



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE
CRÉDITO A CLIENTES EN EL COMERCIAL BENIGNO**

Autor: Ortega Cepeda Josué Steeven

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado para mis padres, familiares, a mi padrino, a mis amigos y conocidos que siempre me han apoyado en todas mis etapas estudiantiles y que me han impulsado a seguir adelante en mis estudios para que llegue hacer una persona de bien.

Ortega Cepeda Josué Steeven

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado la vida, a mis padres que son un pilar fundamental para que siga adelante en mis estudios ya que son ellos los que me dan ese golpecito de confianza para llegar hacer lo que soy hoy en día, también agradezco a mis familiares y amigos que me han ayudado en lo que más han podido durante esta larga etapa de estudiante.

Ortega Cepeda Josué Steeven



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

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

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE CRÉDITO A CLIENTES EN EL COMERCIAL BENIGNO”**, y problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta las falencias en el procedimiento de cobro de los créditos otorgados a los clientes en el flujo de efectivo, en el Comercial Benigno, ubicado en el cantón Guayaquil, periodo 2017? Presentado por Ortega Cepeda Josué Steeven** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.

Egresado:

Ortega Cepeda Josué Steeven

Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Josué Steeven Ortega Cepeda** Steeven Ortega Cepeda en calidad de auto con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE CRÉDITO A CLIENTES EN EL COMERCIAL BENIGNO**, de la modalidad de presencial presencialpresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNÓLOGO 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*.

Josué Steeven Ortega
Firma

Josué Steeven Ortega Cepeda

No. de cedula: 0929552644

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
CEGESCIT

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: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**“Propuesta de mejora para el procedimiento de cobro de crédito a clientes
en El Comercial Benigno ”**

Autor: Ortega Cepeda Josué Steeven

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

El comercial Benigno, presentaba falencias en el procedimiento de cobro de créditos otorgados a los clientes, lo que se evidenciaba en el momento de registrar los pagos en las tarjetas de cobros esto afectaba al flujo de efectivo. El propósito del estudio fue proponer mejoras en el procedimiento de cobro de créditos otorgados a los clientes con la finalidad de incrementar el flujo de efectivo. La metodología estuvo orientada a partir de los tipos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional. Se aplicó la técnica de análisis documental que permitió revisar las políticas de crédito y el proceso. La conclusión más relevante a que se llegó fue que no existen políticas establecidas que guíen al personal de la empresa en el otorgamiento de créditos a clientes, por lo que los créditos son otorgados a clientes que no presentan buenas referencias comerciales, obteniendo como resultado que estos no pueden atender de manera responsable las obligaciones adquiridas resultando en el aumento de la cartera vencida. Se planteó como solución el diseño de procesos y políticas para el otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.

Crédito

Cobranza

Morosidad

Gestión



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

Tema

Propuesta de mejora para el procedimiento de cobro de crédito a clientes
en El Comercial Benigno

Autora: Ortega Cepeda Josué Steeven

Tutora: Elena Tolozano Benites

Abstract

The commercial Benigno, presented flaws in the procedure of collection of credits granted to customers, which was evident at the time of recording payments on the payment cards this affected the cash flow. The purpose of the study was to propose improvements in the procedure of collection of credits granted to customers in order to increase cash flow. The methodology was oriented to the types of descriptive, explanatory and correlational research. The documentary analysis technique was applied, which allowed to review the credit policies and the process. The most relevant conclusion reached was that there are no established policies that guide the company's personnel in the granting of loans to clients, so the loans are granted to clients who do not present good commercial references, obtaining as a result that these they cannot responsibly attend to the obligations acquired resulting in the increase of the overdue portfolio. The design of processes and policies for the granting of credit and recovery of the portfolio was proposed as a solution.

