



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

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

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORAS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO EN LA  
GRANJA AVÍCOLA “MUNDO AVÍCOLA” DEL CANTÓN BALZAR**

**AUTOR: Manzaba Tutiven Johnny Steven**

**TUTOR: Ec. Andrés Enrique Freire Paredes**

Guayaquil, Ecuador

**2022**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	X
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.    Ubicación del Problema en un contexto	2
1.3.    Situación del conflicto	2
1.4.    Planteamiento del problema	4
1.5    VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.6 Delimitación del problema	4
1.7    Objetivos de la investigación	5
1.7.1    Objetivo general	5
1.7.2    Objetivos específicos	5
1.8    Justificación e importancia	5
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
	x

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1.2. Antecedentes históricos	8
2.1.3. Antecedentes referenciales	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	11
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	12
CAPÍTULO III	16
METODOLOGÍA	16
3.1. Presentación de la empresa	16
3.2. Diseño de la investigación	21
3.3. Tipos de Investigación	21
3.4. Población y la muestra	22
3.4.1. Población	22
3.4.2. Muestra	23
3.5. Técnicas e instrumentos de la investigación.	25
CAPÍTULO IV	35
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1. Análisis de resultados	35
4.2. Plan de mejoras	42
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	56

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El principal aspecto que más preocupa a las granjas avícolas es el correcto control de su cartera, Los créditos que se conceden no son pagados a la fecha de su vencimiento, debido a que sus clientes caen en el incumplimiento de sus pagos, las principales razones de este problema son: deficiente calificación del crédito que se otorga, sobreendeudamiento al cliente.

En Europa las granjas avícolas cuentan con una estructura administrativa que se dedica exclusivamente a calificar al cliente al cual se le otorga el crédito mediante la colocación de políticas de crédito, también miden los riesgos, determinan los flujos de efectivo con un mejor control ya que usan sistemas tecnológicos avanzados que les ayudan a la recuperación de cartera lo cual se refleja en los Estados Financieros.

La actual crisis sanitaria ha dejado como consecuencia el aumento en los registros de morosidad a escalas históricas en América Latina. Las granjas avícolas se han visto obligadas redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranza, con el fin de aumentar el grado de recuperación de cartera. En Ecuador las granjas avícolas cuentan con sus políticas de crédito pero aun así existe un nivel alto de cartera vencida que causa un impacto en su liquidez por lo que muchas quiebran y otras simplemente optan por realizar ventas de contado viéndose así afectadas las ventas ya que disminuye.

## **1.2. Ubicación del Problema en un contexto**

La granja avícola “Mundo Avícola” se encuentra ubicada en el cantón Balzar en la perimetral diagonal a la Piladora del Sr. Ulises Moreira. Empezó sus actividades en el año 2018 con la cría de pollos broiler para la posterior venta del mismo en pie a pequeños y medianos comerciantes del cantón.

La granja empieza otorgar créditos a sus clientes de forma que sus cuentas por cobrar empiezan a crecer sin ningún manual de políticas y correcto proceso de cobranzas para no poner en riesgo la liquidez, la granja contrato personal para la cobranza de las cuentas por cobrar, pese a que la gestión realizada por los cobradores no existen políticas de crédito documentadas para el correcto otorgamiento de los créditos.

Y con esto nace la obligación de tener un manual de políticas de créditos que permitan tener un adecuado control de la cartera de la granja avícola “Mundo Avícola”.

El indicador de la morosidad está actualmente en un 32% porcentaje bastante alto para la granja porque de dicho porcentaje esta un 45% de sus cuentas vencidas con más de 60 días en adelante y el restante 55% es de 8 días a 60 días vencidas.

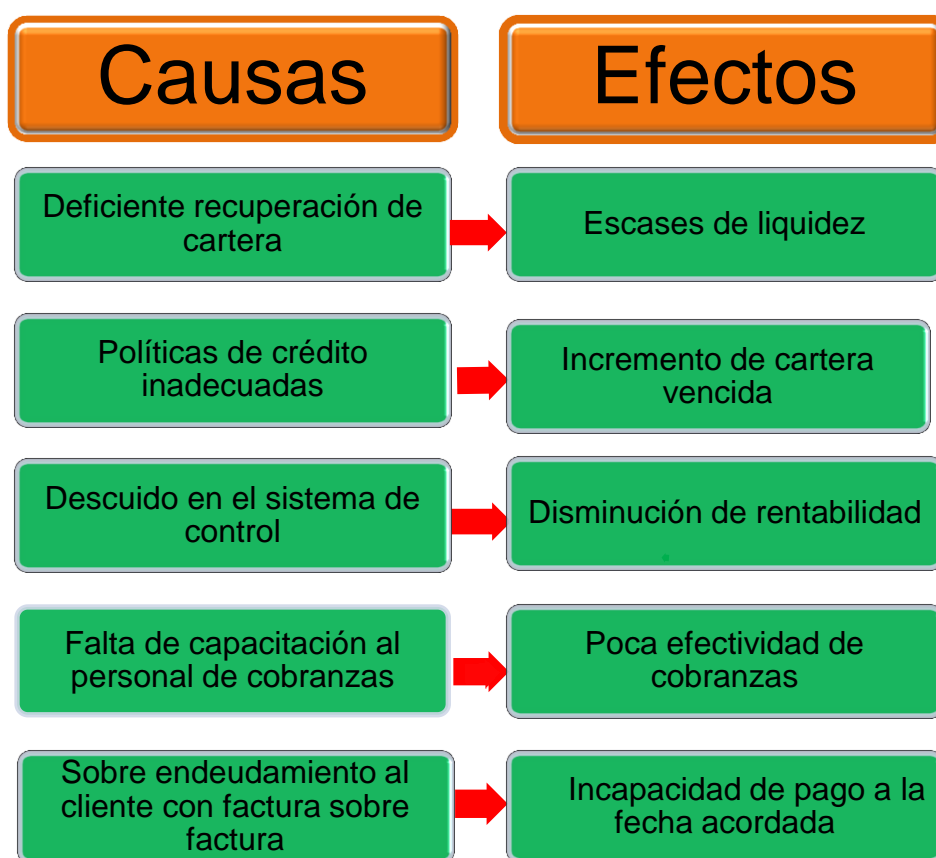
## **1.3. Situación del conflicto**

La granja avícola “Mundo Avícola” presenta un problema al momento de la cobranza ya que existen muchos días de atrasos en sus créditos y con ello se da el déficit en la liquidez, lo cual genera inconvenientes económicos para suplir los gastos operativos en la granja.

A continuación se da a conocer las principales deficiencias de la cobranza en la granja avícola “Mundo Avícola”:

**Cuadro 1**

**Análisis del caso**



Elaborado por: Manzaba, J. (2021)

#### **1.4. Planteamiento del problema**

¿Cómo mejorar las políticas de crédito para bajar el índice de la cartera vencida en la Granja Avícola “Mundo Avícola”, ubicada en el cantón Balzar, provincia del Guayas, del periodo 2021?

#### **1.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.5.1 Variable Independiente**

Políticas de crédito

##### **1.5.2. Variable dependiente**

Cartera vencida.

#### **1.6 Delimitación del problema**

País : Ecuador

Región : Costa

Provincia : Guayas

Cantón : Balzar

Campo : Contabilidad y Auditoría

Área : Créditos y Cobranzas

Aspectos : Políticas de crédito, Cartera vencida

Tema : Propuesta de mejoras de las políticas de crédito en la Granja Avícola “Mundo Avícola” del cantón Balzar.

## **1.7 Objetivos de la investigación**

### **1.7.1 Objetivo general**

Diseñar un plan para mejorar las políticas cobranzas y de crédito para minimizar la cartera vencida de la Granja Avícola “Mundo Avícola”, del cantón Balzar.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente desde la Contabilidad aspectos que relacionan a las políticas de créditos y reducir de la cartera vencida.
- Diagnosticar la repercusión del impacto económico de la cartera vencida en la Granja Avícola “Mundo Avícola”.
- Proponer un plan de mejoras de las políticas de crédito de la Granja Avícola “Mundo Avícola”.

## **1.8 Justificación e importancia**

El presente proyecto se enfoca en la correcta ejecución de una administración de Cobranzas y Créditos y cobros para bajar la cartera vencida que posee la granja avícola “Mundo Avícola” ya que ha limitado los bienes económicos y con ella su correcto desenvolvimiento y funcionamiento.

Al lograr recuperar la cartera caída de la Granja Avícola “Mundo Avícola”, no solo se beneficiará sino también los trabajadores, ya que recibirán sus sueldos y beneficios de ley a tiempo.

La correcta gestión de cobro es primordial ya que de ello depende el correcto desempeño de la Granja Avícola “Mundo Avícola”, al acatar las órdenes de cobros y el rescatar la cartera habrá una mayor liquidez por lo que se podrá generar incentivos adicionales a los beneficios sociales para los trabajadores de la Granja Avícola “Mundo Avícola”.



