTAL, DE GASTOS ESTIMADOS	\$ 9,244.00

Elaborado por: Navarrete, A. 2020

Elaborar una propuesta de mejora de proceso de recuperación de cartera vencida que garantice el incremento de la liquidez en la urbanización ciudad Santiago, etapa El Astillero.

Para esta propuesta se está planteando mejorar los procesos de cobro de cartera, para así poder disminuir la cartera vencida, para esto se determinaron los siguientes problemas existentes en la administración:

- Falta de capacitación del personal con respecto al área de cobro.
- Falta de personal para cobro de cartera vencida.
- Mejor definición de un proceso de cobro.

Una vez ya mencionadas estas debilidades o problemas que se encontraban en la administración, se plantean los puntos que ayudaran a disminuir la cartera vencida:

- Capacitar a los trabajadores o colaboradores, para que sepan a más profundidad como manejar la cartera vencida y los cobros.
- Seguir a raja tabla las políticas de cobro de la urbanización.
- Llevar a cabo con anticipación el proceso de cobranzas, ya que así se evitará que a última hora se realice la cobranza.
- Poner en prácticas todas las técnicas de recuperación de cartera vencida.

Plan de mejoras

Oportunidad de mejora:	Mejorar del proceso de recuperación de cartera.				
Meta:	Plan de mejoras				
Objetivo:	Cubrir las falencias que fueron detectadas a través de la investigación realizada.				
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Capacitar a los colaboradores en crédito y cobranzas.	Los colaboradores de la administración deben saber más a fondo los procesos relacionados a la cobranza.	Mediante capacitaciones mensuales que abarquen todas las áreas	Inmediatamente	El departamento de administración.	Fundación de investigación para el desarrollo profesional. (curso online)
Mejorar el proceso de cobranza de la cartera vencida.	Para mejorar la liquidez	Con la implementación de nuevas políticas y procesos de cobro	Inmediatamente	El departamento de administración.	Fundación de investigación para el desarrollo profesional. (curso online)
	Mantener a los trabajadores actualizados sobre los procesos de cobranza más eficaces.	Determinando que es mejor para los propietarios.	Inmediatamente	El departamento de administración.	Fundación de investigación para el desarrollo profesional. (curso online)

Elaborado por: Navarrete, A. 2020

CONCLUSIONES

Después de realizar el trabajo de investigación en la Urbanización Ciudad Santiago, Etapa Las Peñas, se pudieron llegar a las siguientes conclusiones:

- Se pudo lograr la fundamentación teórica de todos los conceptos relacionado a la cartera vencida, contabilidad y como surgieron las urbanizaciones cerradas en el mundo.
- Mediante el análisis de los documentos contables – financieros, se pudo obtener información necesaria que complementa la investigación.
- El bajo índice de recuperación del pago de las alícuotas se debe a factores externos que perjudican a los propietarios.
- El creciente incremento de la cartera vencida, perjudica el mantenimiento de las áreas comunes o recreativas, como: parques, piscinas, club privado, etc.
- A los trabajadores de la administración le hace falta capacitación para llevar mejor el cobro de la cartera vencida.

RECOMENDACIONES

Para poder obtener un mejor provecho del plan de mejora planteado anteriormente y poder mejorar la cartera vencida, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Capacitar a los empleados en cobranza y recuperación de cartera vencida, para que se familiaricen más con el tema y que este se pueda realizar de manera más ágil.
- Implementar y establecer un mejor proceso de análisis de cobro.
- Mejorar el proceso actual de cobranza que maneja la administración.

Bibliografía

1. Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ta. Edición). Caracas, Venezuela: editorial Episteme, c.a. (p.p. 22, 26, 42, 57, 69, 72, 83)
2. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)
3. (1995j), Inversiones financieras, Serie Principios Contables, Documento n.º 15, AECA, Madrid, España.
4. Aranda, V. (2010). *La administración de las cuentas por cobrar en la empresa vivar*. Egresada de la facultad de ciencias de administración de empresas. Universidad del Azuay. Cuenca: Ecuador. (p. 17)
5. Baptista, L., Fernández, C. y Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Edición). México: interamericana editores, s.a. de C.V. (p. 158, 173, 217)
6. Bernal, A. (2016). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ta Edición). México.
7. Bernstein, L. (1999). *Análisis de estados financieros*. (2da. Edición). España: Irwin.
8. Bolsa de valores. (2012). Diccionario de economía y finanzas. (4ta. Edición) Guayaquil, Ecuador. (p.p. 19, 31, 43, 53, 54)
9. Block, S., H. G., & D. B. (2013). *Fundamentos de la administración financiera*. (14. Edición). Ciudad de México: Mc Graw Hill.
10. Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª Edición). Caracas: Uyapal. (p.75)
11. Chiriboga, L., (2008). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano*, (6ta, Edición), Ecuador, edición universitaria.
12. Escalante, J. Y Zambrano, D. (2016). *Proyecto de mejora del sistema de cobranza en la urbanización ciudad Santiago las peñas en la ciudad de Guayaquil aplicando el sistema IDEFO en el año 2016*. Egresadas de la carrera de ingeniería comercial. Guayaquil, Ecuador: Universidad

de Guayaquil.