Credit

Collection

Delinquency

Management

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación de la tutora	iv
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice general	ix
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros.....	xiii
Índice de anexos.....	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto	1
Situación del conflicto	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema	2
Evaluación del problema.....	2
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	3

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos	5
Antecedentes referenciales	7
Fundamentación legal.....	25
Variables de la investigación	29
Definiciones conceptuales	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Diseño de la investigación	35
Tipos de investigación	35
Población y Muestra	37
Población	37
Muestra	37
Técnicas de Investigación.....	38
Procedimiento de la Investigación	39

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Analizar el procedimiento de crédito y cobranza de la empresa	40
2. Causas de las falencias en el otorgamiento de créditos y la gestión de las cobranzas.....	43
3. Proponer mejoras al proceso de créditos y cobranzas	44
Desarrollo del plan de mejora	44
Plan de acción:	44
Objetivo general.....	44
Objetivos específicos	45
Desarrollo del plan de mejora	45
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Bibliografía.....	59
Anexos.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Páginas
Figura 1 Flujo de efectivo	12
Figura 2 Flujo de efectivo	13
Figura 3 Cuentas de flujo de efectivo	14
Figura 4 Organigrama de la empresa	34
Figura 5 Cantidad de clientes morosos	41
Figura 6 Índice de pagos de clientes.....	41
Figura 7 Categorización de clientes	46
Figura 8 Requisitos para solicitud de crédito	48

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Páginas
Cuadro 1 Personal laboral de la empresa	35
Cuadro 2 Muestra de la investigación	37
Cuadro 3: Falencias en el proceso de otorgamiento de crédito y la gestión de cobranza	43
Cuadro 4: Plan de Mejora	44
Cuadro 5: Documento de gestión para el proceso de aceptación.....	50
Cuadro 6: Proceso para recuperación de cartera	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Modelo de estado de flujo de efectivo	66
---	----

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad las empresas que se van a la quiebra o bien cierran sus locales, en su mayoría se dan estos casos por las falencias en el control de sus ingresos lo que nos afecta al flujo de efectivo (Salinas, 2013).

Por ende el flujo de efectivo es uno de los pilares fundamentales de cualquier empresa, que sirve como indicador de liquidez al reflejar las alteraciones o variaciones de las entradas y salidas de dinero, que son producto de las operaciones del día a día en los comerciales, por ello es importante lograr un buen control para evitar posibles errores (Transini, 2003).

Por lo expresado anteriormente se entiende que el flujo de efectivo o flujo de caja es una herramienta esencial para controlar los ingresos, que provienen de la ventas al contado y del “cobro de las carteras”, y gastos permitiendo enfrentar las obligaciones que tienen a diario las empresas, midiendo los fondos con los que dispone la entidad. Se vincula con la rentabilidad del negocio porque da pauta para enfrentar las obligaciones y posibles inversiones que puedan presentarse en un tiempo determinado (Quimiz & Valdez, 2012).

Actualmente la situación económica que se vive en el país no solo afecta la demanda en la compra y venta de productos o servicios, sino que también en el cobro de las carteras, lo que genera insuficiencias en los flujos de efectivo que son los que financian en las actividades que se presentan en las empresas (Seco, 2007).

Situación del conflicto

El comercial Benigno, actualmente presenta falencias en el procedimiento de cobro de crédito otorgados a los clientes, lo que se evidencia en el momento de registrar los pagos en las tarjetas de cobros, lo que afecta al flujo de efectivo general del Comercial, por tales motivos es necesario ponerle atención a los siguientes problemas:

1. Falta de registros en las tarjetas de cobros
2. Falta de un control diario por medio de un supervisor
3. Facturas vencidas hacia los proveedores
4. Diferencia en los saldos de los créditos otorgados a los clientes
5. Reclamos de los clientes

Delimitación del problema

Campo: Financiero

Área: flujo de efectivo

Aspecto: procedimientos, cobro de créditos, clientes

Periodo: Año 2017

Formulación del problema

¿Cómo afecta las falencias en el procedimiento de cobro de los créditos otorgados a los clientes en el flujo de efectivo , en el Comercial Benigno, ubicado en el cantón Guayaquil, periodo 2017?