Al crear un modelo de mejoras en sus reglamentos de crédito, dará mejoras y evitar lo anteriormente mencionado. Las políticas actuales de crédito no han logrado generar los resultados esperados, hacer que reduzcan las cuentas vencidas.

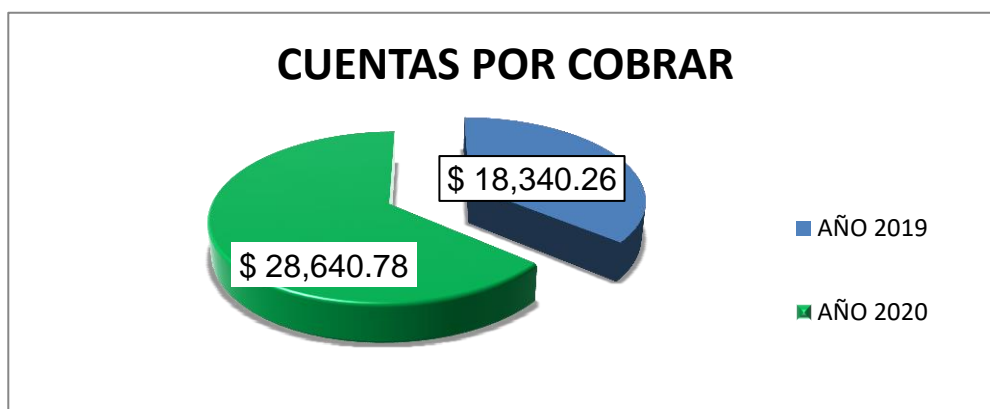
Las principales falencias en procedimientos se relacionan con los reglamentos de créditos, el análisis de clientes, formas de cobros de la Granja Avícola “Mundo Avícola”.

Debe recalcarse que este estudio investigativo es indispensable y destacado porque se relacionan las causas y efectos de poseer una cartera caída dejando claro que es importante contar con leyes de crédito adecuadas que generen una sana gestión y cuide de los bienes económicos Granja Avícola “Mundo Avícola”.

Según indica el estado de situación financiera del año 2019 de la granja avícola “Mundo Avícola” las cuentas por cobrar estaban en \$18,340.26 y según el estado de situación financiera del año 2020 las cuentas por cobrar tuvieron un incremento a \$ 28,640.78 es decir un 56% más comparado al año 2019, situación preocupante para el gerente propietario de la granja avícola “Mundo Avícola”, claramente es necesaria la aplicación de mejoras en las políticas de cobranzas y de créditos los que se otorgan para evitar estas cifras que afectan a gran escala en la Granja Avícola “Mundo Avícola”.

**Cuadro 2**

**Comparativo año 2019 - 2020**



Elaborado por: Manzaba, J. (2021)

La metodología descriptiva se aplicará para realizar la tarea propuesta porque permite inmiscuirse en el tema a solucionar y favorece a reconocer una solución mediante los instrumentos de estudio como lo son: la encuesta, observación, que son una añadidura del método escogido cada dato será ejecutado por medio de programas tecnológicos para facilitar la comprensión de los efectos generados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.2. Antecedentes históricos**

El termino crédito es de origen etimológico del latín creditus, el cual procede del verbo credere, cuyo significado es creer o confiar en alguien. Con respecto al crédito inicia como una confianza y el creer y confiar en algo o alguien al instante de brindarle una propiedad o dinero en su poder; por ejemplo los agricultores los cuales confiaban sus producciones en los depósitos y por el cual percibían una moneda o comprobante del depósito.

Al transcurrir los años las monedas se transformaron en garantía de crédito pues ya que era sencillo intercambiarlas.

El crédito, desde su origen es una operación de dos partes, una le confía dinero o un artefacto o propiedad de valor a la otra parte a un determinado lapso de tiempo estimado con el objetivo de obtener un fruto positivo económico.

En la era helénica, el crédito lo tenían los comerciantes y los negociantes para incrementar sus empresas; durante la era de los romanos, los usureros se adueñaban de las tierras de los campesinos cuando éstos no cancelaban sus diferentes cuentas; durante los siglos XIX y XX se utilizó el crédito para estimular la economía. (CASTRO, 2014).

En el trayecto del tiempo se ha enfatizado la investigación práctica para precisar el grado de capacidad económica, con el objeto de bajar el peligro de quiebre y obtener una equilibrada situación

financiera en la compañía por medio de los ratios financieros, procedimientos y el estudio financiero sobre la estructura de las causas que intervienen: la liquidez, la solvencia y la utilidad, han estado latente en muchas investigaciones. (FRANCO RAMBAY, 2017).

El nacimiento de las facturas por cobrar data del siglo XII en Grecia los comerciantes ya contaban con un portafolio de clientes cuyas deudas ya habían cumplido su plazo de pago, entonces los comerciantes optaban por apropiarse de bienes o prendas como parte de pago.

Comúnmente las facturas por cobrar son el activo de mayor disponibilidad después del efectivo, es aquí donde nace el principio de división de trabajo, fijando una responsabilidad distinta a cada departamento dando como responsable a cada trabajador de todo el transcurso de ingreso y salidas de mercadería, dinero, documentación y de otros principios de control interno que fueron manifestándose a conforme las compañías proyectaban un problema. (MEZA, 2007).

### **2.1.3. Antecedentes referenciales**

Con el fin de fijar el presente proyecto investigativo se ha tomado en cuenta oportuno estudiar las opiniones que tienen los autores de proyectos parecidos a la actual investigación.

En su proyecto investigativo (CALDERON & ROGELIO, 2017, pág. 18) indica en el curso del proyecto investigativo se propone como fin primario es crear políticas de otorgamientos de créditos para reducir los riesgos de cobranzas, se efectuó el análisis con abastecedores y clientes como indicio del muestrario poblacional y se usó tratamientos de investigación, instrumentos así como entrevistas y encuestas para lograr datos referentes y proponer fin a los inconvenientes, como efecto se fijaran los reglamentos de

consentimientos de créditos a través estudios y normas de condición y los procesos necesarios que aseguren la correcta gestión para el negocio y así se pueda bajar el peligro y poder afianzar la recuperación de cartera.

En su proyecto investigativo (Gema & Salma, 2015) expone la propuesta de este proyecto se basa principalmente con la puesta en práctica de un diseño de guía para entregar los créditos educativos IECE en el cantón Guayaquil, que ayude a mejorar y ofrecer un servicio satisfactorio, cumpliendo con las perspectivas que poseen los clientes al instante de solicitar información.

Este diseño va a poner en práctica en base a una reciente ruta a continuar que van a implementar los nuevos asistentes de créditos de cada agencia que van a tomar como principales acorde al sector y a su demanda que se ven reflejadas en las encuestas que se realizaron.

En su trabajo investigativo (Martínez Villón, 2018) el proyecto de investigación está dirigido al departamento de créditos y cobranzas en la compañía Clavemax S.A, para valorar la administración dentro de esta área, contribuyendo a resolver la problemática presentada en la recuperación de sus cuentas por cobrar, y con esta forma proponer políticas y tratamientos para que el departamento realice una gestión óptimos cobros de las cuentas vencidas. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo.

La información recopilada se la obtuvo mediante de entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, lo que aprobó determinar factores que participan en la recaudación de cartera. El fruto de la búsqueda nos indica que no existen reglamentos y procedimientos óptimos para las cobranzas, por lo tanto los periodos en la recuperación

de cartera se han alargado bastante. Por lo que el panorama del estudio necesita un análisis y progreso de los reglamentos del departamento de crédito y cobranza, con el propósito de recobrar las facturas en los tiempos dados por los responsables de los cobros. Se propone el Rediseño de políticas y reglamentos para los créditos y las cobranzas, para la recaudación de la cartera vencida de Clavemax S. A.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de la 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. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR , 2008).

### 2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acreeedores.-** Entidades o personas a la que una compañía les debe porque le han otorgado financiamiento. (Bravo Santillán, Lambretón Torres, & Marquéz González, 2007).

**Activo.-** “El activo está compuesto por los bienes y derechos que son pertenencia de un sujeto económico, como lo es el efectivo, las facturas pendientes de cobro, inventarios, las propiedades muebles y enseres que tiene un valor monetario.” (Moreno Fernández, 2014, pág. 15).

**Administración.-** “administración es el proceso de planificar, regularizar, guiar y controlar las actividades de los integrantes de la entidad, y el tratamiento de los demás bienes de la entidad, con el propósito de conseguir los objetivos constituidos para la organización”. (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

**Capacitación.-** según (Chiavenato, 2009) la capacitación, es un desarrollo educacional de carácter estratégico empleado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal consigue o desarrolla conocimientos y destrezas específicas relativas al oficio, y cambia su postura frente al semblante de la organización, el lugar o el clima laboral.

**Crédito.-** La vocablo crédito etimológicamente significa “Creer” y los negocios arriesgan todo incluido el patrimonio empresarial con tal de captar dichos clientes, asumiendo en ciertos casos pérdidas por incobrabilidad en un planeta donde lo fundamental en un negocio es mantenerse estable en la plaza. (Díaz & Cabezas, 2013).

