



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AGROPRODUZCA S.A.**

**Autora: Briones Bustamante Diana  
Clarivel**

**Tutora: Ing. Delgado Chavarría  
Mireya**

**Guayaquil - Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto se lo dedico a Dios por haberme concedido llegar hasta este punto y haberme brindado resistencia para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, siempre orientándome en el buen camino y apoyándome incondicionalmente en todo momento de mi vida. A las personas que participaron directa e indirectamente en la elaboración de esta tesis.

Briones Bustamante Diana Clarivel

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo te lo agradezco a ti Dios por bendecirme, por darme la sabiduría de haber llegado a este objetivo anhelado. Mi familia por siempre apoyarme e impulsarme a seguir adelante.

A los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por ser parte de este proceso con sus enseñanzas.

Gracias a las personas que formaron parte de mi vida profesional les agradezco por su ayuda desinteresada, apoyo y ánimo.

Briones Bustamante Diana Clarivel



## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis de la Cartera Vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A.**, y problema de investigación: **¿Cómo afecta el incremento de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A., agencia Guayaquil en el período fiscal 2016?** presentado por Briones Bustamante Diana Clarivel como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

**Egresada:**

**Briones Bustamante Diana Clarivel**

**Tutora:**

**Ing. Delgado Chavarría Mireya**

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

Yo, Briones Bustamante Diana Clarivel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación *Análisis de la Cartera Vencida y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agroproduzca S.A.*, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

---

Briones Bustamante Diana Clarivel

---

Firma

No. de cedula: 120576734-4

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

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

##### **TEMA:**

Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A.

**Autora:** Briones Bustamante Diana Clarivel

**Tutora:** Ing. Delgado Chavarría Mireya

##### **Resumen**

La presente investigación está enfocada en el análisis de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A, la cual presenta deficiencia en el área de cobranzas a causa de tener un gran porcentaje en su cartera vencida con valores significativos que se encuentran congelados e impagos por parte de sus clientes. Dicha situación han generado una considerable antigüedad en la cartera, la que se encuentra afectando a la liquidez de la compañía. El presente análisis tiene como objetivo el estudio minucioso sobre la cartera vencida de la compañía. Los tipos de investigación fueron explicativo, descriptivo y correlacional, haciendo uso de la técnica de la entrevista. La conclusión más relevante es la falta de políticas formales y adecuadas de cobranzas, se propuso como alternativa de solución implementar políticas que ayuden a mejorar las gestiones de cobranzas.

Cartera

Vencida

Incidencia

Liquidez



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

**Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A.**

**Autora:** Briones Bustamante Diana Clarivel

**Tutora:** Ing. Delgado Chavarría Mireya

### **Resumen**

**This research is focused on the analysis of the past due loan portfolio and its impact on the liquidity of the company Agroproduzca SA, which has a deficiency in the collection area due to having a large percentage in its overdue portfolio with significant values that are found frozen and unpaid by their customers. This situation has generated considerable seniority in the portfolio, which is affecting the company's liquidity. The objective of this analysis is to carry out a detailed study of the company's past due portfolio. The types of research were explanatory, descriptive and correlational, making use of the interview technique. The most relevant conclusion is the lack of formal and adequate collection policies, it was proposed as an alternative solution to implement policies that help improve collection efforts**

Purse

Expired

Incidence

Liquidity



## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁGINAS</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificación de la aceptación del tutor .....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajo de investigación .....	v
Certificación de aprobación del urkund.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xiii

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación conflicto .....	3
Delimitación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
Formulacion del problema .....	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
Objetivos generales .....	5
Objetivos específicos .....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales .....	15
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	23
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	35

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	37
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	53
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	58
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	60

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	63
PLAN DE MEJORAS .....	69
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES.....	76
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	77
<b>ANEXOS</b> .....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Títulos:**  
**Páginas:**

Figura 1:	
Clasificación de la Contabilidad .....	9
Figura 2:	
Clasificación de la Contabilidad por Actividad.....	9
Figura 3:	
Clasificación del Registro Contable .....	14
Figura 4:	
Cuentas Básicas .....	18
Figura 5:	
Logo de la Empresa.....	37
Figura 6:	
Ubicación de la Empresa .....	39
Figura 7:	
Organigrama de la Empresa .....	41
Figura 8:	
Presentación Grafica de los Empleados por Área .....	43
Figura 9:	
Proceso de Análisis de Crédito .....	45
Figura 10:	
Tipos de Investigación .....	53
Figura 11:	
Pregunta 1 de la entrevista .....	64

Figura 12:  
Pregunta 6 de la entrevista ..... 66

Figura 13:  
Pregunta 8 de la entrevista ..... 68

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1:	
Departamentos y Áreas de Agroproduzca S.A. ....	43
Cuadro 2:	
Flujo de Caja.....	46
Cuadro 3:	
Análisis Vertical de los Estados Financieros.....	47
Cuadro 4:	
Análisis Vertical de los Estados Financieros .....	48
Cuadro 5:	
Análisis Vertical de los Estados de Resultados .....	49
Cuadro 6:	
Análisis Horizontal de los Estados Financieros .....	50
Cuadro 7:	
Análisis Horizontal de los Estados de Resultados .....	51
Cuadro 8:	
Ratios Financieros .....	52
Cuadro 9:	
Ciclo de Conversión al Efectivo .....	52
Cuadro 10:	
Antigüedad de Cartera .....	56
Cuadro 11:	
Población Departamento Financiero.....	63
Cuadro 12:	
Herramientas de Recuperación Cartera vencida .....	68

## **CAPÍTULO 1**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Ubicación del problema en un contexto**

Los estudios afines con los debidos procedimientos para la prevención de la cartera vencida, se encontraron en algunas páginas web en el internet, también en textos administrativos y de Contabilidad Financiera que se encuentran en las Bibliotecas de las Unidades Académicas de varias Universidades, donde se localizan algunas investigaciones relacionadas.

En la actualidad las ventas a crédito generan mayor beneficio dentro de una empresa por lo tanto, atraen más clientes e incrementan el volumen de ventas, es por esto que la mayoría de las compañías provee un bien o servicio a crédito. La mayor parte de los planes se acredita al vendedor una venta cuando el pedido es aceptado por la compañía vendedora que acepta el crédito, menos cualquier devolución y rebaja. No obstante, en ocasiones es más conveniente acreditar la venta al vendedor solo después de que los bienes se han embarcado o que se recibió el pago del cliente, lo cual sucede cuando el tiempo transcurre entre la recepción de un pedido y el embarque de los bienes es prolongado y la compañía desea que sus vendedores mantengan un contacto cercano con el cliente para evitar cancelaciones y otros problemas.

Cada organización cuenta con diferentes políticas y procedimientos para poder tomar medidas y prevenir futuros problemas. Sin embargo el vínculo entre la cartera vencida y la falta de entrada de efectivo se hace evidente cuando el tiempo de operación de la compañía no se lleva a cabo en el plazo establecido y esto causa la falta de liquidez dentro de las organizaciones. (Johnston & Marshall, 2009).

Cuando decimos prevención de cartera, debemos tomar en cuenta los aspectos que la determinan como tal. Uno de los aspectos más importantes son los clientes porque son los que generan la acción de comercialización dentro de una entidad, es por eso que se debe mantener la cartera con los mismos clientes y así garantizar estabilidad económica en la organización.

“El objetivo final es realizar una venta selectiva y con un estricto control de crédito, de forma que la facturación realizada sea más fiable y de bajo riesgo; consiguientemente no hay sorpresas desagradables y se consiguen los beneficios esperados”. La cobranza se debe realizar de tal forma, que los clientes se sientan convencidos de la atención que reciben de la empresa. (Brachfield, 2012)

AGROPRODUZCA S.A. inició sus operaciones comerciales el 15 de septiembre de 1984 en la ciudad de Guayaquil, su principal actividad comercial es la venta al por mayor de maquinarias y equipos agropecuarios e incluso partes y piezas.

La empresa es reconocida por sus valores comerciales en la venta de productos, enfocándose siempre en que la calidad de sus productos y servicios es primordial para el crecimiento y sostenimiento comercial.

En los últimos dos años, la empresa ha tenido un incremento en la cartera vencida por cobrar, según reflejan sus estados financieros de los dos últimos periodos fiscales publicados en el site de la Superintendencia de Compañías.

Vale destacar, que esta problemática de cartera se da por factores externos que golpearon a la industria agrícola, temas como las salvaguardias, impuestos y aranceles afectaron a los clientes quienes no tuvieron la liquidez necesaria para cubrir sus obligaciones financieras adquiridas durante el año 2017.

Además, situaciones externas de índole natural como inundaciones, sequias y plagas que afectaron considerablemente el sector agrícola, donde se concentran los principales clientes, ya que en este período de análisis se ve comprometida la liquidez de la empresa AGROPRODUZCA S.A. por no realizar la gestión de cobranza de forma eficiente y eficaz a través de sus políticas donde cada día se incrementa su cartera vencida.

### **Situación conflicto**

Al contar con una gran variedad de líneas de crédito, como lo mantiene Agroproduzca S.A., dirigido a sectores productivos agrícolas del país, y con una gran oferta de créditos para los pequeños, medianos y grandes productores agrícolas, ha llevado a que la empresa mantenga una cartera de gran tamaño y, dentro de la misma, se presenta una la cartera vencida con un alto porcentaje de antigüedad.

En el periodo comprendido entre Enero a Diciembre de 2016, el saldo en la cartera colocada alcanzó \$ 2, 947,897.48, presentando un nivel aproximado de la cartera vencida de \$ 1, 581,330.43; lo que equivale al 54 %, lo cual se debe a un modelo tradicional de gestión gerencial existente en la empresa, conllevando esto al incremento de la cartera vencida a un grado de morosidad considerable, y con ello a la afectación de la liquidez en la empresa Agroproduzca S.A.



## **Delimitación del problema**

**Campo:** Financiero

**Área:** Cartera vencida

**Aspecto:** Mejorar la liquidez

**Tema:** Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez

## **Evaluación del problema**

La presente problemática se encuentra planteada atendiendo los siguientes aspectos:

**Delimitado.-** La empresa Agroproduzca S.A. cuenta con escasas estrategias de cobranza, que generan el incremento de la cartera vencida en su ubicación en la ciudad de Guayaquil durante el año 2016.

**Claro.-** Se observa la aplicación de carencia o escasez de estrategias en la gestión de cobranzas, para lo cual se trata esta problemática en la presente investigación con un lenguaje claro para la fácil interpretación de sus lectores.

**Evidente.-** Las pocas gestiones realizadas a nivel de la cartera vencida de Cobranzas, dan como resultado, que pocos clientes se encuentren al día en sus haberes con la empresa, lo cual se evidencia en las Cuentas por Cobrar de sus estados financieros.

**Concreto.-** La presente investigación trata el problema de forma precisa y concreta el problema planteado sin abordar aspectos que no se relacionan el tema.

**Relevante.-** El análisis y sugerencias que surjan de la presente tesis son importantes para la empresa, ya que permitirá conocer la real situación de la cartera vencida, lo que ayudará a resolver los problemas en una forma práctica y eficiente.

**Original.-** Este tema es original, porque abarca nuevos enfoques y no ha sido investigado con profundidad anteriormente en la empresa que esta como objeto de estudio.

**Contextual.-** Debido a que la problemática de la cartera vencida es similar a la práctica empresarial del sector comercial se torna necesario realizar el estudio de esta problemática.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo afecta el incremento de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A., agencia Guayaquil en el periodo fiscal 2016?

## **VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Cartera vencida

**Variable dependiente:** Liquidez de la empresa

## **OBJETIVOS**

### **Objetivos generales**

Determinar cómo afecta en la liquidez el incremento de la cartera vencida de la empresa Agroproduzca S.A.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría aspectos sobre la liquidez relacionada a la cartera vencida.

- Diagnosticar el índice de morosidad de la cartera vencida y su afectación en la liquidez.
- Proponer un plan de mejoras que permita una eficiente recuperación de la cartera vencida.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad determinar los factores que inciden en el incremento constante de la cartera vencida durante los últimos dos periodos fiscales en la empresa AGROPRODUZCA S.A.

Estos incrementos han generado impactos directos a la liquidez de la empresa, afectando el crecimiento económico que se venía dando en los últimos años.

La investigación, se enfocará en recolectar información mediante la aplicación de herramientas a fuentes primarias, la cual tendrá un grado determinante para los análisis a realizar.

Además, se efectuará un enfoque teórico, utilizando conceptualizaciones y técnicas aplicadas, desarrolladas en otras latitudes con el fin de adaptarlas y consolidarlas a la empresa objeto del estudio.

Con estas herramientas se tratará de determinar qué pasaría si no se controla a tiempo el incremento de la cartera vencida y su real impacto en la empresa.

De no realizar el presente análisis de manera urgente en la empresa, ésta podría presentar una afectación financiera considerable y crítica, ocasionando un efecto adverso principalmente en los colaboradores que trabajan en dicha compañía, al mismo tiempo la empresa se verá obligada a disminuir sus gastos y despedir personal; por lo que se deduce que la organización de no controlar a tiempo sus inconvenientes de cartera vencida, corre el riesgo de cerrar sus operaciones, generando consigo afectación grave para las familias de los colaboradores que quedaran desempleados y

por ende, los accionista pasarían a la lista de empresarios quebrados.

Visto de esta forma, este trabajo ayudará en gran parte a que la Compañía mejore su situación financiera. Cabe considerar, por otra parte, que al tener una cartera vencida demasiado antigua, la experiencia indica que la empresa no va a recobrar esos valores, por lo que tendrá que efectuar proyecciones de cuentas incobrables, afectando al gasto, lo que se convierte en reducción de utilidades o en su peor escenario, los resultados de la empresa serían totalmente adversos.

En relación con las implicaciones, el trabajo de investigación es muy importante para evitar pérdidas considerables y cuantiosas para la compañía.

Esta investigación se sustentará con argumentos científicos metodológicos y en efecto servirá como material de consulta, además de los involucrados en la problemática planteada, para las diferentes personas que se encuentren atravesando por problemas similares. Las sugerencias aquí plasmadas servirán a los directivos para que puedan planificar y poner en práctica las recomendaciones que realiza la autora para la empresa Agroproduzca S.A. de la ciudad de Guayaquil.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

La Contabilidad se rememora desde los tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar sus registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivan del intercambio comercial.

El inicio de la literatura contable surge o queda circunscrito en la obra del Fray Luca Pacioli.

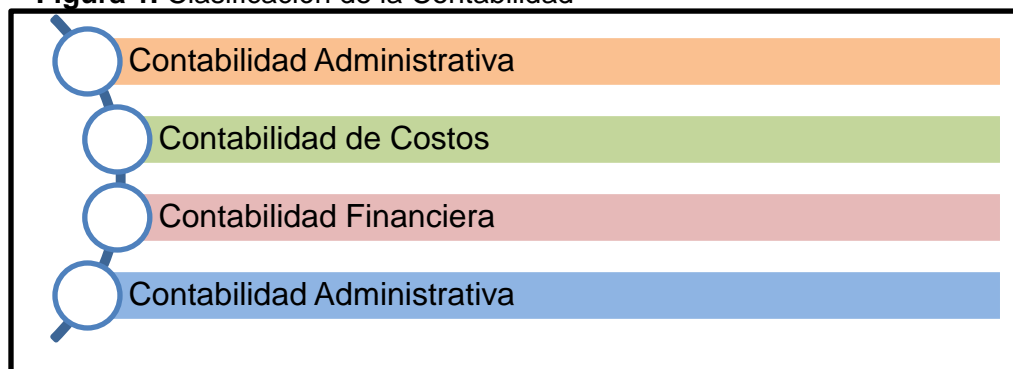
Se hace necesario resaltar el aporte significativo por parte de Luca Pacioli, donde desarrolló la teoría de la partida doble, por tal motivo es considerado como el padre de la Contabilidad, dado que este es el principio fundamental de la Contabilidad. En efecto este método contable fue publicado en Venecia – Italia en el año de 1494 y contenía 36 capítulos en donde era analizado y utilizado por los comerciantes Venecianos.