13. Esteve, E. (2002). *La historia de la contabilidad. Revista de libros de la fundación Caja*. Madrid, España.
14. Fernández, (2000). *Análisis Económico*: RAE vol.27 no.1. Santiago: ProMundos.
15. Gastón, D. (2012). *Administración cuentas por cobrar*. Colombia: editorial salamandra.
16. Gitman, J., (2000). *Fundamentos de administración financiera*. (8va. Edición). México, editorial Prentice Hall.
17. Gitman, L. y Zutter, C., (2012). *Principios de la administración financiera*. (12va. Edición). Naulcapan de Juárez: Pearson.
18. Goodstein, L., Nolan, T. y Pfeiffer, J. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Bocata, Colombia: Mc Graw Hill.
19. Gómez, R. (s.f.). *aspectos introductorios de la contabilidad: la contabilidad financiera*. Profesor de la universidad de Granada. España. (p.p. 3-4)
20. Godoy, F. (2006). Florida.
21. Guzmán, G. (2000). ¿Qué es el dinero? Un abordaje desde la psicología económica. Barranquilla, Colombia.
22. Guajardo, G. y Andrade, N. (2008). *Contabilidad financiera*. (5ta. Edición) Monterrey, México. (p.2)
23. López, J., (2005). *Diccionario contable, administrativo y fiscal*, (3era. Edición). Editorial Thomson, México.
24. Mallo, Carlos y Pulido, Antonio. *Contabilidad financiera. Un enfoque actual*. Editorial Paraninfo, 2008.
25. Matamoros, D. (2016). *Reestructuración del proceso del departamento de crédito y su incidencia en la productividad en la COAC Coopeducoro Ltda*. Egresada de la carrera de administración de empresas. Machala, Ecuador: Universidad técnica de Machala. (p,29)
26. Martins, F. y Palella, S. (2012). *Metodología de la investigación*

- cuantitativa*. Caracas, Venezuela: la editorial pedagógica de Venezuela. (p.86, 105, 110, 119)
27. Mahuad, J. (1960). *Reglamento general de la ley de la propiedad horizontal*. Quito, Ecuador.
28. Mumford, L. (1956). Historia de la urbanización. The university of chicago. (p. 4)
29. Pérez, O. y Rodríguez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Revista escuela de administración de negocios. Bogotá, Colombia.
30. Rivas, J. (2010). *Cartera vencida y estrés macro financiero: un estudio econométrico para Centroamérica y la república dominicana en 2008-2009*. México.
31. Rajadell, M., Trullás, O. y Simo, P. (2014) *contabilidad para todos: introducción al registro contable*. (1era. Edición). OmniaScience. (p.11)
32. Ramiro, B. y Vega, V. (2019). *Contabilidad financiera al alcance de todos*. (1era. Edición). Quito, Ecuador: editorial Jurídica. (p. 22).
33. superintendencia de valores, valore y seguros. (2012). Concepto y formula de los indicadores financieros. (p.p. 2-14)
34. Varela, R. (2008). *Innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresas*. (3era. Edición). Bogotá, Colombia.
35. Werner, R. (2013). Banca Central y Cambios Estructurales en Japón y Europa. Tokio: Soshisha.
36. Calderón, B., (s.f.) la cobranza. Disponible en: https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
37. Coba, G. (2019). Ecuador, el país latinoamericano donde la gente es más cumplida para pagar sus deudas. Disponible en : <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-morosidad-banca-asobanca-felaban/>
38. CONTPAQI, (2020). *Importancia de las cuentas por cobrar*. Disponible: <https://blog.contpaqi.com/contabilidad/importancia-de-las-cuentas->

[por-cobrar](#)

39. Concepto definición (2017). Definición de gestión. Disponible en:
<https://conceptodefinicion.de/gestion/>
40. Créditos y cobranzas. (2010). Procedimiento de cobranza. Disponible:
https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/03/todocreditosy cobranza_24.html
41. derecho administrativo, (2017). ¿Qué es la administración y recuperación de cartera? Disponible en:
<https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20y%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20es%20entendida%20como%20el,y%20completo%20de%20las%20deudas>
42. Enciclopedia económica. (2019). *Liquidez*. Disponible en:
<https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/>
43. Enciclopedia económica, (2020). *Indicadores financieros*. disponible en: <https://enciclopediaeconomica.com/indicadores-financieros/>
44. Enciclopedia económica, (2018). *Cuentas por cobrar*. disponible en: <https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>
45. Granel, M., (2020). ¿Qué es la liquidez de una empresa en contabilidad? Ejemplos. Disponible en:
<https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>
46. Hernández, E. (2002). Historia de la contabilidad. Revista libros. Disponible en:
<https://www.aeca.es/old/comisiones/historia/lahistoriadelacontabilidad.htm#arriba> (p.1)
47. Libertun, N. (2012). Urbanizaciones cerradas. Disponible en:
<https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/urbanizaciones-cerradas-en-latinoamerica/>