**Cobranza.** - Es un proceso que aplica una empresa para solicitar la cancelación de sus facturas por cobrar. Acción o efecto de cobrar. (Morales & Morales, 2014).

**Control.**-“Es el procedimiento de dar seguimiento a las labores con el objetivo de confirmar de que se ejecuten de acorde con lo programado, y para enmendar algún desvío considerable”. (Robbins S. , 1996, pág. 472).

**Dirección.**- “es el acto de incidir en los demás para que aporten en favor de la ejecución de los objetivos organizacionales y del grupo; por lo que, corresponde esencialmente con la apariencia social de la administración”. (Saucedo Escobar, 2011, pág. 305).

**Financiamiento.**- Es donde se registra las deudas acordadas a medio y prolongado plazo, sus pagos y la recompra, la cancelación de dividendos y la emisión de acciones. (Contreras, 2013).

**Gestión de Cobro.**- Es el tratamiento en el que se incorpora actividades que consientan el cobro correcto de sus facturas por cobrar. (Morales & Morales, 2014).

**Liquidez.**- El concepto de liquidez significa la capacidad que tiene un activo de ser convertido en dinero efectivo al término de un lapso de tiempo. Los bienes que una empresa alcanza, se transforman inmediatamente en activos y que estos activos regresen a ser dinero en efectivo, es necesario algunas operaciones adicionales (con la condición que se encuentren depositados como Caja y Bancos). (Véliz & Dávila, 2000).

**Mora.** - Dilación o tardanza en cumplir una obligación por lo común la de pagar líquido. (Guajardo, 2008).

**Organización.**- según (Robbins & Decenso, 2002, pág. 7) es un “proceso que adjunta establecer cuáles labores se emplearan, de qué forma serán hechas, quién aplicara, cómo serán reunidas, quién necesita de quién, y el sitio donde tomaran las decisiones”.



**Pasivo.-** obligaciones presentes nacidas como consecuencia de actos pasados, para cuya extinción la empresa espera separarse de recursos que puedan generar beneficios o provechos económicos en el futuro, a estos efectos se comprenden incluidas todas las provisiones. (Omeñaca, 2016).

**Patrimonio.-** es la zona excedente de los activos de la empresa una vez hayan sido restados todos sus pasivos, es decir es la diferencia existente entre el valor de sus activos y sus pasivos. Incluye las todas aportaciones que han sido realizadas por los propietarios en el instante del origen de la compañía o momentos posteriores al igual que los resultados almacenados y de más variedades que le perjudiquen. (Alcarría, 2009).

**Planificación.-** “es un tratamiento por medio del que se eligen, organizan y se crean las labores que se deben hacer para el cumplimiento de ciertos propósitos, pretendiendo una utilización razonable de los diferentes recursos”. (Pichardo, 1997, pág. 27).

**Plazo.-** es un lapso de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar los bienes en ese período. (Morales & Morales, 2014).

**Ratios Financieros.-** ratio significa razón, relación o cociente que hay entre dos cifras. Aplicados al análisis financiero es la conexión que hay entre cifras de conceptos financieros de las organizaciones. (Alonso & Serrano, 2005).

**Utilidad.-** es la cavidad que algo tiene para generar beneficios. También puede referir a las ganancias de un algún negocio, empresa o activo. (Gitman & Zutter, 2012).

**Ventas.-** es el arte que se encarga del dar y recibir un bien o servicio por un equivalente previamente pactado de una especie monetaria, con el objetivo de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y la complacencia de los requerimientos y necesidades del comprador. (Parra & Madero, 2005).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Presentación de la empresa**

##### **GRANJA AVÍCOLA “MUNDO AVÍCOLA”**

El 17 de junio del 2018 Mundo Avícola inicia su actividad de crianza y venta del mismo al por mayor y menor, en especial aves domesticas, su propietaria la CHOEZ HOLGUIN YESENIA ROSANA, de esta manera pone en marcha esta idea de emprendimiento, la cual en su momento también fue el sueño de su señor padre, actualmente está localizada en el cantón Balzar perteneciente a la provincia del Guayas, ofreciendo a sus diferentes clientes y público en general para cubrir la demanda existente de la mercado comercial.

##### **Misión**

La misión de Granja Avícola “Mundo Avícola” es ser un negocio reconocido por criar y vender pollos de incubadora Broiler, con la experiencia que los caracteriza; manteniendo normas sanitarias y control en toda la granja, con lealtad y responsabilidad con su equipo de trabajo, la comunidad, el medio ambiente.

##### **Visión**

Ser el líder en abastecimiento del mercado local, con una expansión que le permita, cubrir cada rincón del cantón Balzar, con el compromiso social que nos caracteriza, a través de la responsabilidad de un grupo de trabajo 100% comprometidos en alcanzar nuestras metas.

## Logotipo

### Figura Logotipo Granja Avícola “Mundo Avícola”



Fuente: Granja Avícola “Mundo Avícola”

## Ubicación Geográfica



## Organigrama



Fuente: Granja Avícola "Mundo Avícola"

**Cuadro 3 Categoría ocupacional de trabajadores**

Cargo	Cantidad
Administrativos	3
Logística y operaciones	12
<b>Total</b>	<b>15</b>

Fuente: Granja Avícola "Mundo Avícola"

Elaborado por: Manzaba Tutiven Johnny Steven

### **Principal Producto**

- Pollos de incubadora Broiler en pie.

### **Principales clientes**

- Despensa Jaimito
- Frigo Marker Balzar
- Tienda Miguelito
- José Ibarra Palacios
- Leonel Quiñones Marcillo
- Carlos Rugel Morales
- Andrés Bustamante Loor
- Gabriel Peñarrieta Ochoa
- Damián Garcés Fernández
- Cecilia Vásquez Pilligua
- Despensa San Agustín
- Comercial Lilianita
- Despensa Don Cabrera
- Frigorífico El Baratón
- Tienda 5mentarios

- Comercial Salinas
- Frigorífico Bendición de Dios
- Tienda Tres Hermanos
- Despensa Nuevo Balzar
- Frigorífico El Manaba
- Comercial López
- Frigorífico El Paisa
- Frigorífico El Gringo
- Despensa Gavilánez
- Frigorífico Niño Adrián

#### **Principales competidores**

- Hermanos Cabal
- Sr. Benigno López
- Granja Avícola Don Federico Navas

### **3.2. Diseño de la investigación**

Es el plan y contextura de un estudio para obtener respuestas acerca de un estudio. Para el actual diseño utilizará el estudio de Campo, ya que se va a indagar en el sitio de los acontecimientos.

También se empleará el diseño Bibliográfico, porque se extraerán información de textos, tesis de grados, artículos científicos que posean un vínculo con la situación que va a investigar.

Por último se utilizará la investigación Cualitativa-Cuantitativa, porque se explicara las razones del inicio del problema utilizando los datos estadísticos de la muestra que se estudia.

Es el proceso creativo apegado al análisis de un acontecimiento, es gradual e incierta, se destina por encima de los métodos y destrezas e implica la percepción del estudiaador en la procreación de conocimiento ligado al fenómeno, por lo que este transcurso es amenazado continuamente por prejuicios, problemas e imprevistos. (Mousalli-Kayat, 2015)

Según (Moreno, 2013) “El diseño es la agrupación de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar la investigación”.

### **3.3. Tipos de Investigación**

**Investigación explicativa.-** Para (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 92). Prende establecer las razones de los acontecimientos, sucesos o fenómenos que se estudian, se concentra en explicar el porqué de los sucesos.



**Investigación exploratoria.-** Componen un final propio, decretan el nivel para estudios futuros y se atribuyen por mayormente comprensivos en su metodología, extensos y dispersos, involucran un superior riesgo y exigencia de paciencia, en el investigador. (Bernal, 2006).

**Investigación descriptiva.-** “El objetivo de la descriptiva radica en la caracterización de un acto, fenómeno, sujeto, con el único objetivo de establecer una estructura o algún proceder, los resultados están en un grado intermedio por lo referente a la profundidad de los conocimientos”. (Arismendi, 2013).

**Investigación de campo.-** “El estudio de campo se ejecuta sobre un área social determinada. Trabajar en la zona significa estar en contacto con las figuras sociales que buscamos entender”. (Cajal, 2020).

En la actual investigación se usarán los siguientes estudios: Explicativo y Descriptivo porque se fijara las causas y efectos de los acontecimientos.

### **3.4. Población y la muestra**

#### **3.4.1. Población**

“Es el grupo total de sujetos, objetos, o actos que tienen la mismas similitud del que se está interesado en tener conclusiones”. (Durand, 2014).

La población es acorde a su tamaño existen dos patrones según (Castro, 2003): Población finita: es cuando el volumen de componentes que la constituyen es finito, por ejemplo la cantidad de estudiantes de un colegio, o clase. Población infinita: esta es cuando el tamaño de componentes que la conforman es infinito, o es tan amplio que pudiesen entenderse infinitos. Por ejemplo si se hiciese un estudio de los artículos que del supermercado. Hay bastantes y de diferentes clases que esta población puede interpretarse infinita.