Evaluación del problema

Claro.- el problema presentado en el presente documento está redactado de manera que resulte fácil de entender y de rápida comprensión por parte del lector, puesto que serán tratados los problemas que tiene el comercial Benigno al momento de recaudar los valores de las ventas a crédito.

Evidente.- el problema a tratar es manifiesto al evaluar los principales métodos que el sistema maneja para recaudar el dinero por ventas a

créditos. El avance de este problema ha afectado al flujo de dinero hacia las cuentas de la empresa.

Concreto.- mediante este aspecto se muestra que el problema es redactado de forma precisa y exacta, apuntando directamente al objetivo principal de la investigación.

Factible.- a través de esta investigación se permitirá mejorar el sistema de cobro del comercial, con el fin de que el flujo de dinero aumente y la empresa pueda recuperar su salud financiera.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Proponer mejoras en el procedimiento de cobro de créditos otorgados a los clientes para incrementar el flujo de efectivo en el Comercial Benigno.

Objetivos específicos

1. Fundamentar los aspectos teóricos financieros en relación a los flujos de efectivo y cobro de créditos.
2. Evaluar el procedimiento actual de los cobros a clientes del comercial Benigno.
3. Proponer mejoras a los procedimientos de cobros de los créditos otorgados a los clientes en el Comercial Benigno.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El proyecto está orientado a mejorar la recaudación de la cartera por cobrar actuales y vencidas para incrementar el flujo de efectivo y sus equivalentes.

La propuesta de procedimientos es conveniente para Comercial Benigno pues ella analiza el procedimiento utilizado y se detectan sus falencias.

Además este proyecto permite a la empresa establecer sus ingresos al igual que los egresos y deducir los que provocan falta de liquidez. Sirve

como guía para que lleven un mejor control en sus carteras de créditos y a su vez implementar las mejoras necesarias.

La aplicación práctica del trabajo radica en las mejoras que se proponen a los procedimientos de cobro de crédito y determinara las falencias que hoy en día presenta el procedimiento actual del Comercial Benigno por lo cual el negocio está teniendo múltiples fallos en el cuadro de sus flujos de efectivo lo que se ve afectado al momento de cubrir valores hacia sus proveedores y terceras personas.

La utilidad metodológica del trabajo gira entorno a las técnicas de investigación que se van a emplear para el levantamiento de los datos, puesto que se realizará un investigación que permita identificar los problemas que ocurren en el proceso de las cobranza de la empresa para de esta manera reunir la información necesaria y formular propuesta de solución al problema enfrentado.

Por otro lado, la investigación tiene su importancia científica, puesto que sienta las bases para que futuros estudios relacionados con las cuentas por cobrar se realicen y puedan contar con el presente estudio como un modelo a seguir.

Finalmente, el estudio a realizar tiene su relevancia social puesto que al mejorar el sistema de cobros que tiene la empresa, aumentará el flujo de efectivo de la misma, beneficiando a sus propietarios y a los empleados que laboran en ella.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Para Carpio (2011) desde hace muchos años atrás, las personas no tenían un medio que les permita determinar lo que poseían, debido a las necesidades que siempre han existido el hombre se sintió obligado a crear técnicas que le permitan llevar primero el conteo de los bienes materiales que le pertenecían, aquí es donde aparece la contabilidad en su forma más básica, luego se fue actualizando e innovando hasta nuestros días.