En virtud de los resultados el título de esta obra fue “Sistema Veneciano”, y este reconoce la diferencia entre el ingreso, egreso y gasto como lo conocemos en la actualidad.

El libro Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles de Ayaviri García, Daniel, dice que la “Contabilidad es una ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirvan de base para la toma de decisiones sobre la actividad” (Valdivia, 2012).

En síntesis la Contabilidad se aplica en las instituciones públicas y para las empresas del sector privado, gracias al legado de Pacioli, la Contabilidad moderna tuvo su desarrollo y se ha convertido en la base para el control de grandes empresas, medianas y pequeñas (PYMES). Dependiendo el tipo de información que se maneja, procesa y proporciona donde se puede en:

**Figura 1.** Clasificación de la Contabilidad



**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante.

Así mismo, esta se puede clasificar dependiendo el tipo de actividad a la que se dedique la empresa, a continuación se la enumera en:

**Figura 2.** Clasificación de la Contabilidad por actividad



**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

Cabe considerar, por otra parte, que los principios de la Contabilidad son normas que regulan su presentación y manejo con el propósito de que los estados financieros sean comparables, analizados y que se los elabore de manera estandarizada por una especializada en el área contable.

Además por la importancia de los principios contables, en el año de 1982 en la ONU, fue creado el Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes ya que estos determinan qué elementos deben presentarse en los estados financieros y cómo deben registrarse las operaciones más comunes.

Dentro de este orden de ideas, la evolución histórica se aplica en Ecuador mediante los Principios Contables se crean las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), regidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Históricamente este organismo de control ha emitido disposiciones tendientes a acoger las normas contables de uso común, con la participación de la Federación Nacional de Contadores del Ecuador (FNCE) y el Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador (IIC) para poder resolver su utilización obligatoria en las empresas supervisadas, monitoreadas y controladas por los entes reguladores.

Es así que mediante Resolución SC-90-1-5-3-0009 (Superintendencia de Compañías, 1990) publicada en el Registro Oficial 510 del 29 de agosto de 1990, se emite el Reglamento de los Principios Contables que se aplicarán obligatoriamente en las compañías sujetas a su control; y, mediante Resolución No. SC-91-153-009 (Superintendencia de Compañías, 1991) publicada en el Registro Oficial 751 de 20 de agosto de 1991, se emite el “Reglamento de los Principios Detallados de Contabilidad Financiera”. Ambas resoluciones recogen el pronunciamiento sobre Normas

de Contabilidad Financiera No. 6, emitido por el IIC en Octubre de 1984, como una recopilación modificada por las características y los principios contables básicos para el Ecuador, emitidos por el Congreso Nacional de Contadores realizado en noviembre de 1975, el mismo que se fundamenta en el APB Statement No. 4 “Basic Concepts and Accounting Principles Underlying Financial Statements of Business Enterprises” emitido en octubre de 1970 por la Junta de Principios de Contabilidad del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados de Estados Unidos de Norteamérica (Pesantez, 1993). Como se podrá apreciar, en esas fechas se implementa normativas de carácter obligatorias, sustentadas en pronunciamiento internacional de 20 años atrás, y que por fuerza de Ley, estos principios de Contabilidad debían ser aplicados, adicionalmente cualquier cambio en principios o normas contables, debía realizarse mediante modificación a las Resoluciones antes indicadas.

En efecto, para esa época el gremio contable criticó la utilización del término “Principios de Contabilidad”, considerando que debería ser “Normas de Contabilidad” ya que también manifestó el actuar en derecho por la profesión para poder emitir las normas de Contabilidad ya que al ser la Superintendencia de compañías siendo un organismo de control y por consiguiente usuario de los estados financieros, consideraron que no era ético que actuara como juez y parte en la emisión de las normas.

Por esto la Federación Nacional de Contadores del Ecuador el 08 de julio de 1999 decidió adoptar las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) mediante resolución No. FNCE 07.08.99 y que esta sea la base para poder emitir las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) de la numero 1 a la 15, donde se consideró fundamental para el desarrollo empresarial del país.

Finalmente, durante el año 2001 el Comité de Pronunciamientos del IICE elaboró un tercer grupo de normas, conformadas por las NEC No. 18 a la 27,



las cuales fueron publicadas en la edición especial No. 4 del Registro Oficial del 18 de septiembre de 2002, con las cuales se derogó las NEC No. 14, 26 y parte de la 4 (Jiménez, 2011).

Si bien es cierto que ante la falta de actualización de las normas en el Ecuador, la FNCE y el IICE, el 22 de febrero del 2006 mediante un comunicado, solicitan a los organismos de control, la sustitución de las NEC por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por International Accounting Standards Board (IASB).

Esta solicitud fue acogida favorablemente por la entonces Superintendencia de Compañías, quien emitió la Resolución No. 06.Q.ICI-004 (2006) que fue publicada en el Registro Oficial 348 del 4 de septiembre de 2006, disponiendo que las NIIF sean de aplicación obligatoria por parte de las entidades sujetas a control por dicho organismo a partir del año 2009, derogando la aplicación de las NEC. Posteriormente, mediante Resolución No. 08.G.DSC.010 (Superintendencia de Compañías, 2008) se prorrogó la fecha de inicio estableciéndose un cronograma de aplicación, determinando tres grupos de compañías que debían implementar las NIIF, entre los años 2010 y 2012, por lo que hasta antes de la vigencia del Código Orgánico Monetario y Financiero emitido en septiembre de 2014, todas las compañías sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, deben aplicar estas normas, a excepción de las compañías de seguros y reaseguros. (Eumed, 2015)

Dentro de este orden de ideas por consiguiente, el Ministerio del Ecuador (2015), entre otros investigadores, sostienen que la Contabilidad es considerada una ciencia social que se encarga de presentar la información registrada en un emprendimiento de manera sistemática y ordenada.

Por tanto, las empresas de la ciudad de Guayaquil han tenido que mantener un orden en cada aspecto más aún en los económicos, utilizando al principio

elementos muy básicos de registro para luego utilizar medios y prácticas más avanzadas para facilitar el intercambio y manejo de sus operaciones. Así la Contabilidad surge con la necesidad que tiene toda persona natural o jurídica que tenga como actividad el comercio, la industria o la prestación de servicios, para poder generar información sobre los recursos que posee y poder entender si llega o no a los objetivos trazados.

Evidentemente las empresas han visto la necesidad de tecnificar y sistematizar sus procesos e incorporar la tecnología mediante los diferentes software contables para poder realizar un eficiente registro de sus cuentas y así obtener información fidedigna, relevante y oportuna para poder elaborar los estados financieros con el mínimo de tiempo y tener un margen de error cero, siendo así las empresas se volverían más competitivas en el mercado tomando buenas y acertadas decisiones.

Por lo tanto, es importante conocer el plan de cuentas de la empresa para poderlas registrar correctamente los rubros a la cuenta que pertenece, en tal sentido las cuentas no son otra cosa que medios contables o instrumentos de operación para el adecuado control de los registros contables, mediante los cuales se clasifican en:

**Figura 3.** Clasificación de Registro Contable

Según al grupo que pertenecen	Según el saldo que tienen por naturaleza	Según el balance en el que se presentan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Activo</b> (Caja, bancos, terreno, cuentas por cobrar, etc.)</li> <li>• <b>Pasivo</b> (Cuentas por pagar, Documentos por pagar, sueldos anticipados por pagar, etc.)</li> <li>• <b>Patrimonio</b> (Capital social)</li> <li>• <b>Ingresos</b> (Ingresos por servicios)</li> <li>• <b>Costos</b> (Costo de ventas)</li> <li>• <b>Gastos</b> (Sueldos, publicidad, intereses)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Deudoras</b> (Activos, costos y gastos)</li> <li>• <b>Acreedoras</b> (Pasivos, patrimonio e ingresos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pérdidas y ganancias</b> (Ingresos, costos y gastos)</li> <li>• <b>Balance general</b> (Activo, pasivos y patrimonio)</li> </ul>

**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

Dentro de este marco también están las cuentas por cobrar donde estas se deben o se refieren a los valores que se tienen que cobrar a los clientes, producto de las ventas a crédito. En efecto esta se debita por las ventas a crédito y se acredita por cancelaciones de las facturas de los clientes o el cliente realiza la devolución de la mercadería.

Las cuentas por cobrar consisten en el dinero que se le debe a un negocio por los bienes o servicios que provee. Es un registro de la fecha de venta, a quién se le vendió, la cantidad y cuándo se hará efectivo el pago. Los términos de crédito podrían variar en períodos de días, semanas o incluso años. (Shopify, <https://es.shopify.com/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>), s.f.)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, esos valores y/o rubros de las cuentas por cobrar que se le asigna a cada cliente, propiamente dicho estos pertenecen a una cartera, de acuerdo con (Wemer, 2004) cartera es el “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumpla

con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista” ya que la empresa la denomina cartera de clientes.

Agroproduzca es una empresa que cumple al máximo las normativas legales establecida en el Ecuador, es así que cada proceso contable, financiero, administrativo, tributario lo hace apegado estrictamente a la normativa legal, “La Contabilidad consiste en registrar todos los hechos económicos que realice una empresa” (Berry, 1989), es decir, en este contexto, la compañía registra todas sus operaciones financieras en base a la normativa.

Su objetivo principal es proveer la mayor información posible, tanto en lo acontecido durante un periodo de tiempo como del estado de la empresa en una fecha determinada.

Permite recoger toda la información de las relaciones que la empresa mantiene con los distintos elementos con que se relaciona. Busca reflejar el patrimonio de la misma, lo que permite llevar un control de todas las operaciones realizadas y saber si la empresa obtiene beneficios o pérdidas suministrando a los directivos la información necesaria para realizar la gestión de la empresa.

La información que proporciona la Contabilidad no sólo interesa únicamente al empresario o inversionista, sino que también le interesa a las otras personas como: Proveedores y acreedores, bancos, etc.

Dentro de este orden de ideas la empresa Agroproduzca S.A. ha venido teniendo un incremento en su cartera de clientes y por ende en su cartera vencida de manera considerable, es evidente la situación ya que esto no le permite tener una liquidez para poder realizar otro tipo de inversiones.

### **Antecedentes referenciales**

Con el propósito de establecer la presente labor investigativa se trabajará con los siguientes epígrafes: Contabilidad, Clasificación de Contabilidad,

Cuentas contables, Cuentas por Cobrar, cartera de crédito, importancia de la cartera de crédito, definiciones de cartera vencida, políticas de cartera, control interno.

Por cuanto el tema estudiado son las Cuentas por Cobrar, las que tienen una connotación contable, es necesario revisar conceptos de Contabilidad:

Según (Daniel, s.f.) Describe el concepto de Contabilidad como: “La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad”.

Por otro lado según McGraw-Hill en su colección “La BIBLIOTECA MCGRAW-HILL DE CONTABILIDAD” conceptualiza: “La Contabilidad como un sistema de información, cuya finalidad es ofrecer a los interesados información económica sobre una entidad. En el proceso de comunicación participan los que preparan la información y los que la utilizan”.

Partiendo de estas definiciones se puede indicar que la Contabilidad resume de forma clara todas las operaciones realizadas por la empresa en un momento determinado en los Estados Financieros.

Luego de una serie de reflexiones de los conceptos de Contabilidad tomados en consideración en el presente trabajo de investigación la autora asume el de (Daniel, s.f.) Porque en si la Contabilidad es una ciencia y una técnica que permite registrar las cuentas de manera ordenada y poder obtener información financiera de manera oportuna, confiable, veras y relevante para poder tomar las decisiones netamente acertadas para la empresa.

Existe diversidad de negocios, cada uno con rasgos muy particulares, los cuales en su momento llevan a cabo operaciones contables muy diferentes

entre sí. Por lo cual dependiendo el tipo de operaciones al cual se dedique una empresa se procede con la clasificación de la Contabilidad.

Dentro de este orden de ideas el lector podrá encontrar de manera más detallada la clasificación de la Contabilidad que toman en consideración cada una de las empresas según esta sea su actividad entre la Contabilidad privada y oficial, cabe destacar que AGROPRODUZCA S.A. es una empresa comercial donde esta incorpora a sus operaciones y procesos la Contabilidad comercial.

(Aldana, s.f.) Clasificación de la Contabilidad: de acuerdo a las actividades para las que vaya a ser utilizado se divide en dos grandes sectores que son Privada y Oficial.

Contabilidad Privada: es aquella que clasifica, registra y analiza todas las operaciones económicas, de empresas de socios o individuos particulares, y que les permita tomar decisiones ya sea en el campo administrativo, financiero y económico. La Contabilidad privada según la actividad se puede dividir en:

Contabilidad comercial: es aquella que se dedica a la compra y venta de mercadería y se encarga de registrar todas las operaciones mercantiles.

Contabilidad de costos: es aquella que tiene aplicación en el sector industrial, de servicios y de extracción mineral registra de manera técnica los procedimientos y operaciones que determinan el costo de los productos terminados.

Contabilidad bancaria: Es aquella que tiene relación con la prestación de servicios monetarios y registra todas las operaciones de cuentas en depósitos o retiros de dinero que realizan los clientes. Ya sea de cuentas

corrientes o ahorros, también registran los créditos, giros tanto al interior o exterior, así como otros servicios bancarios.

Contabilidad de cooperativas: Son aquellas que buscan satisfacer las necesidades de sus asociados sin fin de lucro, en las diferentes actividades como: Producción, Distribución, Ahorro, Crédito, Vivienda, Transporte, Salud y la Educación.

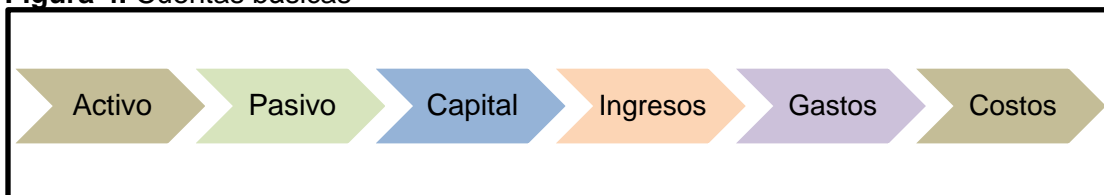
Contabilidad hotelera: Se relaciona con el campo Turístico por lo que registra y controla todas las operaciones de estos establecimientos.

Contabilidad de servicios: son todas aquellas que presentan servicio como transporte, salud, educación, profesionales, etc.

Contabilidad Oficial: Registra, clasifica, controla, analiza e interpreta todas las operaciones de las entidades de derecho público y a la vez permite tomar decisiones en materia fiscal, presupuestaria, administrativa, económica y financiera.

Las cuentas contables son el conjunto de registros donde se detallan de forma cronológica todas las transacciones que ocurren en un ente económico, las cuentas básicas en las que se registran los diferentes tipos de transacciones son:

**Figura 4.** Cuentas básicas



**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

**Activos.-** los activos representan todos los bienes y derechos que posee una empresa. Estos pueden ser físicos (tangibles), como el dinero, un terreno, un edificio, etc. También pueden ser activos intangibles como la propiedad intelectual, una marca, entre otros. (contador, s.f.).

**Pasivos.-** Los pasivos son todas las obligaciones que tiene un negocio con alguna entidad. Así por ejemplo: si una empresa decide solicitar un préstamo para poder continuar con sus actividades, esta se compromete a pagar dicho préstamo en un tiempo determinado. Esa obligación que tiene el negocio de pagar el préstamo es a lo que se le llama pasivo. (contador, s.f.).

**Capital.-** El capital contable representa las aportaciones de los propios dueños del negocio, las aportaciones que hacen los inversores externos o el propio capital ganado. Al invertir en un negocio los inversores adquieren derecho sobre los activos de una empresa. (contador, s.f.).

**Ingresos.-** Los ingresos representan el dinero que entra a una empresa debido a las actividades económicas de la misma. Si una empresa comercial vende mercancías al contado se contabiliza la operación dándole un débito a efectivo (activo) y un crédito a Venta de mercancías (el ingreso). (contador, s.f.).