**Cuadro 4 Población**

Población	Cantidad
Gerente Propietario	1
Empleados	14
Clientes Potenciales	30
Total	45

Elaborado por: Manzaba, J. (2021)

### **3.4.2. Muestra**

"Es el grupo de acciones que se ejecutan para analizar el reparto de determinados caracteres en totalidad de una muestra universo, o colectivo siguiendo de la observación de una parte de la población". (Tamayo & Tamayo, 2006, pág. 176).

Existen 2 grupos específicos: Muestra probalística y muestra no probalística o dirigida. La probabilística: son aquellas donde todos los integrantes de la sociedad poseen la misma alternativa de integrarla al mismo tiempo pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra estratificada,

por conglomerado o zonas. Muestreo aleatorio simple: la manera más común de adquirir una muestra es escoger al azar.

Es decir, cada cual de los individuos de una comunidad o población posee la misma oportunidad de ser escogido. De no obedecer este reglamento, la muestra es deficiente. Para poseer la tranquilidad que la prueba aleatoria no es deficiente, debe aplicarse para su formación una plancha de números al azar.

Muestreo estratificado: es cuando los componentes de la base son correspondientes a su existencia en la población.

La presencia de un componente en una zona descarta su presentación en otro. Para esta variante de muestra, se separa a los habitantes en diferentes grupos con el fin de dar características a los distintos factores que conforman el cosmos de estudio.

Para la elección de los componentes o números delegados, se usa el sistema de muestra al azar. La muestra tipo es un empleo combinado y peculiar de las formas de muestras que hay. Se trata en escoger una muestra "para utilizar" al tener duración, la prueba se instaura aplicando procedimientos y procesos avanzados; ya aplicada, comprenderá el patrón global mediante la que se sacará la muestra final acorde a lo necesario de cada uno de los estudios.

La no probabilística: la elección de integrantes para el estudio requiere de un punto de vista especial del indagador, lo que quieren decir pues de que no todos los integrantes de los habitantes poseen la misma capacidad de integrarla. El modo de tener esta forma de muestra es:

Muestra intencional: los tipos son escogidos para ser partícipes de la prueba con un fin específico. Mediante el muestreo intencional, el observador piensa que varios tipos son idóneos para el análisis que otros;

De voluntarios: pretende incorporar a los individuos alcanzables voluntarios como miembro del análisis; Mixto: es donde el analista certifica una exhibición igualitaria de los integrantes a cargo de su característica es contemplado base; Muestra sin regla: son escogidas porque son alcanzables para el observador. (Rojas, 2017).

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

#### Técnicas e Instrumentos

**Cuadro 5 Tratamiento**

Técnicas	Instrumentos
<p><b>Observación:</b> “Por medio de los sentidos, especialmente la vista, ya sea con o sin ayuda de aparatos técnicos, de hechos y realidades sociales presentes, con arreglo a los requerimientos del estudio científico”. (Muñoz Corvalán, 2012).</p>	<p>Guía de observación</p>
<p><b>Entrevista:</b> Es el progreso de hacer preguntas a un individuo con el propósito de captar sus conocimientos y opiniones acerca de algo, con el propósito de realizar algún trabajo específico con la información recaudada (Mohammad, 2000).</p>	<p>Interrogatorio</p>
<p><b>Encuesta:</b> “Es un procedimiento para la recaudación de información en una población concreta y a la vez la técnica que se usa para guiar la recogida de la misma”. (Fajardo, 2012)</p>	<p>Cuestionario</p>

Elaborado por: Manzaba, J. (2021).

## Análisis económico

### GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA" Estado de Situación Financiera Al 31 de Diciembre del 2019

#### Activo

##### Activo Corriente

Efectivo y equivalentes al efectivo	9.655,27
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	18.340,26
INVENTARIO (Activos biológicos)	9.168,00
Credito tributario Ir	321,76
<b>Total de Activo Corriente</b>	<b>37.485,29</b>

##### Activo no Corriente

MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES	32.120,00
Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	8.672,40
<b>Total de Activo no Corriente</b>	<b>40.792,40</b>
<b>Total de Activos</b>	<b>78.277,69</b>

#### Pasivos

##### Pasivos corrientes

Cuentas por pagar proveedores	7.628,12
Impuesto a la renta del ejercicio por pagar	493,92
<b>Total de pasivos corrientes</b>	<b>8.122,04</b>

##### Pasivos no corrientes

OTRAS CTAS Y DCTOS POR PAGAR NO CORRIENTES	19.671,43
<b>Total de pasivos no corrientes</b>	<b>19.671,43</b>
<b>Total de pasivos</b>	<b>27.793,47</b>

#### PATIMONIO

PATIMONIO NETO	50.484,22
<b>Total de patrimonio neto</b>	<b>50.484,22</b>
<b>Total de pasivo y patrimonio</b>	<b>78.277,69</b>

**GRANJA AVÍCOLA “MUNDO AVÍCOLA”**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de Diciembre del 2020**

<b>Activo</b>	
<b>Activo Corriente</b>	
Efectivo y equivalentes al efectivo	11.495,67
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	28.640,78
INVENTARIO (Activos biológicos)	16.800,00
Credito tributario Ir	411,54
<b>Total de Activo Corriente</b>	<b>57.347,99</b>
<b>Activo no Corriente</b>	
MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES	32.120,00
Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	- 9.636,00
<b>Total de Activo no Corriente</b>	<b>22.484,00</b>
<b>Total de Activos</b>	<b>79.831,99</b>
<b>Pasivos</b>	
<b>Pasivos corrientes</b>	
Cuentas por pagar proveedores	8.281,76
Impuesto a la renta del ejercicio por pagar	3.905,70
<b>Total de pasivos corrientes</b>	<b>12.187,46</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>	
OTRAS CTAS Y DCTOS POR PAGAR NO CORRIENTES	29.984,48
<b>Total de pasivos no corrientes</b>	<b>29.984,48</b>
<b>Total de pasivos</b>	<b>42.171,94</b>
<b>PATIMONIO</b>	
PATIMONIO NETO	37.660,05
<b>Total de patrimonio neto</b>	<b>37.660,05</b>
<b>Total de pasivo y patrimonio</b>	<b>79.831,99</b>

**GRANJA AVÍCOLA “MUNDO AVÍCOLA”**  
**Estado de Situación Integral**  
**Al 31 de Diciembre del 2019**

**INGRESOS**

Ventas Tarifa 0% no relacionadas	356.089,84	
<b>TOTAL DE INGRESOS ORDINARIOS</b>		<b>356.089,84</b>

**(-) COSTOS Y GASTOS**

Compras netas	321.803,98	
Transporte	1.821,37	
Consumo de combustibles y lubricantes	1.254,90	
Servicios Basicos	1.018,98	
Gastos de gestión	830,78	
Arrendamientos operativos	1.204,76	
Suministros, herramientas, materiales	967,43	
Mantenimiento y reparaciones	1.023,12	
Honorarios profesionales y dietas	6.977,89	
Gastos de depreciación	1.047,26	
OTROS	340,15	
<b>TOTAL DE COSTOS Y GASTOS</b>		<b>338.290,62</b>
BASE IMPONIBLE GRAVADA		17.799,22
IMPUESTO CAUSADO		493,92

**GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA"**  
**Estado de Situación Integral**  
**Al 31 de Diciembre del 2020**

**INGRESOS**

Ventas Tarifa 0% no relacionadas	556.897,45	
<b>TOTAL DE INGRESOS ORDINARIOS</b>		<b>556.897,45</b>

**(-) COSTOS Y GASTOS**

Compras netas	494.134,22	
Transporte	1.057,00	
Consumo de combustibles y lubricantes	1.745,17	
Servicios Basicos	2.018,26	
Gastos de gestión	1.305,28	
Arrendamientos operativos	1.857,69	
Suministros, herramientas, materiales	1.545,67	
Mantenimiento y reparaciones	1.767,98	
Honorarios profesionales y dietas	8.397,07	
Gastos de depreciación	1.212,00	
OTROS	513,43	
<b>TOTAL DE COSTOS Y GASTOS</b>		<b>515.553,77</b>
BASE IMPONIBLE GRAVADA		41.343,68
IMPUESTO CAUSADO		3.905,70



## Análisis de Indicadores Financieros

### Razones de Liquides

#### Liquides Corriente

Liquides Corriente = Activos corrientes / Pasivos Corrientes

	<b>AÑO</b>	<b>AÑO</b>
	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Liquides Corriente =	<u>37.485,29</u>	<u>57.347,99</u>
	8.122,04	12.187,46
Liquides Corriente =	4,61	4,71

La lectura de este resultado nos manifiesta que de por cada \$1 del pasivo corriente, la granja avícola "Mundo Avícola" cuenta para el periodo 2019 con \$4.61, año 2020 \$4.71 de apoyo en el activo corriente, lo que manifiesta que su liquidez es buena y no tendría inconvenientes con la cancelación de sus pendientes por lo que no presentaría escases de liquidez en sus flujos.