El mismo autor considera que los registros donde se realizaban las hojas foliadas en aquellos tiempos eran con canuteros y tintas, para el cálculo de suma, resta, multiplicación y división y con el pasar de los años el uso de los esferográficos y máquinas de escribir y así pasa el tiempo y aparece el uso de las computadoras las mismas que han ido actualizando hasta la fecha

Para Ponce (2013) los tenedores de libros eran los que registran el control y movimiento de las diferentes cuentas una vez personalizadas entre ellas esta las cuentas por cobrar que es la que controlaba el otorgamiento de crédito y el cobro del mismo que siempre se ha manejado con cláusula para obtener el ingreso del efectivo lo más rápido posible y así obtener el disponible para adquirir más mercadería y continuar ofertando a los clientes en los negocios.

De acuerdo a los investigadores de la Historia, la contabilidad existe desde las primitivas sociedades humanas, al ser humano ha sentido la necesidad de proteger sus propios recursos, salvaguardándolos de las posibles contingencias causadas por la naturaleza y de sus propios

semejantes. Esta conceptualización es conservada y aplicada en los tiempos actuales, aunque atendiendo a las consecuencias actuales.

Para realizar un enfoque más acabado tratados la contabilidad, clasificada en sus diferentes etapas históricas, Edad Antigua, Edad Media, Edad Moderna y Edad Contemporánea.

Según Pérez (2012) Los acontecimientos ocurridos durante la Edad Media y su relación con el proceso de desarrollo de la contabilidad, son considerados de poca importancia en virtud de que, durante esta etapa, no se observó ninguna variación notable en los métodos y sistemas hasta entonces observados para realizar los registros contables.

Además, se considera que en este período hubo una escasa conservación de dichos registros. Se ha establecido que el acontecimiento de mayor importancia que se produjo en esta época, fue la utilización en Inglaterra del registro de madera y, además, hay que hacer notar que, aunque las figuras en estacas fueron utilizadas como medio de registros varios milenios antes de Cristo, esta técnica de registro fue utilizada en Inglaterra hasta después de la era cristiana.

Esta etapa se inicia en el año 1453 y culmina con la Revolución Francesa. Durante ella surgen dos grandes acontecimientos que hacen que nuestra disciplina comience a entrar en su etapa de divulgación; estos son el uso de los números arábigos y la invención de la imprenta.

Cabe aclarar, que en la historia de la imprenta se especifica que en 1494 se estableció en Venecia el impulso alemán Aldus Mautitius.

Para el autor Peralta (2011) la contabilidad es un pequeño tratado de instrucciones para la práctica del comercio; en forma suficientemente explícita, como para establecer la identidad de la partida doble.

Cabe destacar en esta época histórica (Edad Moderna), que, en el año 1633, Ludorico Flori, jesuita, escribe para beneficio de las residencias de su orden.

A partir del 1929, cuando la actividad comercial del país va obteniendo una notable mejoría, la contabilidad va adquiriendo mayor importancia y se hace prácticamente imprescindible en los establecimientos comerciales más destacados de la época.

La escuela superior de Peritos Contadores, a pesar de que su momento histórico ha pasado, en virtud de que ya no ocupa la primacía como institución de mayor jerarquía en la enseñanza de la contabilidad, debido a que ha sido relegada a las Universidades, todavía esa gloriosa meritoria institución mantiene sus puertas abiertas a los estudiantes de hoy día.

Según Kohler (1979:109), "El comité sobre terminología del AICPA de los Estados Unidos [Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados], propuso en 1941 que se definiera "contabilidad", como "el arte de registrar, clasificar y resumir de una manera significativa y en términos monetarios, las transacciones y eventos que son, cuando menos en parte, de carácter financiero, así como de interpretar sus resultados".

Antecedentes referenciales

Generalidades de la contabilidad financiera

Según Pesantes (2012) el cumplimiento de las obligaciones y necesidades de una empresa en un tiempo determinado es una de las técnicas utilizadas por la contabilidad financiera.

Otra definición de la contabilidad financiera lo dice el Instituto Mexicano de Contadores Públicos: donde indica que "es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa, con el propósito de proporcionar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan.