**Gastos.-** Un gasto es un egreso o salida de dinero que está destinado a la distribución de un producto o bien podría ser un desembolso causado por la administración de una empresa. (contador, s.f.).

**Costos.-** Un costo es todo desembolso de dinero que se hace con el objetivo de adquirir un activo que generará beneficios económicos al negocio. (contador, s.f.).



Debido a que la problemática planteada se encuentra en las Cuentas por Cobrar y éstas a su vez pertenecen al Activo Circulante o Líquido, a continuación se presentan varias conceptualizaciones:

El activo corriente, también llamado activo circulante o líquido, es el activo de una empresa que puede hacerse líquido (convertirse en dinero) en menos de doce meses. Como por ejemplo, el dinero del banco, las existencias, y las inversiones financieras. (economipedia, s.f.)

**Cartera de crédito.-** Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. (bancariaseguros, 2015).

Según (monografias.com, s.f.) Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

**Importancia de la cartera de crédito.-** Para una entidad financiera es muy importante el retorno de los créditos otorgados ya que de ello depende su permanencia. Es por ello que todas las entidades financieras, establecimientos bancarios, compañías de financiamiento comercial, y todas las que estén autorizadas a otorgar créditos están obligadas a llevar una adecuada administración del riesgo crediticio, lo cual incluye procedimientos para evaluar, calificar y controlar la cartera. (Moutmach, 2015)

Según (gestiopolis, s.f.) El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Cartera vencida.- Es la parte del Activo en cuentas por cobrar que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro. (ecofinanzas, s.f.).

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de bienes o servicios. (Cobrar, 2008)

El concepto de Cartera Vencida puede ser expresado, según la CNBV, de la siguiente forma: Son todos los créditos que ha otorgado cualquier entidad financiera y que no han sido pagados por los acreditados en los términos pactados originalmente. (Estrada, 2016)

Son todos los créditos que ha otorgado cualquier entidad financiera y que no han sido pagados por los acreditados en los términos pactados originalmente. (Portafolioinfectos, s.f.)

Según (Díaz M., 2006) “Cartera Vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado, que es un máximo de 90 días”.

Según (Mohar J., 2010) Otro problema muy común en las organizaciones es la cartera vencida, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Claramente el problema de la cartera vencida surge cuando la empresa brinda a los clientes crédito y no existe un debido estudio a sus clientes de acuerdo a sus políticas de crédito, la falta de control y atención de la cartera.

Administración de cuentas por cobrar: Según (Tobias, 2011) la administración de cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma

una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular.

La autora de la presente investigación destaca que al realizar el análisis de las políticas se debe tener en cuenta serie de variables fundamentales y sus efectos que puedan ocasionar como el volumen de la cuenta y la posibilidad que el cliente no pague.

(Menjivar, 2011) Se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular. A fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos y mantener inventarios.

La autora de esta tesis asume que el crédito establece para la empresa que lo otorga un medio esencial a futuro porque produce el cobro de sus cuentas en un plazo posterior a la venta.

Políticas de cartera.- Todos los días las diferentes empresas trabajan con gran variedad de productos que se mueven en masa dentro del mercado ya sea mundial o Nacional dando así mismo oportunidades de pago a sus clientes dado esto se presentan muchos riesgos y/o posibilidades de que estos créditos se conviertan en deudas de difícil cobro si no se les da un buen manejo a estas deudas lo cual no es sostenible para las empresas ni para el progreso de ellas mismas. (blogspot, 2013).

La estructura de la política de cartera consiste en hacer un análisis estricto y a fondo del cliente, los antecedentes crediticios son en parte la fuente de información que determinara en porcentaje, la venta a crédito. La responsabilidad y control de la cartera de clientes es para ambas áreas, la de ventas y cobranza ya que están ligadas. La Cartera es el eje sobre el

cual gira la liquidez de la empresa, es el componente principal del flujo del efectivo. (Scribd, s.f.)

Control interno de las cuentas por cobrar.- la mala administración de las cuentas por cobrar en una empresa puede provocar una falta de liquidez y, por consiguiente, que se tenga que acudir a financiamiento externo, asumiendo los costos que esto implica. (soyconta, s.f.)

Al realizar un control interno efectivo, la administración de la empresa implementa acciones que posibilitan un ambiente de control adecuado, identificación de riesgos efectiva, actividades de vigilancia que respondan a riesgos reales, todo basado en sistemas de información y comunicación dentro de la compañía, y por supuesto un proceso de monitoreo, que vigile que todo el sistema se está cumpliendo. (empresario, s.f.)

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Según la Constitución de la República del Ecuador

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.

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

- 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.

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

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

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, 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.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable.

De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

El Plan Nacional del Buen Vivir es una guía dentro de la planificación de las políticas implementadas por el Gobierno Nacional ya que es basada en principios constitucionales que permitirán el crecimiento y desarrollo económico de las actividades, en dicho plan se plantea directrices que ayuden a innovar y producir para un cambio a nivel tecnológico, teniendo como base una estructura para un trabajo digno.

Al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

El gobierno actual, para cumplir con el objetivo planteado se encuentra impulsando todas las actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y de esa manera contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos siendo estos:

Todos los trabajos familiares campesinos, para con este garantizar la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población, facilitando el acceso a créditos de financiamiento productivo en bienes de capital e infraestructura productiva y así ayudar a las pequeñas actividades económicas de carácter asociativo y su vinculación a cadenas productivas del mercado.

Logrando con esto fortalecer el servicio público, comunitario de empleo con el mismo objetivo de impulsar la inserción laboral de todos los ciudadanos y articular la oferta y demanda de trabajo.

Otro punto estratégico es el cumplimiento del trabajo digno, es el Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y a las ves liberadoras que incrementen sus capacidades, talentos y conocimientos, promoviendo los distintos tipos de proyectos que impulsen el desarrollo del emprendimiento juvenil en ámbitos de financiamiento, capacitación y gestión empresarial.

Las oportunidades de empleo

El trabajo se constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que permita, a ella y a su familia, tener una vida digna. Por lo tanto, un pilar fundamental en la concepción del trabajo digno solo con las oportunidades de empleo que este mercado ofrece para absorber la siempre crecida oferta de trabajo. Las oportunidades de empleo pueden ser medidas a través de los indicadores básicos del mercado de trabajo. En ellos se retratan los efectos de los ciclos económicos, así como los potenciales efectos de la política pública.

Uno de los indicadores más representativos de las oportunidades en el mercado de trabajo es el referente al desempleo juvenil (personas de dieciocho a veintinueve años). Esta población está primordialmente conformada por personas que buscan empleo por primera vez y, por lo tanto,



encuentran dificultades dadas su falta de experiencia y su falta de acceso a mecanismos de información sobre el mercado de trabajo.

### Trabajo remunerador

El reconocimiento de la supremacía del trabajo sobre el capital y del trabajo como fin del proceso productivo, implican la garantía de una remuneración justa, por un lado, de acuerdo a las capacidades y calificaciones del trabajador y digna, por otro lado, que conlleve a la satisfacción de las necesidades primordiales de la población y sus familias. El concepto de salario digno se encuentra en el corazón de esta concepción y refleja la convicción del gobierno nacional de garantizar la remuneración para permitir a los hogares la realización de un mayor bienestar.

Una de las conquistas de los últimos años es, precisamente, la incorporación del salario digno en el Código de la Producción (2010), el cual estipula que ningún empresario puede cobrar utilidades sin que, antes, sus trabajadores reciban un salario que les permita cubrir la canasta básica. La brecha entre el costo del ingreso familiar mensual y la canasta básica familiar se encuentra prácticamente cerrada en el año 2013, lo cual contrasta con la brecha de 26,3% que existía en el año 2008. Lo anterior muestra un importante esfuerzo de redistribución.

### Estabilidad en el trabajo y seguridad social

La estabilidad laboral es un componente esencial del trabajo digno, ya que garantiza ingresos permanentes al trabajador, lo cual es importante para la satisfacción de sus necesidades y las del núcleo familiar. Al mismo tiempo, la permanencia de los trabajadores debe ser también vista como un activo para las empresas, ya que implica contar con trabajadores con experiencia, integrados al proceso productivo y con un alto compromiso laboral. Por lo tanto, la estabilidad laboral beneficia no solo al trabajador, sino también a la empresa y a su productividad.

El tipo de contrato que tiene el trabajador asalariado es un indicador de estabilidad en el trabajo y de tiempo de permanencia en el mismo. Se considera que un trabajador tiene un trabajo estable cuando este es de carácter permanente. Según lo muestra la Tabla 6.9.3., el porcentaje de trabajadores con contrato permanente o nombramiento se incrementó de 41,3% en el año 2007 a 45,7% en el 2012. Si bien es un avance en la dirección correcta –que ha sido reforzada por acciones concretas tales como la eliminación de la tercerización laboral–, el óptimo no ha sido alcanzado.

Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

La noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas. La realización personal en este ámbito no puede entenderse de manera integral si no está conjugada con la vida familiar y personal. La construcción del Buen Vivir supone que las personas cuenten con el tiempo necesario tanto para el ocio creativo y recreativo como para el disfrute familiar. La satisfacción en el trabajo es un indicador subjetivo que establece una aproximación del nivel de realización de las personas en sus puestos de trabajo. Un indicador importante que refleja la conciliación entre el trabajo y la vida familiar–personal es el de horas de trabajo decentes.

NIIF para Pymes

Dentro de este marco se toma en consideración a la NIF A-6 donde menciona que el reconocimiento y valuación, las cuentas por cobrar deben reconocerse a su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo, equivalente a efectivo o en especie, por la venta o intercambio de un activo, por ende las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor

pactado originalmente del derecho exigible. Ruiz, R (diciembre, 2012). Norma de Información Financiera. Recuperado de (Gestiopolis, s.f.)

De acuerdo con la sección 11 de la NIIF para las PYMES, la pérdida por deterioro de valor de las cuentas por cobrar (activos financieros) es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos futuros de efectivo estimados.

El Consejo de normas internacionales de Contabilidad (2009) citado por Araujo Patricia (2016, p. 31) menciona que el reconocimiento de cuentas por cobrar según NIIF para Pymes, al igual que todos los activos que mantiene una compañía, las cuentas por cobrar son recursos controlados por la entidad y de los cuales se espera obtener, en el futuro, un beneficio económico. Para poder conservar, incentivar y atraer a nuevos clientes, la mayoría de las compañías recurren al otorgamiento de créditos, ya que esto puede acarrear o generar problemas, es por esto que las organizaciones aplican políticas de créditos y cobranzas para así tener un cobro eficiente y eficaz de estas cuentas, evitando quedarse sin efectivo obteniendo una buena administración financiera de la empresa, lo que podría ocasionar problemas de liquidez.

Se requiere con ello significar lo dispuesto en la sección de la NIIF 11 para Pymes, para que una empresa reconozca una cuenta por cobrar (activo financiero) debe cumplir con las siguientes condiciones.

a) Los rendimientos para la entidad sobre el instrumento pueden ser un importe fijo, estar sujeto a una tasa fija, una tasa variable o alguna combinación de ambas.

b) No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores. El hecho de que un instrumento

de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.

c) Las cláusulas contractuales que permitan al emisor (el deudor) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (el acreedor) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento no están supeditadas a sucesos futuros.

d) No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de tasa variable descrito en (a) y para la cláusula de reembolso descrita en (c).

Las afirmaciones anteriores sugieren que una vez verificadas que las cuentas por cobrar elaboradas por las compañías cumplen con lo estipulado en la NIIF para Pymes proceden al reconocimiento.

Evidentemente para que una empresa tenga la potestad de reconocer una cuenta por cobrar en sus estados financieros, debe cumplir con lo que dice la normativa. Según Consejo de normas internacionales de Contabilidad (2009), una entidad reconocerá un activo o pasivo financiero solo cuando se convierta en una parte según las partes contractuales del instrumento.

Esto quiere decir que se podrá reconocer un contrato o documento tenga derecho legal para poder recibir efectivo como resultado de la transacción realizada.

En esa línea argumental, la estimación de las cuentas incobrables según las NIIF se realizara en base a la técnica, lo que significa, con el estudio histórico de la cartera y clientes, según análisis de probabilidad de cobro basándose en el historial, la finalidad del procedimiento es, como se indicó anteriormente, establecer saldos lo más reales posibles y más cercano a la razonabilidad de la cartera de clientes vencida a la fecha de cierre para posteriormente determinar el valor de cuentas incobrables independientemente de lo estipulado por la administración tributaria. Se

deber tener presente el principio de esencia sobre la forma, de esta manera en lugar de aplicar las leyes según el Régimen Tributario Interno, se aplica la técnica en base a la cual la entidad estima el valor óptimo para la determinación de la estimación.

Si al realizar la estimación la entidad opta por aplicar la técnica sobre la forma, la estimación que se determinará dependerá directamente de lo que digan sus políticas de crédito y cobranzas, ya que será la entidad quien asuma el gasto adicional en el que se incurra al no provisionar según la ley; por otro lado, hará la declaración del impuesto a la renta, deberán acogerse a lo establecido por la L.O.R.T.I. que estipula que la estimación no será mayor al 1% de la transacción y al 10% de la cartera (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2014), de esta manera las diferencias entre lo provisionado por la entidad y lo estipulado por la Administración Tributaria se ajustarán en la conciliación tributaria del impuesto a la renta. La ley les otorga a las empresas que manejan ventas a crédito la posibilidad de acogerse a las provisiones para distribuir las pérdidas que suben por cuentas incobrables entre varios periodos.

La NIIF en los puntos 21.4 y 21.5 indica que: Una entidad solo reconocerá una estimación cuando:

- (a) la entidad tenga una obligación en la fecha sobre la que se informa como resultado de un suceso pasado;
- (b) sea probable (es decir, exista mayor posibilidad de que ocurra que de lo contrario) que la entidad tenga que desprenderse de recursos que comporten beneficios económicos, para liquidar la obligación; y
- (c) el importe de la obligación pueda ser estimado de forma fiable.

La entidad reconocerá la estimación como un pasivo en el estado de situación financiera, y el importe de la estimación como un gasto, a menos que otra sección de esta NIIF requiera que el costo se reconozca como parte

del costo de un activo tal como inventarios o propiedades, planta y equipo (p,124).

De no cumplir con los puntos expuestos en la NIIF la entidad no podrá reconocer la estimación por cuentas por cobrar.

SRI

Deducciones

1.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la Contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Cartera vencida

Según 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 continuara devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos. Para la empresa Agroproduzca el tema de la antigüedad de las cuentas por cobrar en la actualidad representan un alto porcentaje en sus activos, los cuales aparentemente son valores a valor de la empresa, pero que al no ser recuperados dentro del tiempo estimado, dichos montos podrían generar gastos no presupuestados.

**Variable dependiente:** Liquidez de la empresa

La liquidez es la capacidad de una empresa en generar efectivo, consiste en la conversión rápida de sus bienes o servicios que ofrece en dinero, estos ratios además permite conocer indicadores como solvencia y capacidad de pago (Mendoza, 2016). Un eficiente manejo de la liquidez de la empresa no pasa por recurrir a Bancos ante el menor requerimiento de efectivo, sino en generar el efectivo a través de una buena administración de los activos y pasivos de la empresa.

La perspectiva que aquí se establece es para realizar el análisis de la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Contabilidad:** la Contabilidad consiste en registrar todos los hechos económicos que realice una empresa” (Berry, 1989), es decir, en este contexto, la compañía registra todas sus operaciones financieras en base a la normativa.

**Crédito:** es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor). El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor. (Debitoor, s.f.)

**Crédito incobrable:** los créditos fallidos suponen para las empresas un esfuerzo adicional de ventas si quieren compensar las pérdidas económicas de los impagados. (BRACHFIELD, 2009)

**Sujeto de Crédito:** es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para poder ser evaluado, analizado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. BRACHFIELD, 2009)

**Política de crédito:** una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. (BRACHFIELD, Gestión del crédito y cobro, 2009).