#### Prueba Ácida

P.A = Activos corrientes – Inventarios / Pasivos Corrientes

	<b>AÑO</b>	<b>AÑO</b>
	<b>2019</b>	<b>2020</b>
P.A =	37.485,29	57.347,99
	<u>- 9.168,00</u>	<u>- 16.800,00</u>
	28.317,29	40.547,99

P.A	=	<u>28.317,29</u>	<u>40.547,99</u>
		8.122,04	12.187,46
P.A	=	3,49	3,33

La lectura de este resultado nos indica que la granja avícola “Mundo Avícola” cuenta con la liquidez necesaria para cancelar, para el periodo 2019 cuenta con \$3.49, el año 2020 \$3,33, que por cada \$1 que debe, es decir cuenta con buena liquidez.

## Razones de Endeudamiento

### Endeudamiento del Activo

E.A = Total de Pasivo / Total de Activo

		<b>AÑO</b>	<b>AÑO</b>
		<b>2019</b>	<b>2020</b>
E.A	=	<u>27.793,47</u>	<u>42.171,94</u>
		78.277,69	79.831,99
E.A	=	0,35	0,52

La lectura de este resultado nos presenta que la granja avícola “Mundo Avícola” ha financiado sus activos en el año 2019 en un 35% con pasivos o dinero de terceros o deudas, y en el año 2020 financio sus activos en un 52% con pasivos, es decir la granja avícola “Mundo Avícola” tiene comprometido el 52% de su activo total.

### Rotación de Cartera

R.C = Ventas / Cuentas por Cobrar

		AÑO	AÑO
		2019	2020
R.C	=	<u>356.089,84</u> 18.340,26	<u>556.897,45</u> 28.640,78
R.C	=	19,42	19,44

La lectura de este resultado nos indica que la granja avícola "Mundo Avícola" en el año 2019 la cartera rota en promedio 19,42 veces en el periodo.

En el año 2020 casi no existe ninguna variación en el giro de la cartera, rota 19,44 veces en el año.

En el periodo 2020 la granja avícola "Mundo Avícola" fue menos eficiente en la recaudación de su cartera debido seguramente al incremento de las ventas.

### Periodo Medio de Cobranza

P.M.C = Cuentas por Cobrar \* 365 / Ventas

		AÑO	AÑO
		2019	2020
P.M.C	=	<u>18.340,26 * 365</u>	<u>28.640,78 * 365</u>
		356.089,84	556.897,45
P.M.C	=	<u>6'694.194,90</u>	<u>10'453.884,70</u>
		356.089,84	556.897,45
P.M.C	=	18,79	18,77

La interpretación nos manifiesta que la granja avícola “Mundo Avícola” para el periodo 2019 se demora en cobrar 18,79 días en cambio para el periodo 2020 son 18,77, no es mucha la variación pero si muestra que fue menos efectiva en el cobro de cartera en el periodo 2020.

Es importante indicar que en el año 2020 hubo un incremento considerable en sus ventas, posible resultado por la flexibilización de sus reglamentos de crédito. Este análisis nos indica que la granja avícola “Mundo Avícola” si tiene problemas en sus cobros ya que sus reglamentos de cobro nos dicen que el lapso de cancelación de la factura está entre los 3 y 5 días.

### Periodo Medio de Pago

$$\text{P.M.P} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Pagar} * 365}{\text{Compras}}$$

		<b>AÑO</b>	<b>AÑO</b>
		<b>2019</b>	<b>2020</b>
P.M.P	=	$\frac{27.299,55 * 365}{321.803,98}$	$\frac{38.266,24 * 365}{494.134,22}$
P.M.P	=	$\frac{9'964.335,75}{321.803,98}$	$\frac{13'967.177,60}{494.134,22}$
P.M.P	=	30,96	28,26

Este análisis no muestra el trayecto de días en que cancelamos a los proveedores, como podemos observar para el periodo 2019 tenemos 30,96 días, en el periodo 2020 son 28,26 días es decir la granja avícola "Mundo Avícola" hace sus cobros antes de la fecha en que le toque de cancelar a sus proveedores, por lo cual muestra dificultades en los pagos de sus obligaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de resultados**

Es de gran importancia resaltar el rol de los manuales de las política de crédito y el consentimiento de ellos al aprobarlos ya que de ello depende el mantener un correcto manejo de las facturas por cobrar, gracias a esto podremos tener estados financieros reales y ubicadas todas las carencias y de así tener una correcta decisión a tiempo.

De momento la granja avícola “Mundo Avícola” no tiene un formato de políticas de créditos formales y establecidos esto genera retrasos en la recaudación de las facturas impagas de más de 8 días.

Los créditos dados se los ha otorgado informalmente y sin documentos firmados por ambas partes lo que significa que no se posee un control correcto de las facturas por cobrar de la granja avícola “Mundo Avícola”.

Se realizará entrevistas compuestas de un cuestionario de 7 preguntas a 3 colaboradores en la granja avícola “Mundo Avícola”.

## **ENTREVISTA 1**

**Nombre de la Empresa:** “Mundo Avícola”

**Nombres y Apellidos:** Luis Yasmany Bohórquez Gómez

**Cargo:** Contador General

**1º ¿Existen requisitos para conceder créditos en la granja avícola “Mundo Avícola”?**

Si existen requisitos los cuales se solicitan a los nuevos clientes para poder otorgarles créditos pero nada formal, no se toma en consideración datos de historial crediticio en casas comerciales.

**2º ¿Existe en la granja avícola “Mundo Avícola” un departamento formal de cobranza?**

No tenemos un departamento formal de cobranza la persona que cobra las facturas es el administrador de la granja, él es el que realiza la recaudación de pedidos de los clientes.

**3º ¿En la granja avícola “Mundo Avícola” se realizan constantemente actualizaciones de datos a los clientes?**

Desconozco si se actualizan datos ya que se receptan una sola vez y pues se continúa facturando con la misma información aunque haya a veces casos por ejemplo cambios de domicilio.

**4º ¿Usted considera que sea necesaria la aplicación de un modelo de mejoras en las políticas de las cobranzas en la granja avícola “Mundo Avícola” ?**

Si hay la necesidad porque las políticas actuales o requisitos no son las adecuadas ni dan garantía de una correcta entrega de créditos buenos a personas que sean buena paga.

**5 ° ¿De qué manera se evalúa que se apliquen y cumplan las políticas de crédito?**

La evaluación es directa revisando el cancelado final y no por fechas límites de pago es por esto se flexibiliza al cliente y paga cuando necesita nuevamente otra compra y no por fecha límite de pago.

**6 ° ¿Se utiliza algún tipo de herramienta para la recuperación de la cartera vencida?**

La persona que cobra utiliza como herramientas de cobro a las llamadas por celular y mensaje por WhatsApp al cliente aprovechando el avance tecnológico.

**7 ° ¿La granja avícola “Mundo Avícola” cobra intereses por el atraso de los pagos a los clientes?**

No, de momento no se cobra intereses tampoco se les genera gastos de cobranzas por los atrasos de pagos.



## **ENTREVISTA 2**

**Nombre de la Empresa:** “Mundo Avícola”

**Nombres y Apellidos:** José Andrés Pilligua Ronquillo

**Cargo:** Administrador

**1º ¿Existen requisitos para conceder créditos en la granja avícola “Mundo Avícola”?**

Si los hay, aunque no son tan estrictos

**2º ¿Existe en la granja avícola “Mundo Avícola” un departamento formal de cobranza?**

No, no tenemos un departamento formal de cobranzas y quien cobra las cuentas soy yo.

**3º ¿En la granja avícola “Mundo Avícola” se realizan constantemente actualizaciones de datos de los clientes?**

No se ejecutan actualizaciones de información, si fuera bueno que se actualicen cada cierto tiempo la información de los clientes.

**4 º ¿Usted considera que sea necesaria la aplicación de un modelo de mejoras en las políticas de las cobranzas en la granja avícola “Mundo Avícola” ?**

Se necesita porque existen falencias y puntos débiles en los reglamentos de crédito actuales.

**5 º ¿De qué manera se evalúa que se apliquen y cumplan las políticas de crédito?**

El gerente evalúa solo por las canceladas y no por lapsos de pago como debería ser.

**6 ° ¿Se utiliza algún tipo de herramienta para la recuperación de la cartera vencida?**

Soy quien cobra las facturas y me apoyo bastante mediante la tecnología por ejemplo llamadas telefónicas haciendo de call center en casi todos los casos.

**7 ° ¿La granja avícola “Mundo Avícola” cobra intereses por el atraso de los pagos a los clientes?**

No, al momento no hay una disposición por parte del gerente para cobrarles intereses a los atrasos de facturas por cobrar.

### **ENTREVISTA 3**

**Nombre de la Empresa:** “Mundo Avícola”

**Nombres y Apellidos:** Anderson Joel Villegas Cabrera

**Cargo:** Jefe de Operarios

**1° ¿Existen requisitos para conceder créditos en la granja avícola “Mundo Avícola”?**

Si hay requisitos hasta donde tengo entendido ya que no realizo labores comerciales o de cartera lo mío es despacho y todo lo que concierne a logística.