Según el Guajardo (2008), la define como: "el arte de registrar, clasificar y resumir de manera relevante las transacciones contables interpretando los resultados obtenidos." (p.13)

Según Méndez Villanueva, Antonio (2012) el propósito de la contabilidad financiera es efectuar el control de los recursos de que dispone, y de las transacciones que realiza para elaborar estados financieros esta técnica es integrada por métodos, procedimientos e instrumentos aplicables que llevan un registro, clasificación y el resumen de los efectos financieros que provocan las operaciones realizadas por una empresa (p.23)

Para Soto, Mora, & Montes (2013) mencionan que tiene la finalidad de lograr la dirección adecuada de las riquezas que lo completan, la consideran como la ciencia que tiene por objeto el estudio cuantitativo y cualitativo del patrimonio de la empresa (p.11).

Según Prieto, Alejandro (1997) lo considera como el registro de una operación sea significativo habrá que describir la operación expresándola en términos monetarios, registrándose las transacciones de manera significativa y en términos monetarios, para después clasificarlas, resumirlas e interpretarlas.

Objetivo

Conocer la disposición de sus capitales para cubrir sus obligaciones con terceros, controlando, midiendo, produciendo información que es útil para la toma de decisiones económicas, ya que toda entidad necesita de información y control financiero (Guajardo, 2008).

Flujo de efectivo

Mariscal, Toussaint y Quesada (2007), clasifica las actividades de operación, financiamiento e inversión mencionando que el estado de flujo de efectivo presenta información acerca de las entradas y salidas de efectivo de una entidad económica.

Los estados de flujo de efectivo se dividen en tres categorías: flujo de efectivo operativo, flujo de efectivo de inversión y flujo de efectivo de financiamiento. Los flujos de efectivo operativos son aquellos

relacionados con las operaciones de una compañía, es decir, su actividad diaria. Los flujos de efectivo de inversión se relacionan con sus inversiones en negocios a través de adquisiciones; en activos a largo plazo. Los flujos de efectivo de financiamiento se relacionan con los inversionistas y acreedores de una compañía: los dividendos pagados a los accionistas se registrarían aquí, al igual que los ingresos en efectivo de la emisión de bonos (Talla, 2013).

Por lo tanto, el estado de flujo de efectivo es una herramienta fundamental para determinar la entrada y salida de dinero que ha ocurrido en una empresa, esto a su vez permite a los directivos y posibles inversionistas determinar la salud financiera de la empresa lo que permitirá realizar los correctivos necesarios con el fin de cuidar los recursos de la empresa.

Por otro lado, este estado financiero permite medir la capacidad de reacción de la empresa en caso de que sus actividades de venta disminuyan, puesto que evalúa su liquidez y capacidad de pago en un corto periodo de tiempo. Es por eso la importancia del estado de flujo de efectivo.

De operación

Las actividades operativas son aquellas que producen ingresos o son el costo directo de proporcionar un producto o servicio. Las actividades operativas que generan entradas de efectivo incluyen los cobros a los clientes de las ventas de sus productos o servicios primarios, recibos de intereses y dividendos, y otros recibos de efectivo de operación (Vargas R. , 2007).

Las actividades operativas que crean salidas de efectivo incluyen pagos a proveedores, pagos a empleados, pagos de intereses, pago de impuestos a la renta y otros pagos en efectivo operativos. Son los relacionados con las actividades que representan la principal fuente de ingresos para la entidad y que de ninguna manera representa actividades de inversión o financiamiento (Álvarez, 2013).

Las principales actividades se encuentran las siguientes:

1. Cobros de efectivo por la venta de bienes y servicios;
2. Pagos en efectivo por la compra de bienes y servicios;
3. Cobros y pagos en efectivo para mantener la operación de la entidad;

De inversión

Las actividades de inversión incluyen la compra y venta de activos no corrientes que se utilizarán para generar ingresos durante un largo período de tiempo; o comprar y vender valores no clasificados como equivalentes a efectivo. Las entradas de efectivo generadas por actividades de inversión incluyen ventas de activos no corrientes tales como propiedades, planta y equipo. También pueden incluir la compra o venta de acciones y valores (Méndez, 2012).