**Cobranza:** la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes” (Ettinger, 2008).

**Cuenta por Cobrar:** Las cuentas por cobrar consisten en el dinero que se le debe a un negocio por los bienes o servicios que provee. Es un registro de la fecha de venta, a quién se le vendió, la cantidad y cuándo se hará efectivo el pago. Los términos de crédito podrían variar en períodos de días, semanas o incluso años. (Shopify, s.f.)

**Procedimiento de cobranza:** Los procedimientos de cobranza deben tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo. (Shopify, s.f.)

**Cartera:** Según Gitman&Joehnk (1997) Cartera es un conjunto de instrumentos de inversión con la que pretende cumplir una meta de inversión específica. Cada inversionista tiene, por su puesto, sus propios objetivos respecto a su cartera.

**Cartera vencida:** Se considera al 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. (vencida, s.f.)

**Liquidez:** la liquidez es la capacidad de una empresa en generar efectivo, consiste en la conversión rápida de sus bienes o servicios que ofrece en dinero, estos ratios además permite conocer indicadores como solvencia y capacidad de pago (Mendoza, 2016).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la empresa**

##### **LOGO DE LA EMPRESA**

**Figura 5.** Logo de la Empresa



**Elaborado por:** AGROPRODUZCA S.A.

Agroproduzca es una compañía confiable, que siempre apoya al agricultor ecuatoriano, ofreciéndole la información y las maquinarias más poderosas, eficientes y confiables que son necesarias para aumentar la rentabilidad de sus cultivos. Agroproduzca siempre estará cerca de usted. Acompañando al productor, comprendiendo sus necesidades, ayudando a cumplir sus metas, brindándole seguridad y dedicando su tiempo para atenderlo mejor y siempre.

La siguiente información se encuentra disponible en la web: (Agroproduzca, s.f.)

Es una empresa ecuatoriana que desde el año 1994, apoya al agricultor ecuatoriano a través de la importación de maquinarias, implementos y repuestos agrícolas originales.

Es el concesionario exclusivo de la marca Massey Ferguson en todo el Ecuador, que ofrece a la agroindustria la información y las herramientas necesarias para aumentar la rentabilidad, maximizar el rendimiento de la cosecha y satisfacer la creciente demanda de alimentos, a través de su amplio portafolio de tractores e implementos agrícolas.

La empresa está conformada por un personal enfocado, comprometido y apasionado por su trabajo, que continuamente se está capacitando para mejorar la calidad de su servicio. El equipo técnico y comercial recibe la formación y el entrenamiento necesario que los certifica como expertos, para brindarles la confianza que ustedes necesitan.

Agroproduzca, cuenta con la red de cobertura más grande del Ecuador, para asistir en forma personalizada a todos sus clientes en las diferentes partes del Ecuador, ofrecerles un amplio stock de repuestos originales y servicio postventa, para asegurar su inversión, manteniendo su maquinaria siempre operativa. Poseen la mayor red de asistencia en el Ecuador, y siempre habrá un técnico de Agroproduzca cerca de usted, porque saben que el éxito de su negocio requiere soluciones que minimicen el tiempo de parada de la maquinaria, que reduzcan los costos y que le permitan sacar el máximo rendimiento.

La empresa Agroproduzca s.a. con número de Ruc 0991300821001, cuyo domicilio Principal es en la ciudad de Guayaquil fue creada septiembre de 1984, es una empresa privada conformada por varios socios accionistas, cuyo porcentaje de participación en la estructura de la empresa es de 49 y 51% donde el accionista mayoritario es también el Representante Legal y Gerente General de la empresa.

Esta empresa de sociedad anónima está representada por el socio mayorista, mediante nombramiento que fue elegido en la asamblea de

socios. Es una empresa ecuatoriana que realiza sus actividades en el centro de una de las principales ciudades del país.

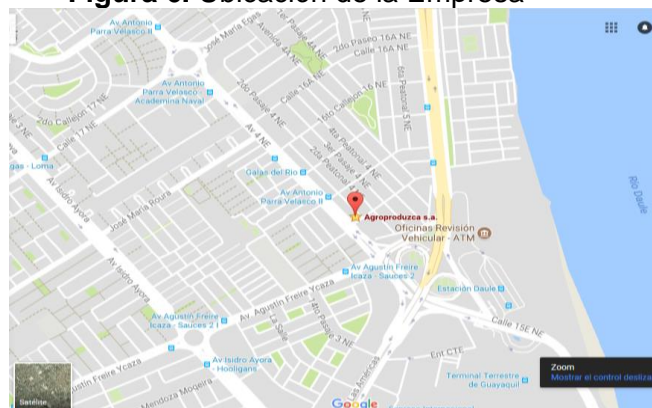
Por el momento mantiene sus relaciones comerciales con diferentes empresas y clientes del país tanto empresas públicas como empresas privadas para la contribución y el desarrollo del mismo. Es una empresa nueva, con menos de 25 años en el mercado por lo que se encuentra en una etapa de crecimiento pero que ha impuesto durante los últimos años su marca en el mercado. En su planilla de empleados Agroproduzca s.a., cuenta con un número de 49 empleados fijos para las diferentes áreas de la empresa.

Agroproduzca S.A. tiene por finalidad, mantener una buena relación comercial con sus clientes y por ende disminuir su cartera vencida.

La empresa se encuentra ubicada en Guayaquil, en el norte de la ciudad, en Cda. Acuarelas del Río Mz. 1183 Solar 1, lugar que la convierte en una empresa de fácil y rápido acceso por medio de las Metrovías de transporte público de la ciudad de Guayaquil, buses urbanos, transporte privado etc.

## UBICACIÓN DE LA EMPRESA AGROPRODUZCA S.A.

**Figura 6. Ubicación de la Empresa**



Elaborado por: Google Maps.

## Objeto Social

El objetivo social de la empresa es el importar maquinarias y repuestos agrícolas de alta calidad que servirán para facilitar las tareas de los agricultores a precios convenientes y con facilidades de crédito.

Así también, la compañía cuida sigilosamente su administración para que el negocio siga en crecimiento, de tal manera que resulte sustentable para sus accionistas y colaboradores, viéndose beneficiados éstos y sus familias.

Misión: Contribuir al desarrollo agrícola y económico del país, conservando la responsabilidad de proveer un servicio ágil y eficaz, a través de un contacto permanente con nuestros clientes en el agro ecuatoriano. De esta manera, conocer de cerca sus necesidades y satisfacerlas de manera oportuna.

Visión: Ser la Empresa líder en el mercado, en comercialización y distribución de Maquinarias, Implementos y Repuestos Agrícolas, asegurando un alto estándar en calidad en el servicio al cliente.

Otro punto importante de acotar son los valores de la empresa, los cuales son:

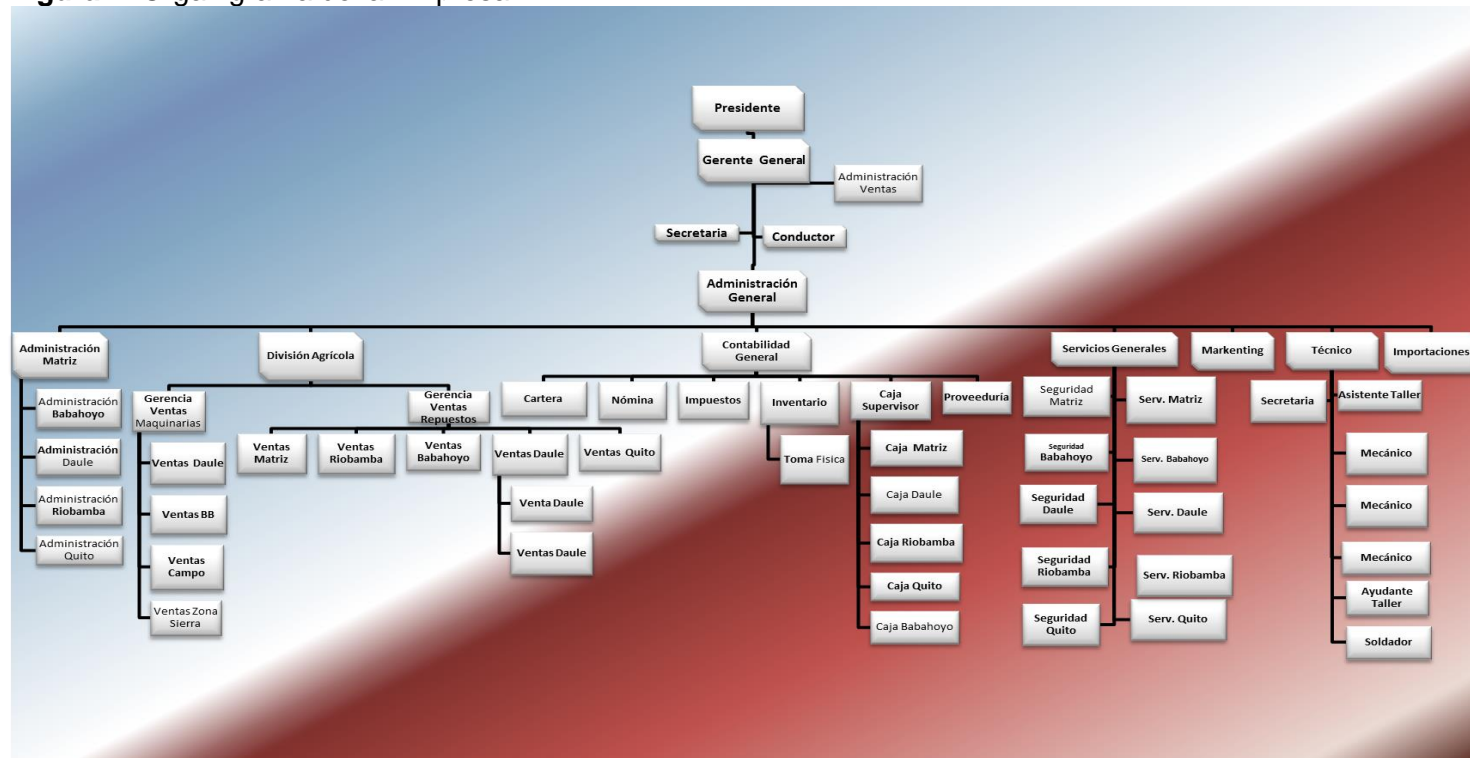
- Responsabilidad: Asumimos con seriedad, constancia y dedicación todas las actividades diarias.
- Servicio: Mantenemos un contacto permanente con los clientes.
- Calidad: Ofrecemos productos originales de la mejor marca mundial.
- Confianza: Cultivamos cada relación con transparencia.
- Pasión: Trabajamos en equipo, mejoramos continuamente y cumplimos metas.

## Estructura organizativa

La estructura organizativa de la empresa Agroproduzca S.A se muestra en la siguiente figura:

### ORGANIGRAMA DE EMPRESA

Figura 7. Organigrama de la Empresa



Elaborado por: AGROPRODUZCA S.A.

Evidentemente en la estructura organizacional se pudo constatar cómo están distribuidos los diferentes departamentos en la cual se detallara por quienes estarán representados de acuerdo a su respectivo cargo o puesto de trabajo, por lo tanto detallamos de la siguiente manera.

- **Presidencia Ejecutiva**  
Dirige y controla el funcionamiento de la compañía dentro de un marco gerencial para revisar los resultados de la empresa.
- **Gerencia General**  
El Gerente General o Representante Legal tiene como función el manejo de todo el personal y es figura legal de la compañía y quien guía la visión de la empresa para el éxito empresarial.
- **Gerente Financiero**  
Es el encargado de toda la parte financiera contable y velar su regulación con los entes fiscalizadores de control tales como SBS, SRI. Controlar todos los flujos de efectivos, autorización de pagos, inversiones a corto y largo plazo todo lo que implica con la sostenibilidad financiera de la organización. Adicionalmente tiene la responsabilidad de manejar el área de tesorería que es:
  - Caja 1, Encargada de recolectar cobros.
  - Caja 2, Encargada de recolectar cobros.
  - Caja 3, Encargada de recolectar cobros.
  - Caja 4, Encargada de recolectar cobros.
  - Caja 5, Encargada de recolectar cobros.
- **Servicios Generales**  
Es la persona responsable en administrar el personal de aseo en las diferentes sucursales de Agroproduzca S.A.

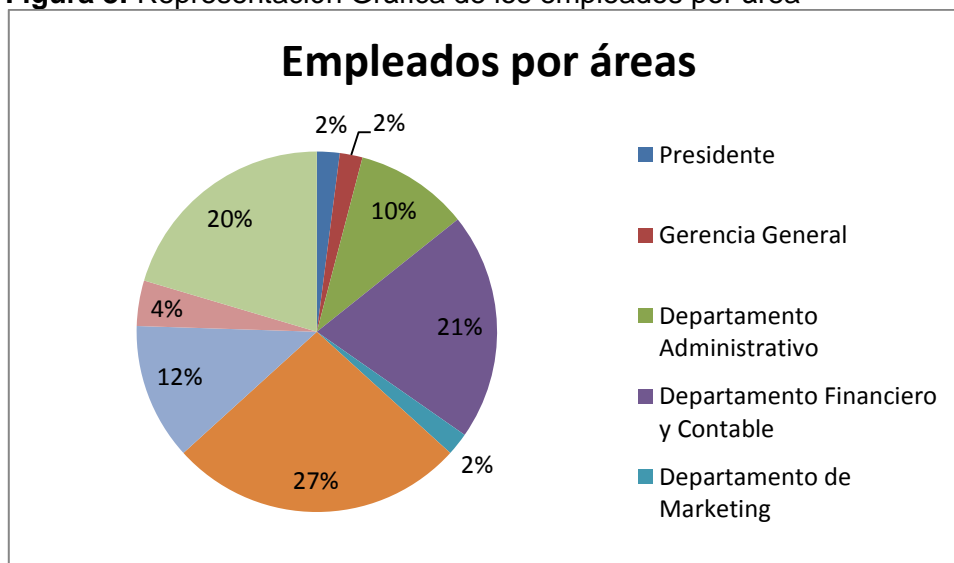
En la empresa AGROPRODUZCA S.A. se sostiene con el siguiente personal que siempre apoya al agricultor ecuatoriano, ofreciéndole la información y las maquinarias más poderosas, eficientes y confiables que son necesarias para aumentar la rentabilidad de sus cultivos, comprendiendo sus necesidades, ayudando a cumplir sus metas, brindándole seguridad y dedicando su tiempo para atenderlo mejor y siempre.

Cuadro 1  
AGROPRODUZCA S.A. - DEPARTAMENTOS Y PERSONAL

<b>Agroproduzca S.A.</b>	
<b>Áreas de la Empresa</b>	<b>Empleados x áreas</b>
Presidente	1
Gerencia General	1
Departamento Administrativo	5
Departamento Financiero y Contable	10
Departamento de Marketing	1
Departamento de Ventas	13
Departamento de Servicio Técnico	6
Departamento de Importaciones	2
Departamento de Servicios Generales	10
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

Elaborado por: Diana Briones Bustamante.

**Figura 8:** Representación Gráfica de los empleados por área



**Elaborador por:** Diana Briones Bustamante (2017)



En esta dirección la empresa Agroproduzca S.A. permanentemente desarrolla actividades internas de seguimientos a sus procesos y resultados, dentro de las cuales se les presta una priorizada atención a los resultados.

En actualidad la empresa cuenta con 5.450 clientes, que están distribuidos por las diferentes provincias del país, donde el mayor porcentaje está radicado en la zona Guayas y en la zona de Los Ríos. Los cuales mencionamos Coazucar Ecuador, Promarisco, Terra Sol Corp, Produmar, Corporación Agrícola San Juan, entre otros.

Sus principales proveedores del exterior son AGCO de Brasil; AGCO de Francia; AGCO India y la marca es Massey Ferguson.

Se hace necesario resaltar que Agroproduzca S.A. comercializa maquinarias y repuestos agrícolas a través de sus canales de distribución como estrategia y penetración al mercado estimado.