48. Largo, M. (2015). *Contabilidad bancaria y de seguros*. Disponible en: http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Cartera%20de%20Cr%C3%A9dito,hacer%20valer%20las%20obligaciones%20estipuladas
49. Luna, N. (2018). *Liquidez financiera: ¿Qué es y porque es importante?* Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/307396#:~:text=La%20liquidez%20financiera%20de%20una,convertirse%20en%20dinero%20en%20Oefectivo>
50. Luna, C., (2018). *Liquidez financiera, que es y cual es su importancia en la empresa.* Disponible en: <https://www.altonivel.com.mx/finanzas/liquidez-financiera/#:~:text=Es%20decir%20C%20la%20liquidez%20financiera,tiene%20para%20enfrentar%20una%20crisis>
51. Martínez, A., (2017) *definición de riesgo.* Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>
52. Merino, M. y Pérez, J. (2013). *Definición de evidencia.* Disponible en: <https://definicion.de/evidencia/>
53. Merino, M. y Pérez, J. (2018). *Definición de incremento.* Disponible en: <https://definicion.de/incremento/>
54. Merino, M. y Pérez, J. (2010). *Definición de cuentas por cobrar.* Disponible en: <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
55. Merino, M. y Pérez, J. (2016). *Definición de cobranza.* Disponible en: <https://definicion.de/cobranza/>
56. Merino, M. y Pérez, J. (2012). *Definición de pago.* Disponible en: <https://definicion.de/pago/>
57. Merino, M. y Pérez, J. (2015). *Definición de rentabilidad.* Disponible en: <https://definicion.de/rentabilidad/>
58. Merino, M. y Pérez, J. (2017). *Definición de alícuota.* Disponible en:

- <https://definicion.de/alicuota/>
59. Navas, F., (2012). Análisis Financiero. Disponible en: <http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-rentabilidad.html>
60. Pérez, J. y Gardey, A. (2009). definición de dinero. Disponible en: <https://definicion.de/dinero/>
61. Ruiz Velázquez Roberto. (2015, abril 9). *Norma de Información Financiera C-3. Cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/>
62. Reverso diccionario. (s.f.). Definición claro. Disponible en: <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/claro+y+conciso>
63. Romero, R. (s.f.) *cartera crediticia*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
64. Significado.com (2016). *Definición de relevante*. Disponible en: <https://www.significados.com/relevante>
65. Sánchez, J., (2016,) definición de Servicio, disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
66. Sevilla, A. (2015). *Liquidez*. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
67. Stevens, R. (2019) *¿Qué son las cuentas por cobrar y cual es su importancia?* Disponible en: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
68. Thompson, J. (2008). Historia de la contabilidad. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>
69. Universidad Interamericana para el desarrollo, UNID. (s.f.). contabilidad financiera. Disponible en: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdj/ejec/AD/CF/S01/CF01_Lectura.pdf
70. Westreicher, G., (s.f.). definición de Incremento. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/incremento.html#:~:text=El%2>

0 incremento%20es%20la%20variación, un%20periodo%20de
%20tiempo%20determinado.&text=Cabe%20se%20clar%20que
%20el%20incremento, si%20posee%20un%20valor%20numérico
rico

Anexos

Anexo 1. Ficha de observación.

Fecha: 15/09/2020

Lugar: Administración de la etapa el astillero en la Urbanización ciudad Santiago.

Ficha de observación: proceso de cobranza de la cartera vencida.

hora	observación	apreciaciones personales
9:00 a.m.	Empieza la jornada laboral del administrador. Nos quedamos en la oficina una hora mientras el administrador se encargaba de preparar para realizar las visitas a los propietarios que no cancelaban las alícuotas, ya que como eran muchas estas fueron divididas en grupos.	Todo comenzó con puntualidad.
10:00 a.m.	Nos encaminábamos hacia las casas deudoras, siempre tratando de llevar un orden. Al llegar a la primera casa, entramos y empezó la conversación. En la conversación se preguntó la causa del atraso y se buscó conocer la situación actual del propietario para poder llegar a una solución. El tiempo que tardamos fue de aproximadamente fue de unos 30 min, por vivienda.	El administrador es una persona muy humanitaria, siempre trato de llegar a un acuerdo que fuera de agrado para ambas partes.
15:00 p.m.	Cuando acabamos el primer grupo regresamos a la oficina y dividimos los casos con los que se llegó a un acuerdo y con los que no se llegó a ningún acuerdo. Esta división de grupos se hizo con el objetivo de saber la medida correspondiente que se tomaría.	Ninguna.

Anexo 2. Mapa de la ubicación de la urbaniza



Anexo 3. Modelo de las Villas urbanización ciudad Santiago.



Anexo 4. Club social de la etapa el astillero.



Anexo 5. Línea de tiempo de la constructora: Furoiani obras y proyectos