Prestar dinero y recibir pagos de préstamos también se considerarían actividades de inversión. Son los flujos de efectivo que se destinan a la adquisición de activos de larga duración o, en su caso, se obtienen de la disposición de los mismos y que generarán efectivo para la entidad en el mediano y largo plazo (Guajardo, 2008).

1. Pagos y cobros en efectivo resultante de la compra o en su caso de la venta de inmuebles, maquinaria y equipo, activos intangibles, así como otros activos de largo plazo;
2. Inversiones en instrumentos de deuda y préstamos que realiza la entidad;

De financiamiento:

Las actividades de financiación incluyen préstamos y reembolsos de dinero, emisión de acciones (capital) y pago dividendos. Por ejemplo, si una empresa solicita fondos prestados para comprar un equipo o pagar un préstamo, el estado de flujo de efectivo permite determinar cuánto efectivo se generó o utilizó como resultado de esas transacciones.

Son los flujos de efectivo que se obtienen o aplican como resultado de actividades relacionadas con acreedores financieros, o en su caso, con los propietarios de una entidad, muestra las capacidades de la entidad para cubrir sus obligaciones financieras y tratándose de entidades lucrativas, el reembolso o distribución a los propietarios (Álvarez, 2013).

1. Obtención de efectivo por emisión de capital, préstamos y cualquier otra fuente de financiamiento diferente a la operativa;
2. Pagos en efectivo de las obligaciones financiera de la entidad;
3. Pagos en efectivo por reembolso o distribución a los propietarios.
4. Elaboración de flujo de efectivo

Elaboración del estado de flujo de efectivo

En el estado de flujo de efectivo se muestra el origen del efectivo, de igual manera, así como su aplicación en un periodo donde la información les sirve a los administradores para la toma de decisiones en nuevas inversiones, así como pagar deudas a corto y largo plazo, entre otros (Van & Wachowicz, 2002).

El autor de la investigación considera que el flujo de efectivo tiene como propósito dar a conocer cómo el dinero se gastó o invirtió en la empresa y cómo financió las compras (por deuda o por fondos aportados por los accionistas). Se denomina flujo de efectivo neto, al dinero disponible que produce la empresa en un periodo específico que se está analizando.

Para la elaboración del flujo de caja se necesitan dos balances, el balance general y un estado de resultados. El procedimiento inicial son las diferencias de cada una de las cuentas y así poder determinar los orígenes de efectivo como las aplicaciones. La diferencia se saca al restar el año más reciente del año más viejo. Como resultado de establecer las diferencias, se puede decir que se clasifican en: operación, inversión y financiamiento (Charco, 2013).

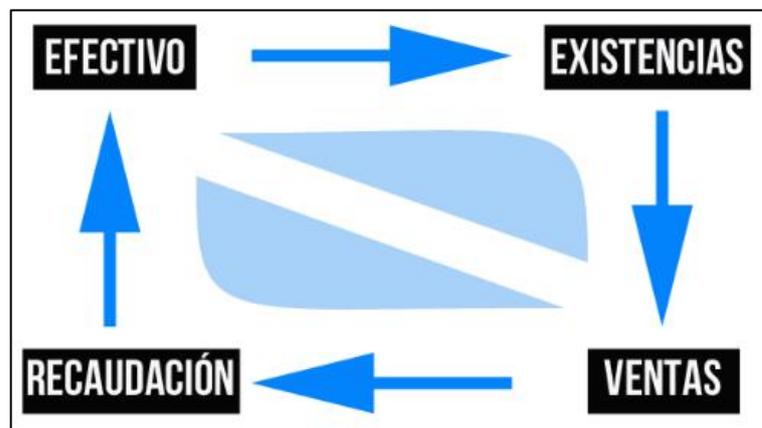


Figura 1 Flujo de efectivo

Fuente: Universidad Interamericana para el Desarrollo

El aumento del flujo de efectivo se debe cuando los activos disminuyen, aumenta el flujo de efectivo. Por ejemplo, si el inventario disminuye, que es cuenta del activo circulante, quiere decir que se vendió, por lo tanto, hubo ingresos de efectivo por el intercambio que hubo con el cliente (Blanco, 2016).