Los principales productos que comercializa la compañía son:

- Tractores
- Cosechadoras
- Implementos agrícolas
- Repuestos de la más alta tecnología

Es ahí donde le permite a Agroproduzca S.A. tener una buena y excelente participación en el mercado en relación con su competencia que es Jhon Deere que también oferta productos similares.

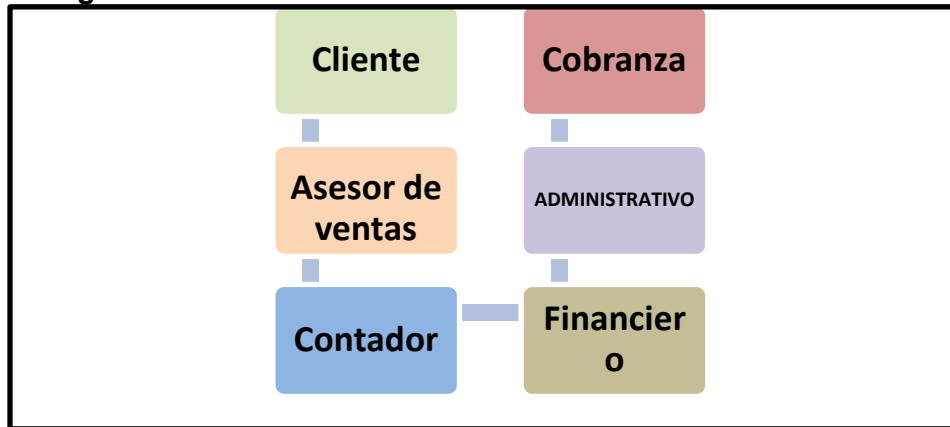
Si bien es cierto que a pesar de tener una buena aceptación en el mercado y un buen volumen de ventas, los procesos crediticios en los actuales momentos son los que están afectando a la liquidez de la organización tal y como lo vamos a describir.

Proceso actual de crédito

Para tal efecto los créditos se otorgan más por amistad de los clientes con el propietario que por el efectivo proceso de análisis crediticio.

## PROCESO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO

**Figura 9.** Proceso de análisis de crédito



**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante.

1. El cliente solicita el producto o servicio
2. El asesor de ventas receipta la documentación, y este a su vez envía un email solicitando el crédito a contador, cobranza y financiero para su aprobación correspondiente.
3. Cuando es un cliente frecuente se le otorga un cupo y tiempo de crédito para minimizar el tiempo y efectuar rápidamente la venta.
4. Cuando es un cliente esporádico se solicita entregue cheque o firme una letra de cambio para respaldar la venta a crédito.
5. Departamento de cobranzas indica al contador y financiero si el cliente tiene un historial de pagos recomendable para otorgar el crédito, ellos a su vez confirman el correo de solicitud de crédito. Y cobranza procede a aumentar el cupo y tiempo requerido.

**Cuadro 2:** Flujo de cartera 2016

<b>VALORES VENCIDOS EN CIFRAS</b>			
<b>+60</b>	<b>31 A 60</b>	<b>1 A 30</b>	<b>TOTAL</b>
1.281.818,61	102.395,82	197.116,00	<b>1.581.330,43</b>

<b>VALORES VENCIDOS EN PORCENTAJES</b>			
<b>+60</b>	<b>31 A 60</b>	<b>1 A 30</b>	<b>TOTAL</b>
43%	3%	7%	<b>54%</b>

<b>NÚMERO DE CLIENETES VENCIDOS</b>			
<b>+60</b>	<b>31 A 60</b>	<b>1 A 30</b>	<b>TOTAL</b>
428	68	131	<b>627</b>

**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante.

A fin de ser constantes con los objetivos planteados para el presente trabajo de investigación y, tomando en consideración la naturaleza contable y financiera del tema principal a analizar, a continuación se presenta el proceso de los cálculos basados en los datos recopilados durante el proceso investigativo realizado a la compañía Agroproduzca S.A. junto con la interpretación de los resultados obtenidos.

#### Análisis de los estados financieros

De estas evidencias, a continuación se presenta la Tabla con el análisis vertical elaborado en base a los estados financieros correspondientes a los periodos 2015 y 2016.

El análisis vertical del estado de situación financiera arroja como resultado que para el año 2016 el peso porcentual dentro del balance del rubro de cuentas por cobrar está muy a la par, incluso supera el valor de efectivo y equivalentes de efectivo. Por otro lado se puede evidenciar que un gran peso dentro del activo corriente está en el rubro de inventarios, lo que podría significar una mala gestión para la rotación del mismo dentro de la compañía.

Y al ser una compañía cuyos productos no son estacionales sino que mantienen el mismo nivel de ventas durante todo el año representa un problema de movimiento, decir se están quedando stockeados en grandes cantidades.

**Cuadro 3** Análisis Vertical de Estados Financieros

<b>CUENTAS</b>	<b>SALDOS AL 31/12/2016</b>	<b>%</b>
Equivalentes en efectivo	183,161.01	1.95%
Cuentas por cobrar	2,679,550.35	28.49%
Inventarios	5,858,296.18	62.28%
Gastos pagados por anticipados	0.00	
Activos por impuestos corrientes	562,747.12	5.98%
Total activos corrientes	9,283,754.66	98.70%
Propiedades y equipos, neto	19,004.00	0.20%
Activos financieros	92,772.48	0.99%
Documentos por cobrar	0.00	
Total activos no corrientes	19,005.00	0.20%
Total activos	<b>9,405,329.43</b>	100%
Obligaciones bancarias	2,026,427.24	21.55%
Cuentas por pagar	2,233,876.92	23.75%
Otras obligaciones corrientes		
Total pasivo no corriente	1,089,507.25	11.58%
Total pasivos	<b>5,681,950.54</b>	60.41%
Capital social	2,500,000.00	26.58%
Reservas	175,397.03	1.86%
Aporte para futuras capitalizaciones	0.00	
Resultados acumulados	295,546.30	3.14%
Resultados del ejercicio		
Total patrimonio	3,723,378.89	39.59%
Total pasivos y patrimonio	<b>9,405,329.43</b>	100%

**Fuente:** Estados Financieros de Agroproduzca S.A.

**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

Para el caso del análisis vertical del Estado de resultados, se revisan los rubros en relación a los ingresos generados por su actividad económica del

cual podemos destacar los siguientes aspectos. La compañía maneja un valor de costos de ventas considerando un margen aceptable para las utilidades brutas en ventas. Por otra parte al ser una industria, el estado de resultados integrales nos demuestra que los gastos administrativos ascienden a un valor tan elevado generando un peso porcentual significativo en relación a otros gastos.

**Cuadro 4**  
Análisis Vertical Estado de Resultados

<b>CUENTAS</b>	<b>SALDOS AL 31/12/2016</b>	<b>%</b>
Ingresos	7,918,938.21	1.95%
Costo de ventas	4,991,970.14	28.49%
<b>Utilidad Bruta</b>	2,926,968.07	62.28%
Gastos de administración	899,918.30	-15.82%
Gastos de ventas	78,555.49	5.98%
Gastos financieros	353,960.82	98.70%
Otros ingresos y egresos netos	17,484.67	0.20%
Utilidad antes de PT e IR	644,138.77	0.99%
Participación de trabajadores	40,781.61	-1.28%
Impuesto a la renta	57,907.14	0.20%
Utilidades netas	<b>173,188.62</b>	100%

**Fuente:** Estados Financieros de Agroproduzca S.A.

**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

#### Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera

Al realizar el análisis horizontal del estado de situación financiera relacionando los años 2015 – 2016 poniendo en especial atención en la cuenta de cuentas por cobrar se puede destacar que existió un aumento del 4,35% lo que indica que la cartera creció a pesar de las políticas de crédito que se han mantenido, dándonos una idea de que algunos de los valores que se mantenían a través del tiempo no han sido correctamente saldados

por los clientes que están endeudando a la empresa. Y evidenciando un estancamiento en el proceso de cobranza.

### Cuadro 5

#### Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera

	b	a	c=(b-a)	c/a
CUENTAS	SALDOS AL 31/12/2016	SALDOS AL 31/12/2015	Variación	Variación
Equivalentes en efectivo	183161,01	165162,06	17998,95	10,90%
Cuentas por cobrar	2679550,35	2567950,35	111600,00	4,35%
Inventarios	5858296,18	3895297,68	1962998,50	50,39%
Gastos pagados por anticipados	0	0	0,00	0%
Activos por impuestos corrientes	562747,12	572748,12	-10001,00	-1,75%
<b>Total activos corrientes</b>	<b>9283754,66</b>	<b>7201158,21</b>	<b>2082596,45</b>	<b>28,92%</b>
Propiedades y equipos, neto	19004	20004	-1000,00	-5,00%
Activos financieros	92772,48	92772,48	0,00	0,00%
Documentos por cobrar	1235863,18	1043674,45	192188,73	18,41%
Total activos no corrientes	19005	19005	0,00	0,00%
<b>Total activos</b>	<b>1366644,66</b>	<b>9405329,43</b>	<b>-8038684,77</b>	<b>85,47%</b>
Obligaciones bancarias	1249082,74	1010000,56	239082,18	23,67%
Cuentas por pagar	2233876,92	1833878,92	399998,00	21,81%
Otras obligaciones corrientes	121654,77	146134,66	-24479,89	16,75%
Total pasivo no corriente	675634,88	626452,56	49182,32	7,85%
Jubilación patronal y Desahucio	1089507,25	995057,25	94450,00	9,49%
<b>Total pasivos</b>	<b>5369756,56</b>	<b>4611523,95</b>	<b>758232,61</b>	<b>16,44%</b>
Capital social	2500000	2300000	200000,00	8,70%
Reservas	175397,03	165397,44	9999,59	6,05%
Aporte para futuras capitalizaciones	0	0	0,00	0%
Resultados acumulados	71893,1	71893,1	0,00	0%
Resultados del ejercicio	223653,2	113633,2	110020,00	96,82%
<b>Total patrimonio</b>	<b>3723378,89</b>	<b>3323478,69</b>	<b>399900,20</b>	<b>12,03%</b>
Total pasivos y patrimonio	<b>9093135,45</b>	<b>8305329,43</b>	<b>787806,02</b>	<b>9%</b>

Fuente: Estados Financieros de Agroproduzca S.A.  
Elaborado por: Diana Briones Bustamante.

En cuanto al análisis horizontal del estado de resultados, comparando de igual manera los años 2015 y 2016, se puede destacar la disminución de los

gastos administrativos que ya se habían mencionados con anterioridad. Lo que demuestra este rubro es flexible y se lo puede continuar disminuyendo. Por otro lado, el aumento en las utilidades de la compañía es realmente considerable, generando grandes beneficios tanto por los accionistas de la empresa como para los trabajadores ya que el valor de participación refleja un aumento bastante amplio. Todo este resultado se lo obtuvo por el aumento de las ventas y la disminución del costo.

### Cuadro 6

Análisis Horizontal del Estado de Resultados

	a	b	c=(b-a)	c/a
CUENTAS	SALDOS AL 31/12/2016	SALDOS AL 31/12/2015	Variación	Variación
Ingresos	7918938,21	7718438,11	200500,1	1,95%
Costo de ventas	4991970,14	3881970,14	1110000	22,29%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>2926968,07</b>	<b>3836467,97</b>	<b>1310500</b>	<b>30,54%</b>
Gastos de administración	-899918,3	-768817,3	131101	17,05%
Gastos de ventas	78555,49	78555,49	0	5,98%
Gastos financieros	-76436,42	-84300,76	7864,34	9,33%
Otros ingresos y egresos netos	17484,67	2519,27	14965,4	594,00%
Utilidad antes de PT e IR	271876,45	107451,44	164425	153,02%
Participación de trabajadores	-40781,62	-16115,83	-24665,8	153,05%
Impuesto a la renta	-50681,62	-36175,83	-14505,8	40,10%
Utilidades netas	<b>173188,62</b>	<b>64593,43</b>	108595,2	168,12%

**Fuente:** Estados Financieros de Agroproduzca S.A.

**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

## Principales Ratios Financieros

Una vez realizado el cálculo de los principales indicadores financieros, direccionando la atención del tema de cuentas por cobrar se puede resaltar el periodo promedio de días de cobro es de 73 mínimo, mismo que supera los días según la política de la compañía, es de 30 a 60 en determinados casos. Mismo que tienen como consecuencia el bajo resultado de la razón circulante, lo que podría generar problemas de liquidez para la compañía. Basándose en los resultados de dichos ratios el ciclo de conversión al efectivo, como se puede observar, el tiempo de la compañía entre que compra materia prima, las vende en el mercado y recupera su efectivo en 183 días (113+76), mientras que el periodo promedio de pagos a sus proveedores es de 98 días. Esto representa un problema de Liquidez lo cual se puede ver reflejado en los indicadores financiero (actividad) mencionado anteriormente.

**Cuadro 7**  
Ratios Financieros

<b>ÍNDICES FINANCIEROS</b>	<b>AÑO 2016</b>
<b>ÍNDICE DE LIQUIDEZ</b>	
RAZÓN CIRCULANTES	1,2
PRUEBA ÁCIDA	0,72
<b>ÍNDICE DE REMNTABILIDAD</b>	
MARGEN DE UTILIDAD NETA	4,92%
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	24,30%
<b>ÍNDICE DE ACTIVIDAD</b>	
ROTACIÓN DE INVENTARIO	3,22
DÍAS DE INVENTARIO	113,29
PERIODO PROMEDIO DE COBROS	73,36
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	4,98
PERIODO DE CUENTAS POR PAGAR	97,55
<b>ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO</b>	
RAZÓN DE DEUDA A ACTIVO	62,86%
RAZÓN DE DEUDA A PATRIMONIO	169,23%

**Fuente:** Estados Financieros de Agroproduzca S.A.

**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante



**Cuadro 8**  
Ciclo de Conversión al Efectivo

<b>CICLO DE CONVERSIÓN AL EFECTIVO</b>		
<b>DÍAS DE INVENTARIO</b>	<b>PERIODO PROMEDIO DE COBRO</b>	<b>PERIODO PAGO A PROVEEDORES</b>
113	73	98
$C = DI + PPC - PPPPD$		
$89 = 113 + 73 - 98$		

**Fuente:** Estados Financieros de Agroproduzca S.A.  
**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

**Cuadro 9**  
Antigüedad de cartera

<b>VALORES VENCIDOS EN CIFRAS</b>			
<b>+60</b>	<b>31 A 60</b>	<b>1 A 30</b>	<b>TOTAL</b>
1.281.818,61	102.395,82	197.116,00	<b>1.581.330,43</b>

<b>VALORES VENCIDOS EN PORCENTAJES</b>			
<b>+60</b>	<b>31 A 60</b>	<b>1 A 30</b>	<b>TOTAL</b>
43%	3%	7%	<b>54%</b>

<b>NÚMERO DE CLIENETES VENCIDOS</b>			
<b>+60</b>	<b>31 A 60</b>	<b>1 A 30</b>	<b>TOTAL</b>
428	68	131	<b>627</b>

**Fuente:** Estados Financieros de Agroproduzca S.A.  
**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

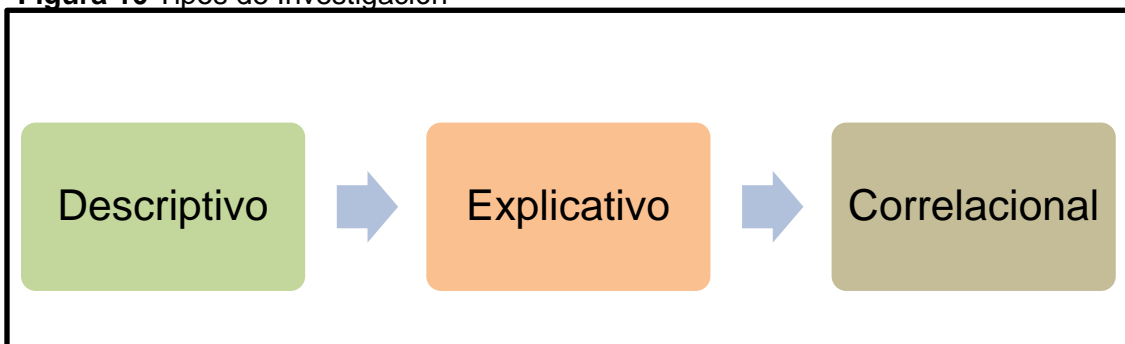
## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tendrá como objetivo determinar cómo afecta en la liquidez el incremento de la cartera vencida de la empresa Agroproduzca S.A., recopilar la información necesaria que nos ayuden a identificar el problema planteado, para poder determinar los problemas financieros y su afectación en el flujo económico de la empresa.