**2° ¿Existe en la granja avícola “Mundo Avícola” un departamento formal de cobranza?**

No tenemos un departamento de cobranzas formal.

**3º ¿En la granja avícola “Mundo Avícola” se realizan constantemente actualizaciones de datos de los clientes?**

No tengo conocimiento alguno sobre si realizan las actualizaciones de datos de los clientes cada cierto tiempo.

**4 º ¿Usted considera que sea necesaria la aplicación de un modelo de mejoras en las políticas de las cobranzas en la granja avícola “Mundo Avícola” ?**

Claro que si es necesario ya que generaría mejores créditos y disminuirá atrasos en los clientes al instante de pagar sus cuentas.

**5 º ¿De qué manera se evalúa que se apliquen y cumplan las políticas de crédito?**

No tengo conocimiento sobre el seguimiento que el gerente le da a los créditos y al cumplimiento de los reglamentos de cobro.

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

Tengo entendido que las cobranzas las realiza el administrador pero no sé qué herramientas utiliza para la recuperación de la cartera.

**7 º ¿La granja avícola “Mundo Avícola” cobra intereses por el atraso de los pagos a los clientes?**

No se cobra intereses ni gastos de cobranzas a las facturas que pasan el plazo permitidos.

## **ANÁLISIS DE ENTREVISTA**

El análisis de la entrevista hecha a los trabajadores seleccionados de la granja avícola “Mundo Avícola” nos muestra una referencia acerca del estado que acontece la misma, una carencia total de reglamentos y organización en la granja.

Una vez implementado el plan de mejoras al manual de las políticas de crédito se podrá apreciar un cambio positivo en las cuentas por cobrar.

Las nuevas designaciones de cargos que se implementaran generaran un mejor control en las facturas por cobrar porque habrá un personal capacitado y con mejor conocimiento y que aplicara las directrices correctas que beneficien a la granja avícola “Mundo Avícola” en su estado económico.

La granja avícola “Mundo Avícola” es una empresa que se está en crecimiento y desarrollo generando plazas de empleo y aportando al bienestar de la comunidad por lo que he decidido por usarla como tema de estudio en esta presente investigación para generar un informe total de su estado económico para que los propietarios pongan en consideración y el analizar lo fundamental de implementar mejoras en sus políticas de crédito.

## **4.2. Plan de mejoras**

### **TEMA DE LA PROPUESTA:**

Propuesta de mejoras en las políticas de crédito de la granja avícola “Mundo Avícola”.

### **DATOS INFORMATICOS:**

Granja avícola “Mundo Avícola”.

### **Beneficiario:**

- Gerente Propietario
- Contador General
- Administrador
- Personal de Logística

### **Ubicación:**

**Provincia:** Guayas

**Cantón** : Balzar

**Dirección:** Balzar sector Perimetral diagonal al nuevo Centro de retención vehicular.

### **Antecedente de la Propuesta**

La granja avícola “Mundo Avícola” desde que inició sus actividades no ha ejecutado un modelo de manejo de reglamentos de crédito correcto, es por lo que sus clientes no han cumplido cancelando en buen tiempo, dando como resultado la deficiente recuperación del dinero.

Para esta investigación se ha tomado la información del presente de la granja avícola “Mundo Avícola”, en su cartera lo que se logra constatar que la granja avícola “Mundo Avícola” no tiene un buen modelo y manejo de sus créditos y en su recaudación de las facturas por cobrar, entonces

de ahí nace el crear un modelo de mejoras a las políticas y reglamentos de crédito y recuperación de cartera.

### **Justificación de la propuesta.**

Con el propósito de prosperar el tratamiento de los créditos y las cobranzas hacemos dicho manual por que los empleados evidentemente no tienen funciones definidas como deben ser. Con referencia a la entrevista realizada se vio le necesidad de crear un manual de tratamientos que permita dar poner a conocimiento del personal cuáles son sus funciones en la granja avícola “Mundo Avícola”.

Se recomienda al Gerente Propietario que se aplique el actual manual de políticas y procesos, se propone aplicar este manual con eficiencia para de tal forma agilizar las labores con el propósito de contribuir soluciones acertadas a las falencias encontradas.

### **Objetivo de la Propuesta**

Proponer un plan de mejoras en las políticas y reglamentos de créditos y cobranzas y reducir la cartera de la granja avícola “Mundo Avícola”.

### **Objetivos específicos:**

- Aplicar reglamentos para la correcta entrega de créditos y cobranzas.
- Optimizar el tiempo y recursos con las mejoras de los respectivos procesos.
- Fijar estrategias de recuperación en la cobranza de cartera.

El plan de mejoras está integrado por una secuencia de acciones de las que nombraremos las siguientes:

**Diseño del Manual de Políticas y Procedimientos para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de la granja avícola “Mundo Avícola”.**

- 1) DESIGNACIÓN DE FUNCIONES A CADA COLABORADOR.
- 2) REVISIÓN DE SE CUMPLAN LAS POLITICAS EN LOS CREDITOS Y COBRANZAS.
- 3) ADMISION DE LA DOCUMENTACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS.
- 4) PROCESOS DE COBRANZAS, PLAZOS Y TASAS DE INTERESES DE LAS FACTURAS POR COBRAR.

**DESIGNACIÓN DE FUNCIONES A CADA COLABORADOR.**

**CONTADOR.-** el contador aparte de llevar la contabilidad de la granja avícola “Mundo Avícola”, tendrá la labor de validar la información receptada de los clientes y presentar la información al gerente propietario para revisión de que se cumplan las políticas de crédito cobranza.

**ADMINISTRADOR.-** su función será la de administrar las cuentas por cobrar y receptor los pedidos de las compras y facturar.

**JEFE DE OPERARIOS.-** su función será la de controlar los despachos de los pedidos y del inventario de la granja y al personal operativo encargado de alimentar y transportar los pollos broiler.

**OPERARIOS.-** tiene la labor de alimentar y del cuidar los pollos de la granja, el mantenimiento y limpieza de la granja

**TRANSPORTE Y LOGISTICA.-** se encargan del embarque de los pollos al camión y luego la posterior repartición de cada pedido a sus diferentes sectores.

## **REVISIÓN Y CONTROL DE SE CUMPLAN LAS POLITICAS EN LOS CREDITOS**

El gerente propietario deberá revisar la información de los créditos y cobranzas generados por el contador con una secuencia de cada 12 días para decidir sin dar espacio al exceso de días en morosidad.

## **ADMISION DE LA DOCUMENTACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS.**

Los requisitos para otorgar crédito son la pieza de mayor importancia ya que con esto se analiza el perfil de los clientes de que sean buena paga, a continuación se detalla los requisitos para aplicar a créditos en la granja avícola “Mundo Avícola”:

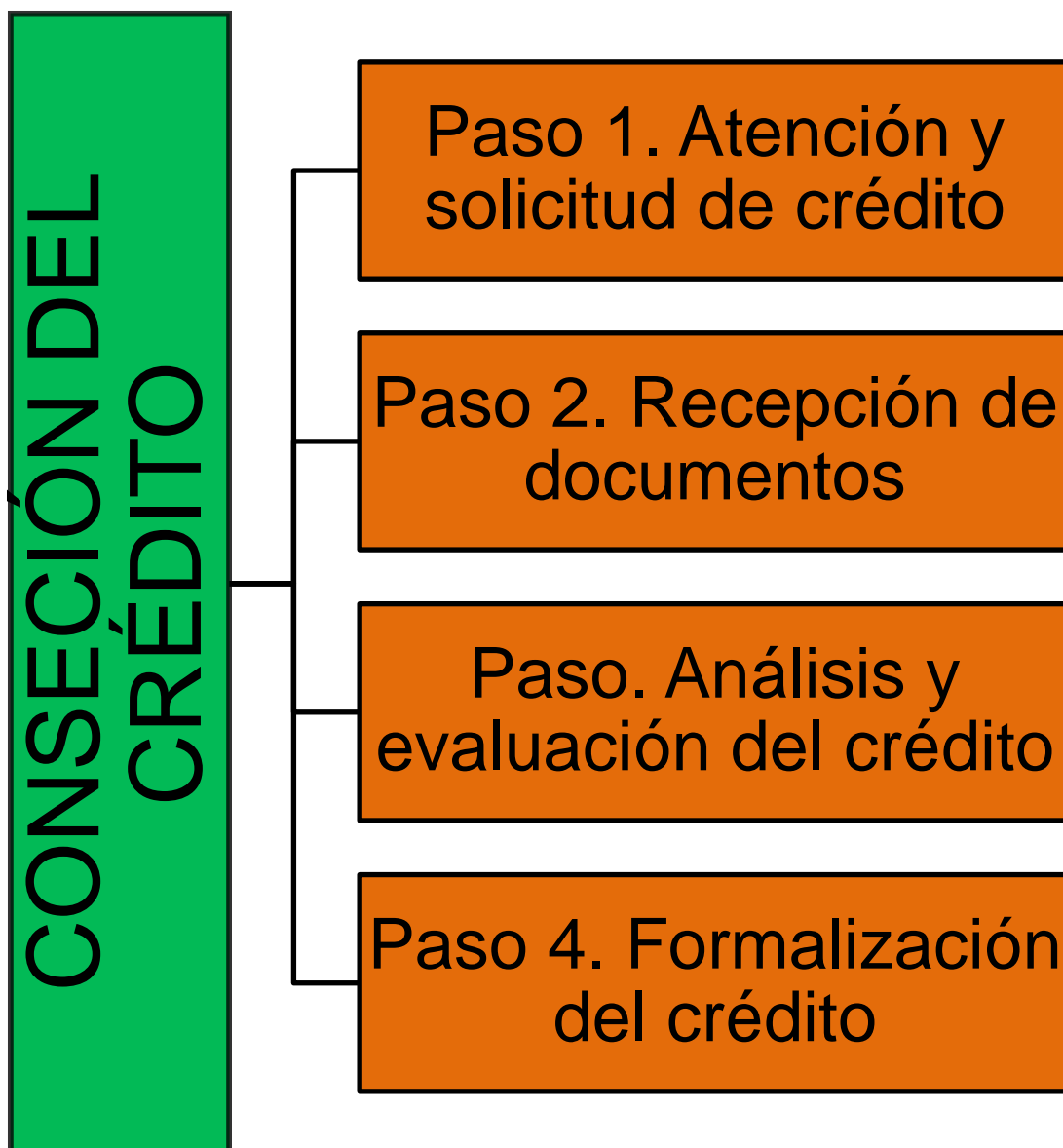
- Ser mayor de 21 años
- Copia de la Cedula, Ruc o Pasarte del solicitante
- Tiempo del negocio mayor a 6 meses
- Solicitud de crédito
- Verificación del domicilio y del negocio.
- 3 Referencias comerciales
- 3 Referencias personales
- Estabilidad de 3 años viviendo en el mismo domicilio.
- Cada 3 meses el administrador debe realizar una actualización de la datos de los clientes.
- El solicitante de crédito deberá firmar un pagare como garantía de pago para el posterior uso si llegase a ser necesario.