Un buen diseño de investigación asegurará la realización eficaz y eficiente dentro de la planificación de campo a realizar para descubrir las verdaderas problemáticas y así poder disminuir la cartera vencida con las mejores estrategias de cobranza y elevar los ingresos por medio de la recaudación en la empresa Agroproduzca S.A. y dar un resultado óptimo al problema planteado, esto nos muestra cuatro tipos de métodos investigativos:

Nos enseña (Malhotra, 2008) entre otros, los siguientes tipos de investigación aplicables a la problemática estudiada:

**Figura 10** Tipos de Investigación



Elaborado por: Diana Briones Bustamante.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Investigación descriptiva**

Quezada, (2010) la investigación descriptiva utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación, sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio y pueden servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

(Noemagico, s.f.) La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita

a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

En esta investigación se evidencia la investigación descriptiva ya que se determinan las causas, se describe sus características y propiedades de la cartera vencida para determinar su incidencia en la liquidez de la compañía Agroproduzca S.A.

Mediante este tipo de investigación se ha conseguido captar información sobre la operatividad de la compañía Agroproduzca S.A. pudiendo recopilar datos que sean de apoyo para el entendimiento de los detalles que generan el problema al analizar. Esto sobre un proceso basado en las políticas de la compañía. Se pueden analizar procesos de manera sistemática obteniendo datos reales con resultados objetivos.

### **Investigación explicativa**

Aquí la investigación de este tipo” implica esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Así mismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico”. (Daniel Behar, 2008) (p.17).

Quezada, (2010) menciona que mediante este tipo de investigación, requiere la combinación de los métodos analíticos y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga.

Es de decir, que al utilizar la investigación explicativa en este trabajo se explica el porqué de un hecho determinado, requiriendo la combinación de los métodos analítico y sintético, para poder responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga.

## **Investigación correlacional**

Hernández et al, (2006:105) “Tiene como propósito conocer la relación que exista entre la las variables del estudio, categorías o variables en un contexto en particular.

Es decir, este tipo de investigación se aplica en el presente trabajo ya que se hace una relación entre la variable independiente que es la cartera vencida y su incidencia en la variable dependiente que es la liquidez de Agroproduzca S.A.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

Barrera, (1998) la población de la investigación es generalmente una gran colección de individuos que conforman una sociedad.

Como lo menciona Quezada, (2010) es un “Conjunto de todos los individuos (personas, objetos, animales, etc.) que porten información sobre el fenómeno que se estudia.

(Fisterra, s.f.) Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Para la presente problemática la población afectada es el Departamento Financiero, cuya estructura se detalla a continuación:

### **Cuadro 10**

Población Departamento Financiero

<b>Cargo</b>	<b>Personas</b>
Gerente Financiero	1
Contadora	1
Dpto. de Cobranzas	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Estados Financieros de Agroproduzca S.A.

**Elaborado por:** Diana Briones Bustamante

Gerente Financiero.- es la encargada de la administración eficiente del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de gestión de la organización. (Vera Colina, s.f.)

Contadora.- Es un profesional encargado de registrar los diversos estados económicos de una empresa. (definicionmx, 2017).

Departamento de cobranzas.- Es un área que debe trabajar en forma coordinada con otros departamentos afines, como el de Contabilidad, el de finanzas y el de ventas. (definicionmx, 2017).

### **Muestra**

Quezada, (2010) la muestra constituye una selección al azar de una porción de la población, es decir, un subconjunto que seleccionamos de la población. Al cual se evalúan características particulares, generalmente, con el propósito de inferir tales características a toda la población.

Las muestras pueden ser:

- Probabilísticas
- No probabilísticas

Según (Enciclopediafinanciera, s.f.) La muestra probabilística es aquella muestra en la que sus elementos han sido seleccionados aleatoriamente, esto es, mediante realizaciones de un experimento aleatorio. El procedimiento de muestreo probabilístico es el que, dadas sus ventajas, más se utiliza, pudiendo conocerse previamente en él la probabilidad de obtención de cada una de las muestras que sean seleccionables.

Una muestra probabilística se elige mediante reglas matemáticas, por lo que la probabilidad de selección de cada unidad es conocida de antemano. La muestra probabilística consiste en seleccionar una muestra de la población de manera aleatoria para identificar las tendencias y comportamientos de la población utilizando los métodos y técnicas de investigación para la correcta recolección de la información de acuerdo a una fórmula definida para tal efecto.

Según (Explorable.com, 2009) El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Por el contrario, una muestra no probabilística no se rige por las reglas matemáticas de la probabilidad.

Por cuanto la presente investigación afecta una muestra finita, se aplicará la muestra no probabilística a la persona con mayor experiencia y conocimiento del problema que para este caso es la Contadora de la empresa.

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Existen varios métodos de investigación que sirven para realizar un mejor análisis de la problemática planteada, entre los más conocidos tenemos:

- Entrevista
- Encuesta
- Observación
- Lluvia de ideas
- Método de Delphi

Entrevista: Es una técnica de investigación cuyo objetivo principal es obtener cierta información, mediante una conversación profesional con una o varias personas. (Prado, 2017).

Encuesta: Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. (Metodología, s.f.)

Observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Metodología, s.f.)

Lluvia de ideas: (Aiteco, s.f.) La tormenta de ideas (lluvia de ideas o brainstorming) es una técnica de pensamiento creativo utilizada para estimular la producción de un elevado número de ideas, por parte de un grupo, acerca de un problema y de sus soluciones o, en general, sobre un tema que requiere de ideas originales.

Método de Delphi: es un proceso de consenso prospectivo que requiere la participación de un grupo de expertos que responden, de manera anónima y sin interactuar entre ellos, a una serie de cuestionarios sucesivos que contienen cuestiones referidas al futuro." (Martinez, s.f.)

Dada la naturaleza del tipo de investigación se indica que el método más adecuado para esta investigación es la entrevista a la Contadora por ser la persona que tiene mayor conocimiento sobre los procesos cuestionados y quien ejerce influencia sobre la solución de ellos al ser la encargada de los mandos medios y tener constante contacto con los mandos superiores como el Gerente General.

La Contadora se encarga de las cuentas por cobrar y trabaja con el Jefe de Cobranza. Dicha entrevista se realizó con el fin de conocer a profundidad la operatividad de la compañía, recopilar información sobre el control interno de la entidad, conocer el papel que juega la entrevistada en los procesos ventas y crédito en la compañía.

La entrevista es una técnica muy utilizada puesto que permite elaborar y obtener datos de un modo eficaz y en tiempo controlado.

Se define las pautas para la entrevista y se formula las preguntas que se realizarán.

La construcción de la entrevista establece las siguientes etapas:

- Identificación del problema
- Determinación del diseño de investigación
- Selección de la muestra
- Diseño del cuestionario
- Recopilación de datos
- Tabulación de datos



- Informe de la Investigación de mercado.

## PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se procedió a pedir la autorización del Gerente General de Agroproduzca S.A. para que permita realizar la entrevista a la Contadora. El desarrollo de esta investigación se encuentra bajo el marco teórico planteado previamente, así como todas las variables del mismo análisis, desarrollando un cuestionario de preguntas que va direccionado a la persona responsable del proceso de las Cuentas por Cobrar.

Basándose en todo lo mencionado anteriormente y una vez que se ha elegido la muestra del presente proyecto a continuación se presenta la entrevista:

### Entrevista realizada

<b>Entrevistado</b>	C.P.A Tigreiro Villón Roxana
<b>Cargo</b>	Contadora General
<b>Años del cargo en la empresa</b>	12 años
<b>Años de experiencia en cargos similares</b>	18 años
<p><b>1. ¿En el departamento de crédito y cobranza de la compañía, el personal realiza otras actividades? Indique porcentaje de tiempo de cada actividad:</b></p> <p>La persona encargada de este departamento si realiza otras actividades contables tales como revisión de cuadros (40%), estados de cuentas (20%), cálculos de comisiones (25%), gestiones de cobranzas (10%) entre otras (5%).</p>	

**2. ¿En la compañía existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?**

Existen requisitos que se evalúan previos a la asignación de crédito como:

- Clientes con morosidad
- Clientes difíciles de cobro
- Clientes recomendados por terceros
- Clientes puntuales con sus pagos

**3. ¿Existe un departamento formal de Cobranzas?**

En el área de cartera no existe un departamento formal ya que la persona delegada realiza otras actividades y no está dedicada a realizar en su totalidad a la cobranza diaria.

**4. ¿Existen capacitaciones para el Departamento de Cobranzas?**

- Una vez al mes
- Una vez cada seis meses
- Una vez al año
- **Nunca**

**5. ¿En la empresa existe un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito?**

No existen políticas y procedimientos, se otorga crédito de acuerdo a la relación comercial mantenida con el cliente.

**6. ¿Está de acuerdo que la empresa cobre interés por mora a los clientes con retrasos en los pagos? Indique de existir escalas:**

- **Si**

- No

Cartera con 30 días de antigüedad: 12%

Cartera entre 60 y 90 días de antigüedad: 14%

Cartera entre 90 y 120 días de antigüedad: 16%

**7. ¿Se realiza un seguimiento al cliente después de haber entregado el crédito? Indique la frecuencia:**

El seguimiento en cuentas por cobrar es sumamente importante ya que es un recordatorio al cliente que tiene una obligación de pago con la compañía, pero en este caso no se realiza el seguimiento necesario.

**8. ¿Se utiliza algún tipo de herramienta para la recuperación de la cartera vencida? Indique cuál es el más utilizado:**

La persona encargada en el área de Cobranzas opera con herramientas importantes como son: las llamadas telefónicas un 70% y correos al cliente un 30%. Con el avance tecnológico se los puede localizar con mayor rapidez.

**9. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?**

- Eficiente
- Regular
- Deficiente

**Entrevistadora:** Briones Bustamante Diana

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para tener más claro este análisis se presentan los cuadros con sus respectivos gráficos, los mismos que muestran información de mucho interés para así obtener conclusiones y recomendaciones.

Una vez realizada la entrevista como herramienta para el presente trabajo de investigación se optó como muestra a la Contadora General de la empresa, esto permite que la información proporcionada sea confiable, esta se realiza en las instalaciones de la compañía en horario laboral. El análisis de la entrevista realizada ayudará a la orientación de las causas que ocasionan que exista un alto porcentaje de cartera vencida:

**¿En el departamento de crédito y cobranza de la compañía, el personal realiza otras actividades? Indique porcentaje de tiempo de cada actividad:**

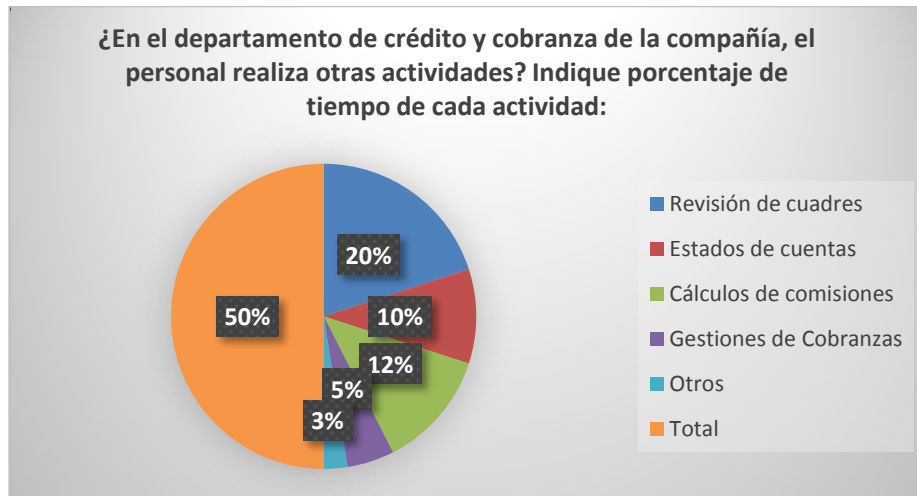
R/. La persona encargada de este departamento si realiza otras actividades contables que le impiden gestionar correctamente la cobranza a los clientes.

**Cuadro 11.**  
Población Departamento Financiero

ACTIVIDADES	PORCENTAJE
Revisión de cuadros	40%
Estados de cuentas	20%
Cálculos de comisiones	25%
Gestiones de Cobranzas	10%
Otros	5%
Total	100%

**Elaborado:** Briones Bustamante Diana

**Figura 11:** Pregunta 1 de entrevista



Elaborado por: Diana Briones Bustamante

Análisis: Como se puede comprobar la persona que opera en el área de cobranzas no se abastece para realizar todas las actividades asignadas. Debería dedicar unas tres horas para realizar gestiones de cobro, pero dado el sobrecargo de trabajo, no lo puede realizar en las situaciones óptimas que necesita la empresa se realice.

**¿En la compañía existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?**

R/. Existen requisitos que se evalúan previos a la asignación de crédito como:

- Clientes con morosidad
- Clientes difíciles de cobro
- Clientes recomendados por terceros
- Clientes puntuales con sus pagos

Estos requisitos no son cumplidos por las personas encargadas y se lo demuestra en la concesión de créditos a clientes con cartera de mucha antigüedad.

Análisis: Se demuestra que a pesar de existir determinados requisitos, los empleados encargados de hacerlos cumplirlo no los acatan, lo que se refleja en la antigüedad de la cartera vencida que presenta la empresa.

**¿Existe un departamento formal de cobranzas?**

R/. En el área de cartera no existe un departamento formal ya que la persona delegada realiza otras actividades y no está dedicada a realizar la cobranza diaria.

Análisis: Se observa que el problema se origina por no contar con una persona dedicada específicamente a las tareas de cobranzas, esta colaboradora realiza varias tareas que consumen recursos, restando tiempo que debe ser dedicado a las labores de cobranzas.

**¿Existe capacitaciones para el departamento de cobranza?**

**R/. Nunca**

**Análisis:** Al obtener como respuesta la opción nunca, se aprecia que los directivos de la empresa no llevan la política de capacitar adecuadamente a su personal, lo que hace deducir que uno de los inconvenientes presentados es que la persona encargada necesita ser capacitada de una mejor forma para optimizar recursos y tiempo.

**¿En la empresa existe un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito?**

No existen políticas y procedimientos, se otorga crédito de acuerdo a la relación comercial mantenida con el cliente.

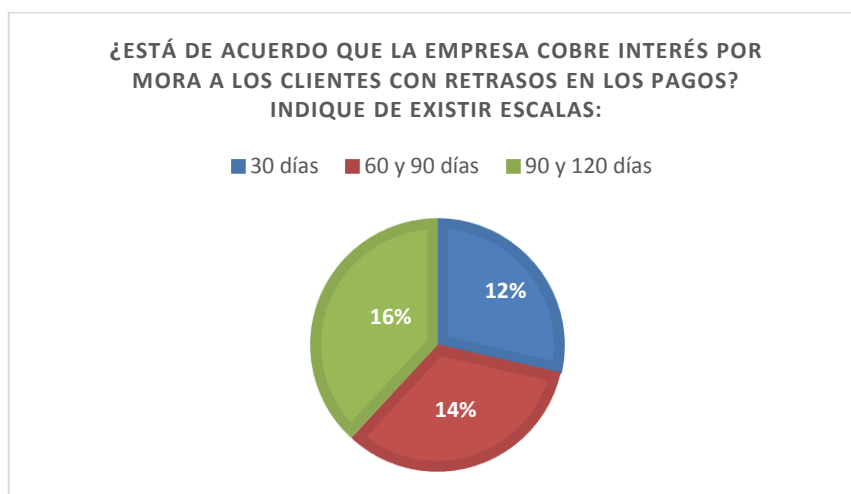
Análisis: Claramente indica la persona entrevistada que no existe manual de políticas y procedimientos, con esto se deduce que se debería implementar uno que indique los lineamientos de cómo proceder en el análisis de los créditos para su posterior concesión o negación.