Estos son los requisitos que solicitará el administrador a los solicitantes de crédito por primera vez, la documentación será receptada por el contador para el posterior análisis para otorgar el crédito.



Cuadro 6

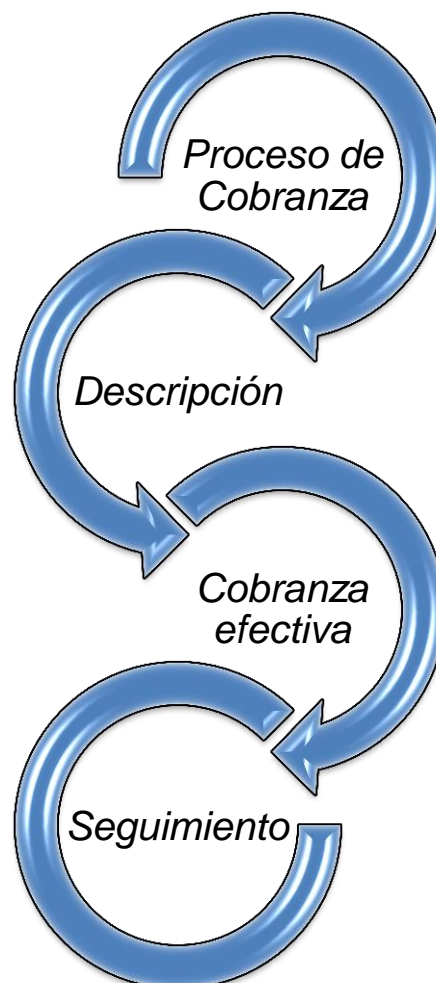
Entrega del crédito



Elaborado por: Manzaba, J. (2021).

## PROCESOS DE COBRANZAS, PLAZOS Y TASAS DE INTERESES DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

- El cobro lo realizara el administrador con visitas presenciales a los clientes en las fechas de pago.
- Se receptaran pagos mediante efectivo o transferencias bancarias.
- El plazo de pago de las facturas es de 3 días posterior a la entrega del pedido.
- Luego de vencido el lapso de pago de la factura, el cliente tiene un día adicional para cancelar sin ningún tipo de recargo de interés.
- Luego del quinto día de retraso se le generará un incremento de un 10% de interés al valor total de la factura.
- No se facturará a ningún cliente que tenga vencida alguna factura.



**GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA".  
SOLICITUD DE CRÉDITO**

Fecha:

Vendedor:

**1. DATOS DEL CLIENTE**

NOMBRES Y APELLIDOS:

C.I:

FECHA DE NACIMIENTO:

NACIONALIDAD:

ESTADO CIVIL:

TIPO DE VIVIENDA:

RESIDE DESDE:

CORREO ELECTRONICO:

LUGAR DE NACIMIENTO:

GENERO:

CARGAS FAMILIARES:

**2. UBICABILIDAD**

DOMICILIO:

REFERENCIA:

PROVINCIA:

CANTÓN:

TEL. DOMIC:

CELULAR:

**3. INGRESOS**

DIRECCIÓN DEL NEGOCIO:

INGRESO ESTIMADO:

FECHA INICIO DE ACTIVIDAD:

CATEGORIA DEL NEGOCIO:

**4. DATOS DEL CONYUGE**

NOMBRES Y APELLIDOS:

C.I:

OFICIO:

CELULAR:

**5. REFERENCIAS**

NOMBRES Y APELLIDOS:

RELACIÓN:

CELULAR:

**AUTORIZACIÓN**

Por medio del presente documento autorizo a GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA" y a las entidades financieras con las que GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA" opere a verificar, reportar, obtener todo tipo de información de cualquier fuente sea pública o privada, buros de información crediticia mientras se encuentre vigente el crédito asignado para compras dentro de la GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA". Además podrá solicitar todo tipo de referencias bancarias, comerciales, en fin toda información concerniente a mi comportamiento crediticio.

Autorizo a GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA", o a la que ésta contrate, para que por medio de mensajes de voz, de texto y/o de datos, envíe a mi teléfono convencional, teléfono celular y/o correo electrónico, todo tipo de información relacionada con el vencimiento de mis cuotas, información comercial, promociones y publicidad de la empresa durante el tiempo de uso del crédito

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL GERENTE GENERAL

## CONCLUSIONES

- Considerando los criterios emitidos por los diferentes autores en el marco teórico de la actual investigación podemos observar y entender la gran importancia que tienen las políticas y reglamentos de crédito en las compañías ya que son las guías técnicas que utilizan los Propietarios o Gerentes con el propósito de dar comodidades de pagos.
- Se logró observar que no posee políticas de crédito y cobranza formales pues esto genera la escases de eficiencia al instante de realizar los cobros lo que genera cartera vencida y eso perjudica a la liquides del negocio.
- Al aplicar indicadores financieros se pudo apreciar la escases de cumplimiento en los pagos y se evidencio que es necesario que el gerente propietario debe estudiar la situación de la granja avícola “Mundo Avícola” mediante los indicadores financieros ya que podrá aplicar correctivos en buen tiempo.

## RECOMENDACIONES

Terminada la investigación en la granja avícola "Mundo Avícola" y teniendo ya los resultados se establecen las siguientes recomendaciones:

- Planificar, regularizar y controlar de que se cumplan las políticas de crédito y cobranzas poniendo a conocimiento de los clientes el compromiso y obligación de pagos en buen tiempo por medio de notificaciones escritas, llamadas telefónicas, visitas presenciales.
- Capacitar al colaborador encargado de aprobar créditos y de efectuar las cobranzas para la ejecución de las nuevas políticas y reglamentos de crédito de la granja avícola "Mundo Avícola".
- Inculcar a los clientes un hábito que pago puntual, claro y organizado que prevenga atrasos de pagos.
- Contrarrestar el peligro de dar créditos no recomendables mediante estudios de resultados.
- Contratar personal suficiente para colaborar en la correcta gestión de cobro y de que se cumpla cada requisitos constituido en el actual trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcarría, J. (2009). *Contabilidad Financiera*. España: Universidad Jaume.
- Alonso, S., & Serrano, B. (2005). *Economía de la empresa agroalimentaria 3era Edición*. Barcelona: Ediciones Mundo Prensa.
- Arismendi, E. (2013). *Tipos y diseño de investigación*. Obtenido de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Prentice Hall.
- Bravo Santillán, M., Lambretón Torres, V., & Marqués González, H. (2007). *Introducción a las Finanzas*. México, D.F: Pearson Educación.
- Cajal, A. (15 de Abril de 2020). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- CALDERON, P., & ROGELIO, A. (2017). *DISEÑO DE UN MODELO DE POLÍTICAS DE CALIFICACIÓN DE CRÉDITO Y PROCEDIMIENTOS EFECTIVOS DE COBRANZAS PARA COMERCIALIZADORA Y LA DISMINUCIÓN DE RIESGOS*. GUAYAQUIL: REPOSITORIO UCSG.
- CASTRO, A. C. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MÉXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª Edición)*. . Caracas: Editorial Uyapar.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* . México: Mc Graw Hill.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR . (20 de Octubre de 2008). *Sección novena Personas usuarias y consumidoras* *Articulo 54*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.cec-eqn.edu.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F03%2FConstitucion.pdf&clen=524334&chunk=true

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (20 de Octubre de 2008). *Sección octava Trabajo y seguridad social* *Articulo 33*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.cec-eqn.edu.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F03%2FConstitucion.pdf&clen=524334&chunk=true

Contreras, J. (2013). *Contabilidad Financiera con Excel*. Perú: Empresa Editora Macro EIRL.