**¿Está de acuerdo que la empresa cobre interés por mora a los clientes con retrasos en los pagos? Indique de existir escalas:**

**R/. Si**

- Cartera con 30 días de antigüedad: 12%
- Cartera entre 60 y 90 días de antigüedad: 14%
- Cartera entre 90 y 120 días de antigüedad: 16%

**Figura 12:** Pregunta 6 de la entrevista



Elaborado por: Diana Briones Bustamante

Análisis: El entrevistado expresa su conformidad en la implementación de cobro de intereses, ya que esto originaría que el cliente analice la nueva situación financiera que se le presenta al tener que pagar recargos por mora. De tratarse de empresas que buscan ahorros en sus presupuestos, a partir de esta medida procurarán ser puntuales con sus pagos.

**¿Se realiza un seguimiento al cliente después de haber entregado el crédito?**

R/. El seguimiento en cuentas por cobrar es sumamente importante ya que es un recordatorio al cliente que tiene una obligación de pago con la compañía, pero en este caso no se realiza el seguimiento necesario.

Análisis: De acuerdo a la respuesta de la entrevistada si se debería realizar un seguimiento minucioso para que de esta manera el cliente no caiga en vencimiento de sus haberes, lo que lo beneficiaría en los análisis de futuros créditos y aumentos de cupos de éstos.

**¿Se utiliza algún tipo de herramienta para la recuperación de la cartera vencida?**

La persona encargada en el área de cobranza opera con herramientas importantes como son las llamadas telefónicas y correos al cliente con el avance tecnológico los puedes localizar con mayor rapidez.

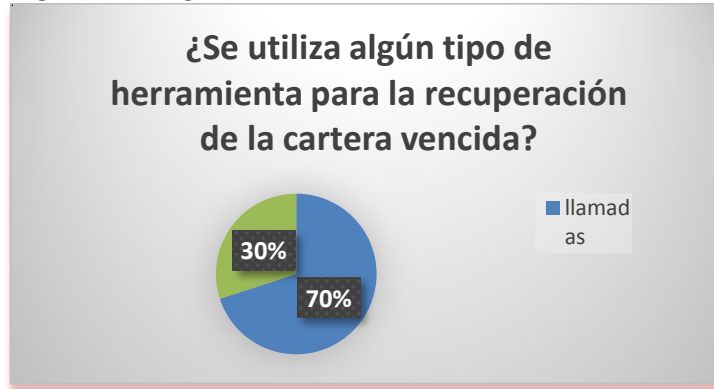
**Cuadro 12.**  
Herramientas de Recuperación Cartera vencida

Herramientas	Porcentaje
Llamadas	70%
Correos	30%

**Elaborado:** Briones Bustamante Diana



**Figura 13:** Pregunta 8 de la entrevista



**Elaborado:** Briones Bustamante Diana

Análisis: El análisis indica que la herramienta más utilizada son las llamadas telefónicas que representan un 70%. Un 30% de la gestión de cobranza se la realiza por medio de correos electrónicos.

#### **¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?**

- Eficiente
- **Regular**
- Deficiente

Análisis: La entrevistada informa que a pesar de los esfuerzos que la empresa realiza la cobranza ha mejorado muy poco en los últimos periodos, por tanto no ha logrado alcanzar los objetivos trazados.

## PLAN DE MEJORAS

Como medida para mejorar los procesos actuales que son los tradicionales que se han llevado desde que se fundó empresa y dado su crecimiento se propone implementar políticas que ayudarán a mejorar las gestiones de cobranzas y recuperar la antigüedad de la cartera que actualmente es del 54% y mantenerla en límites mínimos que no superen el 3%:

<b>Oportunidad de mejora:</b> Incrementar la recuperación de la cartera vencida
<b>Meta:</b> Implementar mecanismos para fortalecer el departamento de cobranza.
<b>Responsable:</b> Diana Briones


¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Perfeccionar el diseño de la gestión de cobros de las cuentas por cobrar, de manera particular la cartera vencida	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar las cuentas por plazos más representativas en deudas</li> <li>✓ Clasificar a los clientes morosos</li> <li>✓ Planificar el proceso a seguir con los clientes</li> <li>✓ Trazar las políticas de recuperación</li> </ul>	<p>Necesidad de recuperar el dinero de las cuentas por cobrar</p> <p>Necesidad de obtener liquidez.</p>	Agroproduzca S.A.	Periodo 2017


El plan de mejoras que se propone luego del análisis investigativo, consiste en fortalecer el área financiera de la empresa en base a la aplicación de cinco parámetros de medición, control, supervisión y monitoreo, con el fin de poder evaluar, analizar y revisar de manera constante los movimientos de la cartera de empresa con el fin de evitar el incremento de su cartera caída, situación que afecta directamente el flujo financiero de la misma.

		PROCESO: FINANCIERO						
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código:		
						Versión:		
						Vigencia:		
TIPO DE PROCESO								
Estratégico <input type="radio"/>		Misional <input type="radio"/>		Apoyo <input checked="" type="radio"/>		Evaluación <input type="radio"/>		
<b>Objetivo:</b>	Proveer y controlar los recursos presupuestales, financieros y contables para el cumplimiento de los objetivos institucionales.							
<b>Alcance:</b>	El proceso inicia con la planeación del Presupuesto de la entidad, se desagrega para la operatividad, se controla en su ejecución y finaliza con la presentación de informes de ejecución presupuestal, financiera y contable a clientes internos y externos.							
<b>Políticas de Operación</b>	Se debe ejercer un seguimiento permanente sobre la programación presupuestal con el fin de garantizar, bajo condiciones normales, la ejecución de la totalidad los recursos asignados en el Programa Anual Mensualizado de Caja.							
<b>Responsable del proceso</b>	Profesional Especializado - Administrativa y Financiera							
PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA		CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA Producto y/o Servicio	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo					Interno	Externo
Oficina Asesora de Planeación		Formato de Costeo Plan Operativo Anual Apoyo y Formato de Costeo Plan Operativo Anual		P	Proyectar el acuerdo de fijación del presupuesto	Acuerdo de fijación del presupuesto	Directivos	
Direccionamiento Estratégico		Plan Estratégico						
Evaluación y Mejoramiento		Planes de Mejoramiento						
Direccionamiento Estratégico	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Decreto de Liquidación de la Ley Anual de Presupuesto		P	Desagregar el Presupuesto de funcionamiento conforme a la información recibida de la Oficina de Planeación	Resolución con la desagregación del presupuesto	Todos los procesos	
		Matriz de presupuesto						
		Matriz de presupuesto						
Direccionamiento Estratégico		Acuerdo de distribución del Programa Anual mensualizado de Caja con recursos propios			Distribuir el PAC recursos Propios	Registros en el Sistema Integral de Información Financiera (SIIF II) y en el Sistema Administrativo y Financiero (SAFI)	Todos los procesos	
Proceso Financiero		Informe de Ejecución Presupuestal de cierre vigencia anterior			Elaborar informe de constitución de reservas y cuentas por pagar	Informe de Reservas y Cuentas por Pagar constituidas al cierre de la vigencia	Proceso Financiero	
Todos los procesos	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Programa Anual Mensualizado de Caja y documentos soporte de pagos programados			Programar giros mensuales	Programación mensual de giros	Proceso Financiero	

Proceso Financiero		Herramientas e instrumentos de trabajo	V	Evaluar la efectividad de los instrumentos del proceso	Plan de mejora del proceso	Proceso Evaluación y Mejoramiento	
	Entes de control	Informes de entes de control		Efectuar Seguimiento y medición del proceso (indicadores)	Indicadores Análisis de datos Indicadores publicados	Proceso Direccionamiento Estratégico	
Proceso Direccionamiento Estratégico		Resultados de revisión por la dirección					
Proceso Evaluación y Mejoramiento Institucional		Plan de auditorías y ejecución de auditorías	A	Tomar acciones para la mejora	Acciones preventivas	Proceso de Evaluación y Mejoramiento	
Proceso Financiero		Medición y análisis de indicadores			Acciones correctivas		
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso de Direccionamiento Estratégico		Resultados de auditorías y revisión por la dirección			Planes de mejoramiento referidos al plan de acción		
	Autoridades ambientales y entes de control	Informes de entes de control y autoridades ambientales			Ajustar los elementos del direccionamiento estratégico, planes, programas y proyectos	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso de Direccionamiento Estratégico	
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación y Mejoramiento		Informes de gestión y evaluación institucional					

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros
Secretario General	Oficinas, computadores, impresoras y aplicativos.	Presupuesto de funcionamiento e inversión.
Profesional Especializado Área Administrativa y Financiera		
Funcionarios presupuesto, tesorería y contabilidad.		

 <b>CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL</b>	
Riesgos y Controles Preventivos	Indicadores
<a href="#">Ver Mapa de Riesgos</a>	<a href="#">Ver Cuadro Mando Integral</a>

REQUISITOS			NORMATIVA			
NTCGP 1000: 2009	ISO 9001: 2008	MECI 1000:2005	 <a href="#">Ver: Normograma por procesos</a>			
6,1 Provisión de recursos	6,1 Provisión de recursos	Elemento: Planes y programas				
8,2,3 Seguimiento y medición del proceso	8,2, Seguimiento y medición del proceso	Elementos: Identificación, análisis y valoración de riesgos.				
8,5,1 Mejora continua	8,5,Mejora	Elementos: evaluación y control				
		Elementos: controles e indicadores				
		Elemento: planes de mejoramiento institucional y por procesos.				

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
Formatos	Internos y Externos
<a href="#">Ver Listado Maestro de Formatos</a>	<a href="#">Ver Listado Maestro de Documentos</a>

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	RELACIÓN DE LAS SECCIONES O PAGINAS MODIFICADAS	NATURALEZA DEL CAMBIO
5		Se modificaron los insumos de las actividades relacionadas con la Planeación, se modificaron las entradas y salidas de la actividad de seguimiento y medición del proceso (verificar). Se modificaron las actividades relacionadas con el Actuar. Se cambió la caracterización al nuevo formato.	Se modificó la caracterización de acuerdo con los lineamientos dados por el equipo líder de calidad.
6		Se modifica el objeto del proceso y se enuncian los insumos recibidos de la Oficina de Planeación	Se modificó la caracterización dando más amplitud al objeto del Proceso.

ELABORÓ (Funcionario solicitante):		REVISÓ: (Responsable del proceso):		APROBADO (Vo. Bo) (Jefe de la Dependencia a la cual pertenece el responsable del proceso)	
FIRMA:	FECHA	FIRMA:	FECHA	FIRMA:	FECHA
			29/06/2012		

### Fase 1.- la planificación

La planificación se realizará en base a procesos que se establecerán cuyo objetivo principal es tener un orden sistemático documental de los movimientos, sobre todo de los valores que deben recuperarse del resultado de las relaciones comerciales a corto, mediano y largo plazo con los clientes.

### Fase 2.- políticas crediticias

Se establecerán cambios drásticos en el manejo crediticio, se sugiere la adquisición de la licencia de control del buró de crédito que utilizan las empresas comerciales, con el fin de saber la situación financiera real de los

clientes, siendo esto una medida preventiva para evitar cometer errores, como dar créditos mal dado, o dar créditos a personas, morosas, insolventes o sancionadas por entes de control como la superintendencia de banco.

### **Fase 3.-** La capacitación

Se plantea un plan de capacitación integral, el mismo que será constante y obligatorio a todos los empleados contables, administrativos, financieros de la empresa.

La capacitación estará enfocada en temas sensibles de la administración financiera como:

- Recuperación de cartera vencida
- Técnicas para la cobranza efectiva
- Gestión por resultados
- Actualizaciones contables y tributarias

### **Fase 4.-** Plan de auditoria

### **Fase 5.-** Evaluación constante de gestión

Con la implementación de estos nuevos procesos se espera que la situación de la cobranza mejore en un 70%, quedando de la siguiente lo aquí indicado:

De acuerdo a estos números se mejorará el flujo del efectivo de la empresa para que de esta forma el dinero pueda ser invertido en nuevos proyectos por parte de los accionistas.

## CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se concluye que:

- La falta de gestión para optimizar los ingresos de las cuentas por cobrar afecta directamente el flujo financiero de la empresa, actualmente se reporta un 54% vencido, es decir existe una gestión pésima para cobrar deudas.
- El personal de la empresa no está capacitado en el manejo crediticio y recaudador, todo se lo maneja de forma empírica, por lo que no existen procesos ni procedimientos para fortalecer la gestión.
- No existen un control ni análisis previo para la consignación de un crédito, es decir, muchos de los clientes que se encuentran vencidos, tienen los mismos problemas en empresas comerciales y en el sistema financiero.
- De acuerdo a los procesos actuales, el flujo de efectivo sufre una afectación elevada.
- Es necesario la revisión e implementación urgente de políticas para la gestión de cobranzas que debería llevar la empresa Agroproduzca S.A.



## RECOMENDACIONES

Para fortalecer la gestión financiera de la empresa se recomienda:

- Poner en marcha el plan de mejoras, con el fin de fortalecer las área estratégicas en la recuperación de cartera y poder generar liquidez, además poder bajar el índice de morosidad del 54 % y lograr estar en el promedio de industria que es alrededor del 3%.
- Generar un plan de capacitación integral en temas administrativos, financieros, contables y de gestión en recuperación en carteras caídas con el fin de que el personal se encuentre capacitado en el área. Dejando de esta forma el manejo empírico y dando el paso formal hacia la organización ordenada basada en procesos, políticas planteándose objetivos
- Adquirir a través de quien corresponda la licencia de acceso al buró de crédito nacional, con el fin de realizar un análisis previo de cada cliente evitando cometer errores a la hora de otorgar créditos.
- Hacer seguimiento al cumplimiento del plan propuesto
- Monitorear bimensualmente que el vencimiento de la cartera no supere los 30 días de vencida.
- Implementar un compromiso por parte de la persona encargada de las cobranzas, a cumplir con las políticas recomendadas.

## **Bibliografía**

- Fernández. (2000). La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del banco nacional de fomento sucursal Ambato durante el periodo comprendido de enero a diciembre 2009I.Ambato: Tesis.
- Aznar. (2005). Estrategias de cobranza en época de crisis. México: editorial isef.gb.
- BACKER, J. (1998). "Contabilidad de Costos: Un enfoque Administrativo para la toma de decisiones", Segunda Edición.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson Educación. Bezares, G., & Brower, F. D. (2006). Gestión de carteras. Eficiencia, teoría de cartera, CAPM, APT .Bilbao.
- Ettinger. (2008). Créditos y Cobranzas. México: Continental.
- Sagner (2012), "El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicación al caso de Chile", revista análisis económico, vol. 27, pp. 27-54., Chile.
- FERNÁNDEZ, V., R., Á., & Nérida., R. C. (1999). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Sampieri, (. (2010). Diseño de la investigación. 3 Tipos de Investigación. En (Sampieri), Metodología de la Investigación. (pág. 85).

<https://www.gestiopolis.com/informacion-contable-analisis-financiero/>. (s.f.).  
Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/informacion-contable-analisis-financiero/>

[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Contabilidad\\_Financiera1\\_Unidad\\_3.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Contabilidad_Financiera1_Unidad_3.pdf). (s.f.). Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Contabilidad\\_Financiera1\\_Unidad\\_3.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Contabilidad_Financiera1_Unidad_3.pdf)

Lázaro, E. L. (s.f.). Concepto de contabilidad. En M. O. G., Estudio de la contabilidad General.