Diaz & Cabezas, C. B. (2013). *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera-clientes de la empresa matriz Promodinastía S.A ubicada en la ciudad de Milagro y sus sucursales*. Milagro, Ecuador: <http://repositorio.unemi.edu.ec>.

Durand, J. C. (19 de Abril de 2014). *Estadística, población, muestra y variables*. . Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>

Fajardo, M. (30 de Mayo de 2012). *Diferencias entre cuestionario y encuesta*. . Obtenido de <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>

- FRANCO RAMBAY, A. (2017). *PROPUESTA PARA LA TOMA DE DECISIONES SOBRE EL ANÁLISIS FINANCIERO DE LA EMPRESA FRENKOD*. GUAYAQUIL: REPOSITORIO ACADÉMICO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO.
- Gema, L., & Salma, P. (2015). "DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EDUCATIVOS IECE A TRAVÉS DEL BANCO DEL PACÍFICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL". Guayaquil, Ecuador:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7379>.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración financiera*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Guajardo, G. (2008). *Contabilidad Financiera*. . México: McGraw-Hill Interamericana. .
- HOLGUIN RAMOS, J. (2012). *DISEÑO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA CRÉDITOS CARMITA DE LA CIUDAD DE MILAGRO*. GUAYAQUIL:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2924>.
- Ley 21. Ley Orgánica de defensa del consumidor. (9 de Junio de 2014).  
*CAPÍTULO IV Información básica comercial Artículo 9*. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-21-ley-organica-643461621>
- Ley 21. Ley Orgánica de defensa del consumidor. (9 de Junio de 2014).  
*DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES ARTICULO 4*. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-21-ley-organica-643461621>
- Martínez Villón, S. C. (2018). *Rediseño de políticas para recuperación de cartera de créditos de Clavemax S. A*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30416>



- MEZA, C. (2007). *Contabilidad Análisis de cuentas*. COSTA RICA: EUNED EDITORIAL.
- Mohammad, N. N. (2000). *Metodología de la investigación*. Limusa.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranzas*. México, D.F: Grupo Editorial Patria.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad Básica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, E. (12 de Agosto de 2013). *Metodología de la investigación, pautas para hacer tesis*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-dediseno-de-investigacion.html>
- Mousalli-Kayat, G. M. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa)
- Muñoz Corvalán, J. (Junio de 2012). *"Investigación social", en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de [www.eumed.net/rev/cccss/20/](http://www.eumed.net/rev/cccss/20/)
- Omeñaca, J. (2016). *Contabilidad General*. España: Ediciones Deusto. .
- Parra, E., & Madero, M. (2005). *Estrategias de ventas y negociación*. . México: Panorama Editorial S.A. .

Pichardo, A. (1997). Planificación y programación social. . San José Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Robbins, S. (1996). *Administración*. México,D.F.: Pearson Educación.

Robbins, S., & Decenso, D. (2002). *Fundamentos de administración*. México. D.F.: Pearson Educación.

Rojas, A. (4 de Septiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de Investigación e Innovación Metodológica:  
<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Sampieri, H., Collado, F., & Lucio, B. (2014). *Metodología de la investigación (6 ed.)*. México: Mc GrawHill.

Saucedo Escobar, Á. (2011). *Anécdotas de un trotamundos*. Estados Unidos de América.: Palibrio.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México,D.F: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Tamayo, & Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación. (2ª Edición)*. México: Mc Graw Hill.

Véliz & Dávila, I. V. (2000). En *ANÁLISIS Y PLANEACIÓN FINANCIEROS* (pág. 17). <http://www.cashflow88.com>.

# **ANEXOS**



**Comederos de Pollo etapa 1**



**Galpones de pollos etapa 3**



**Personal de logística realizando entrega a los clientes.**



**Galpones vacíos listos para desinfectarse.**

**GRANJA AVÍCOLA “MUNDO AVÍCOLA”**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de Diciembre del 2019**

**Activo**

**Activo Corriente**

Efectivo y equivalentes al efectivo	9.655,27
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	18.340,26
INVENTARIO (Activos biológicos)	9.168,00
Credito tributario Ir	321,76
<b>Total de Activo Corriente</b>	<b>37.485,29</b>

**Activo no Corriente**

MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES	32.120,00
Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	8.672,40
<b>Total de Activo no Corriente</b>	<b>40.792,40</b>
<b>Total de Activos</b>	<b>78.277,69</b>

**Pasivos**

**Pasivos corrientes**

Cuentas por pagar proveedores	7.628,12
Impuesto a la renta del ejercicio por pagar	493,92
<b>Total de pasivos corrientes</b>	<b>8.122,04</b>

**Pasivos no corrientes**

OTRAS CTAS Y DCTOS POR PAGAR NO CORRIENTES	19.671,43
<b>Total de pasivos no corrientes</b>	<b>19.671,43</b>
<b>Total de pasivos</b>	<b>27.793,47</b>

**PATIMONIO**

PATIMONIO NETO	50.484,22
<b>Total de patrimonio neto</b>	<b>50.484,22</b>
<b>Total de pasivo y patrimonio</b>	<b>78.277,69</b>

**GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA"**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de Diciembre del 2020**

**Activo**

**Activo Corriente**

Efectivo y equivalentes al efectivo	11.495,67
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	28.640,78
INVENTARIO (Activos biológicos)	16.800,00
Credito triburatio Ir	411,54
<b>Total de Activo Corriente</b>	<b>57.347,99</b>

**Activo no Corriente**

MAQUINARIA, EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES	32.120,00
Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	- 9.636,00
<b>Total de Activo no Corriente</b>	<b>22.484,00</b>
<b>Total de Activos</b>	<b>79.831,99</b>

**Pasivos**

**Pasivos corrientes**

Cuentas por pagar proveedores	8.281,76
Impuesto a la renta del ejercicio por pagar	3.905,70
<b>Toral de pasivos corrientes</b>	<b>12.187,46</b>

**Pasivos no corrientes**

OTRAS CTAS Y DCTOS POR PAGAR NO CORRIENTES	29.984,48
<b>Toral de pasivos no corrientes</b>	<b>29.984,48</b>
<b>Total de pasivos</b>	<b>42.171,94</b>

**PATIMONIO**

PATIMONIO NETO	37.660,05
<b>Total de patrimonio neto</b>	<b>37.660,05</b>
<b>Total de pasivo y patrimonio</b>	<b>79.831,99</b>



**GRANJA AVÍCOLA “MUNDO AVÍCOLA”**  
**Estado de Situación Integral**  
**Al 31 de Diciembre del 2019**

**INGRESOS**

Ventas Tarifa 0% no relacionadas	356.089,84	
<b>TOTAL DE INGRESOS ORDINARIOS</b>		<b>356.089,84</b>

**(-) COSTOS Y GASTOS**

Compras netas	321.803,98	
Transporte	1.821,37	
Consumo de combustibles y lubricantes	1.254,90	
Servicios Basicos	1.018,98	
Gastos de gestión	830,78	
Arrendamientos operativos	1.204,76	
Suministros, herramientas, materiales	967,43	
Mantenimiento y reparaciones	1.023,12	
Honorarios profesionales y dietas	6.977,89	
Gastos de depreciación	1.047,26	
OTROS	340,15	
<b>TOTAL DE COSTOS Y GASTOS</b>		<b>338.290,62</b>
BASE IMPONIBLE GRAVADA		17.799,22
IMPUESTO CAUSADO		493,92



**GRANJA AVÍCOLA "MUNDO AVÍCOLA"**  
**Estado de Situación Integral**  
**Al 31 de Diciembre del 2020**

**INGRESOS**

Ventas Tarifa 0% no relacionadas	556.897,45	
<b>TOTAL DE INGRESOS ORDINARIOS</b>		<b>556.897,45</b>

**(-) COSTOS Y GASTOS**

Compras netas	494.134,22	
Transporte	1.057,00	
Consumo de combustibles y lubricantes	1.745,17	
Servicios Básicos	2.018,26	
Gastos de gestión	1.305,28	
Arrendamientos operativos	1.857,69	
Suministros, herramientas, materiales	1.545,67	
Mantenimiento y reparaciones	1.767,98	
Honorarios profesionales y dietas	8.397,07	
Gastos de depreciación	1.212,00	
OTROS	513,43	
<b>TOTAL DE COSTOS Y GASTOS</b>		<b>515.553,77</b>
BASE IMPONIBLE GRAVADA		41.343,68
IMPUESTO CAUSADO		3.905,70

**Logotipo Granja Avícola “Mundo Avícola”**