Agroproduzca. (s.f.). Obtenido de <http://www.agroproduzca.com.ec/>

Aiteco. (s.f.). Obtenido de <https://www.aiteco.com/tormenta-de-ideas/>

Aldana, A. (s.f.). Obtenido de <https://yulyandreaaldanarodriguez.wordpress.com/clasificacion-de-la-contabilidad/>

Alfred Duipont, C. (2007). Estrategia y Estructura . Mexico: McGrawHill.

bancariaseguros. (2015). Obtenido de definiciones carta de credito:  
[http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)

Berry, L. (1989). La Calidad en el Servicio. Madrid: Dias de Santos.

Black, H. (2006). Administración. Mexico: Pearson.

blogspot. (2013). Obtenido de <http://politicadecartera.blogspot.com/2011/03/politicas-de-cartera.html>

Carrión, J. (2007). Estrategia de la visión a la acción. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=8\\_PwloGOa6QC&printsec=frontcover&dq=estrategia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii4t-975HNAhXDpR4KHXCdADIQ6AEIGjAA#v=onepage&q=estrategia&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=8_PwloGOa6QC&printsec=frontcover&dq=estrategia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii4t-975HNAhXDpR4KHXCdADIQ6AEIGjAA#v=onepage&q=estrategia&f=false)

Cobrar, C. p. (2008). Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>

contador, e. (s.f.). Obtenido de <http://elcontador.net/las-cuentas-contables-clasificacion/>

Daniel Behar, S. R. (2008). Investigación explicativa. En S. R. Daniel Behar, Metodología de la investigación (pág. 17). México: Shalom.

Daniel, A. G. (s.f.). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>

Debitoor. (s.f.). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-credito>

definicionmx. (2017). Obtenido de Derecho (s/f.). Autor: DefinicionMX. En: <https://definicion.mx/derecho/> . Accedido: 8 de mayo de 2017.

Díaz M. (2006). Cartera vencida. Colombia: Editorial ECOE.

Diccionario de la Real Academia. (2016). Real Académica Española. Obtenido de <http://www.rae.es/>

ecofinanzas. (s.f.). Obtenido de [http://www.ecofinanzas.com/diccionario/C/CARTERA\\_VENCIDA.htm](http://www.ecofinanzas.com/diccionario/C/CARTERA_VENCIDA.htm)

Economía. (10 de enero de 2012). www.definicion. Recuperado el 16 de Mayo de 2017, de <http://www.definicionabc.com/economia/comercial>

economipedia. (s.f.). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>

empresario, e. (s.f.). Obtenido de <http://elempresario.mx/control-interno-cuentas-cobrar>

Enciclopediafinanciera. (s.f.). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/muestra-probabilistica.html>

Estrada, M. (2016). Obtenido de (1970, 01). Cartera Vencida mexico.leyderecho.org Retrieved 10, 2017, from <http://mexico.leyderecho.org/>

Eumed. (2015). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/contabilidad.html>). Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/contabilidad.html>)

Explorable.com. (2009). Obtenido de <https://explorable.com/es/muestreo-no-probabilistico>

Fisterra. (s.f.). Obtenido de <http://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp> : <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

gestiopolis. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/credit-financieros/>

Gestiopolis. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/>

Igor, A. (2002). *Administración estratégica*. Mexico: Trillas.

Kloter. (2000). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educación.

Kloter, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (sexta ed.). Mexico: PRENTICE HALL MEXICO.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Mexico: Pearson.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación, Prentice Hall. Mexico.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta Edición ed.). Mexico: Pearson Educación de México.

Kotler, P., Cámara, D., Grande, I., & Cruz, I. (2006). "Dirección de Marketing" (1ª Edición ed.). Editorial: Prentice Hall Iberia. S.R.L. / 813 págs. / Tapa dura / Castellano / Libro.

Lamata, F., Conde, J., Martínez, B., & Horno, M. (1998). *Marketing Sanitario*. Madrid - España: Diaz Santos S.A. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=seYYA8x4XewC&pg=PA582&pg=PA582&dq=concepto+de+cliente+es+una+persona+o+grupos+de+personas+que+tiene+un+problema+que+resolver+o+una+necesidad+que+satisfacer+y+siendo+el+producto+apropiado+aquel+que+satisfac+e+la+necesid>

Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid: Diaz de Santos.

- Malhotra, N. (2008). Investigación de Mercado. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Marco Comun Europeo para las Lenguas: Aprendizaje, e. (22 de 02 de 2017). Marco Comun Europeo para las Lenguas. Recuperado el 02 de 05 de 2017, de Marco Comun Europeo para las Lenguas: file:///C:/Users/user/Desktop/Tesis%20por%20armar%20(%20martes%2016%20de%20mayo%20del%202017)/Adrian%20estuvo%20aqui.pdf
- Martinez, J. (s.f.). Obtenido de <http://www.gocnetworking.com/que-es-el-metodo-delphi-y-para-que-se-utiliza/>
- Mendoza, P. (2016). Economía Simple.net. Recuperado el 2016, de Captacion: <http://www.economiasimple.net/glosario/captacion>
- Menjivar, C. (2011). Obtenido de <http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/>
- Metodología. (s.f.). Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- Michael, P. (2008). Ventaja Competitiva. Mexico : McGrawhil.
- Michel, Evans. (2005). La importancia del idioma ingles como nexo entre culturas. En consensus v(9)10 Lima ene./dic., ISSN 1680-3817.
- Millenium. (Marzo de 2003). Diseño Web. Obtenido de <http://www.informaticamillenium.com.mx/index.html>
- Mohar J. (2010). Argentina: Editorial Polilibros.
- monografias.com. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml>
- Moutmach. (2015). Obtenido de <https://7moutmach.blogspot.com/2015/05/34-cartera-de-credito.html>
- Noemagico. (s.f.). Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Orbe, A. (Octubre de 2012). IMPLEMENTACIÓN CONTROL Y ADMINISTRACIÓN. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de file:///D:/respaldo/Documents/Downloads/T-UCE-0003-95.pdf

- Paz Couso, R. (2005). Servicio al cliente: la comunicación y la calidad en la atención al cliente. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&pg=PT9&dq=definicion+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6hPjA45HNAhXIFh4KHczICLYQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=false>
- Phillipson, R. (2002). *Lenguas Internacionales y derechos Humanos internacionales*. Robert Phillipson Esperanto-Dokumentoj.
- Portafolioinfoctos. (s.f.). Obtenido de [http://portafolioinfoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00\\_DOC\\_R1.pdf](http://portafolioinfoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf)
- Power C. (2005). *Not the queen's english*. England: Ed. Cambridge University Press.
- Prado, J. d. (2017). Obtenido de <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/tecnicas-de-investigacion-la-entrevista-o-dialogo-con-el-trabajador/>
- Regimen Académico. (21 de 11 de 2013). *Regimen Académico*. Recuperado el 2017 de 03 de 17, de *Regimen Académico*: [file:///C:/Users/user/Downloads/Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico%20\(Codificaci%C3%B3n%202016\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico%20(Codificaci%C3%B3n%202016).pdf)
- Robinson, S. y. (2010). *Administración estratégica*. Mexico: Trillas.
- Rodriguez, H. y. (2010). *Programa de auditoría de gestión*. Mexico: MacGrawHill.
- Russell, T. J., & Lane, W. R. (1994). *KLEPPNER PUBLICIDAD*. En A. S. Ochoa (Ed.). PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
- Scribd. (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/97141226/La-estructura-de-una-Politica-de-cartera-y-sus-componentes>
- Shopify. (s.f.). Obtenido de <https://es.shopify.com/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>
- Shopify. (s.f.). <https://es.shopify.com/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>. Obtenido de <https://es.shopify.com/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>

soyconta. (s.f.). Obtenido de <http://www.soyconta.mx/sugerencias-de-control-interno-para-las-cuentas-por-cobrar/>

Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2004). «Fundamentos de Marketing» (13va ed.). Mc Graw Hill, 2004,.

Tobias, D. (2011). Obtenido de <http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/>

Tompson. (2004). Administracion Estrategica. Mexico: McGrawhill .

vencida, c. (s.f.). Obtenido de [http://www.carteravencida.com/la\\_cartera\\_vencida.html](http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html)

Vera Colina, M. A.-1. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-gerencia-financiera-administracion-financiera/>

Wemer. (2004).

[www.gestiopolis.com/cuales-son-las-razones-financieras-de-liquidez/](http://www.gestiopolis.com/cuales-son-las-razones-financieras-de-liquidez/). (s.f.).

[www.gestiopolis.com/cuales-son-las-razones-financieras-de-liquidez/](http://www.gestiopolis.com/cuales-son-las-razones-financieras-de-liquidez/). (s.f.).



# ANEXOS

## ANEXO No. 1

### Entrevista

<b>Entrevistado</b>	C.P.A Tigreiro Villón Roxana
<b>Cargo</b>	Contadora General
<b>Años del cargo en la empresa</b>	12 años
<b>Años de experiencia en cargos similares</b>	18 años

<p><b>1. ¿En el departamento de crédito y cobranza de la compañía, el personal realiza otras actividades? Indique porcentaje de tiempo de cada actividad:</b></p> <p>La persona encargada de este departamento si realiza otras actividades contables tales como revisión de cuadros (40%), estados de cuentas (20%), cálculos de comisiones (25%), gestiones de cobranzas (10%) entre otras (5%).</p> <p><b>2. ¿En la compañía existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?</b></p> <p>Existen requisitos que se evalúan previos a la asignación de crédito como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Clientes con morosidad</li><li>● Clientes difíciles de cobro</li></ul>
---

- Clientes recomendados por terceros
- Clientes puntuales con sus pagos

**3. ¿Existe un departamento formal de Cobranzas?**

En el área de cartera no existe un departamento formal ya que la persona delegada realiza otras actividades y no está dedicada a realizar en su totalidad a la cobranza diaria.

**4. ¿Existen capacitaciones para el Departamento de Cobranzas?**

- Una vez al mes
- Una vez cada seis meses
- Una vez al año
- **Nunca**

**5. ¿En la empresa existe un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito?**

No existen políticas y procedimientos, se otorga crédito de acuerdo a la relación comercial mantenida con el cliente.

**6. ¿Está de acuerdo que la empresa cobre interés por mora a los clientes con retrasos en los pagos? Indique de existir escalas:**

- **Si**
- No

Cartera con 30 días de antigüedad: 12%

Cartera entre 60 y 90 días de antigüedad: 14%

Cartera entre 90 y 120 días de antigüedad: 16%

**7. ¿Se realiza un seguimiento al cliente después de haber entregado el crédito? Indique la frecuencia:**

El seguimiento en cuentas por cobrar es sumamente importante ya que es un recordatorio al cliente que tiene una obligación de pago con la compañía, pero en este caso no se realiza el seguimiento necesario.

**8. ¿Se utiliza algún tipo de herramienta para la recuperación de la cartera vencida? Indique cuál es el más utilizado:**

La persona encargada en el área de Cobranzas opera con herramientas importantes como son: las llamadas telefónicas un 70% y correos al cliente un 30%. Con el avance tecnológico se los puede localizar con mayor rapidez.

**9. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?**

- Eficiente
- **Regular**
- Deficiente

Entrevistadora: Briones Bustamante Diana

## Anexo No. 2

### Estados Financieros 2016

Cuentas	Saldos al 31/12/2016	%
Equivalentes en efectivo	183,161.01	1.95%
Cuentas por cobrar	2,679,550.35	28.49%
Inventarios	5,858,296.18	62.28%
Gastos pagados por anticipados	0.00	
Activos por impuestos corrientes	562,747.12	5.98%
Total activos corrientes	9,283,754.66	98.70%
Propiedades y equipos, neto	19,004.00	0.20%
Activos financieros	92,772.48	0.99%
Documentos por cobrar	0.00	
Total activos no corrientes	19,005.00	0.20%
Total activos	<b>9,405,329.43</b>	100%
Obligaciones bancarias	2,026,427.24	21.55%
Cuentas por pagar	2,233,876.92	23.75%
Otras obligaciones corrientes		
Total pasivo no corriente	1,089,507.25	11.58%
Total pasivos	<b>5,681,950.54</b>	60.41%
Capital social	2,500,000.00	26.58%
Reservas	175,397.03	1.86%
Aporte para futuras capitalizaciones	0.00	
Resultados acumulados	295,546.30	3.14%
Resultados del ejercicio		
Total patrimonio	3,723,378.89	39.59%
Total pasivos y patrimonio	<b>9,405,329.43</b>	100%

### Anexo No. 3

#### Estados de Resultados 2016

<b>CUENTAS</b>	<b>SALDOS AL 31/12/2016</b>	<b>%</b>
Ingresos	7,918,938.21	1.95%
Costo de ventas	4,991,970.14	28.49%
<b>Utilidad Bruta</b>	2,926,968.07	62.28%
Gastos de administración	899,918.30	-15.82%
Gastos de ventas	78,555.49	5.98%
Gastos financieros	353,960.82	98.70%
Otros ingresos y egresos netos	17,484.67	0.20%
Utilidad antes de PT e IR	644,138.77	0.99%
Participación de trabajadores	40,781.61	-1.28%
Impuesto a la renta	57,907.14	0.20%
Utilidades netas	<b>173,188.62</b>	100%



## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis de la Cartera Vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A.**, y problema de investigación: **¿Cómo afecta el incremento de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Agroproduzca S.A., agencia Guayaquil en el período fiscal 2016?** presentado por Briones Bustamante Diana Clarivel como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

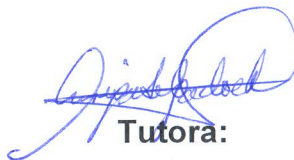
### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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



Egresada:

**Briones Bustamante Diana Clarivel**



Tutora:

**Ing. Delgado Chavarría Mireya**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE  
TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Briones Bustamante Diana Clarivel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Análisis de la Cartera Vencida y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agroproduzca S.A., de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Diana Briones Bustamante

Briones Bustamante Diana Clarivel

No. de cedula: 120576734-4

[Firma manuscrita]

Firma





Factura: 001-003-000008553



20170901060D01795

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901060D01795**

Ante mí, NOTARIO(A) ROSA LAURA ALCIVAR FABRE de la NOTARÍA SEXAGESIMA , comparece(n) DIANA CLARIVEL BRIONES BUSTAMANTE portador(a) de CÉDULA 1205767344 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (12:48).

DIANA CLARIVEL BRIONES BUSTAMANTE  
CÉDULA: 1205767344



NOTARIO(A) ROSA LAURA ALCIVAR FABRE  
NOTARÍA SEXAGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL




 REPUBLICA DEL ECUADOR  
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACION Y CEDULACION

Cedula de CIUDADANIA No. 120576734-4  
 BRIONES BUSTAMANTE DIANA CLARIVEL  
 LOS RIOS/QUEVEDO/QUEVEDO  
 15 OCTUBRE 1988  
 003- 0122 00522 F  
 LOS RIOS/ MOCACHE  
 MOCACHE 1988





ECUATORIANA\*\*\*\*\*  
 SOLTERO  
 BACHILLERATO  
 BRIONES MORAN BOLIVAR \*LEONOR  
 BUSTAMANTE VERA ROSA ESTERITA  
 QUEVEDO  
 26/04/2022

ESTUDIANTE  
 26/04/2020

REN 2678019






 CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
 ELECCIONES GENERALES 2017  
 2 DE ABRIL 2017



009 JUNTA No. 009 - 021 NUMERO 1205767344 CEDULA

BRIONES BUSTAMANTE DIANA CLARIVEL  
 APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCION: 3  
 GUAYAQUIL CANTON ZONA: 2  
 TARQUI PARROQUIA





# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1205767344

Nombres del ciudadano: BRIONES BUSTAMANTE DIANA CLARIVEL

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/QUEVEDO/QUEVEDO

Fecha de nacimiento: 15 DE OCTUBRE DE 1988

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BRIONES MORAN BOLIVAR ISAIAS

Nombres de la madre: BUSTAMANTE VERA ROSA ESTIBILITA

Fecha de expedición: 26 DE ABRIL DE 2010

Información certificada a la fecha: 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: MARTHA JENNIFFER LATACELA CASTRO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 60 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 173-074-05214



173-074-05214

Ing. Jorge Troya Fuertes

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



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Luis Alzate p.

Firma