En cambio, cuando el activo aumenta el efectivo disminuye, por ejemplo, cuando se compra una camioneta de reparto se tuvo que pagar, entonces sale efectivo por la transacción que hubo.

Pero cuando aumenta el pasivo y del capital, aumenta el flujo de efectivo, por ejemplo, cuando se consigue un nuevo préstamo bancario a largo plazo, el dinero aumenta, dado que hay efectivo depositado por el banco por el concepto del préstamo.

El caso es otro cuando disminuyen estas dos cuentas, tiene como resultado una disminución en el efectivo. Por ejemplo, cuando se pagan los dividendos hay una aplicación de efectivo por el pago que se realizó.

Flujo de efectivo	
(+)Flujo Actividades Operación	\$
(+)Flujo Actividades Inversión	\$
(+)Flujo Actividades Financiación	\$ _____
(=)Flujo Efectivo del Periodo	\$ _____
Saldo Inicial Efectivo	\$
Saldo Final Efectivo	\$

Figura 2 Flujo de efectivo

Se empieza a realizar el flujo de caja cuando se encuentran clasificadas las diferencias. Comenzando por la parte de operación, se registra la utilidad y a esta se le suman las partidas virtuales. Estas partidas virtuales se pueden definir como los gastos que se registran, pero en las cuales no hubo salida ni entrada de efectivo.

Estas cuentas son las depreciaciones y amortizaciones. El dato de la depreciación se toma del estado de resultados como la utilidad del

Flujo de efectivo	
Operación	
Utilidad del ejercicio	146
Depreciación	550
	696

ejercicio.

Figura 3 Cuentas de flujo de efectivo

Después se toman las cuentas ya clasificadas en el balance general de la operación. En este caso son las cuentas por cobrar y pagar, inventarios y documentos por pagar.

Métodos de flujo de efectivo

Según las NIF B-2, existen dos métodos para formular el estado de flujo de efectivos, 1) método directo y 2) método indirecto (Ormeño & Pérez, 2004). El método directo es el que considera para la elaboración los registros contables de la entidad, o ajustando las partidas contables por cambios en cuentas por cobrar, por pagar e inventarios derivados de actividades de operación.

En este formato se presentan las actividades o rubros de manera similar al estado de resultados, las empresas que elijan este método deben de brindar información de los movimientos relacionados con:

1. Cobranza en efectivo a los clientes
2. Efectivo que ha sido recibido por concepto de intereses, dividendos y rendimientos sobre inversiones.
3. Cobros derivados de la operación.
4. Pagos en efectivo a personal y proveedores.
5. Pagos en efectivo por concepto de intereses bancarios.

6. Pagos realizados en efectivo relacionados a impuestos.

Para Pesantez (2014) en este método se dividen las actividades de operación por categorías principales de cobros y pagos en términos brutos. En esencia, el método indirecto organiza las operaciones de la empresa y las clasifica en categorías semejantes a lo que sería un estado de cuenta bancaria, por ejemplo, en las actividades de operación detalla el efectivo que se recibe de los clientes, una entrada de efectivo y enlista las salidas de efectivo como podrían ser el pago de la renta de las instalaciones como número negativo (restándolo) y así obtener el monto neto como diferencial entre entradas y salidas de dinero (Castro, 2015).

Para Vargas (2007) El método indirecto considera el flujo de efectivo, partiendo de la utilidad antes de impuestos a la utilidad, y los aumentos y disminuciones de efectivo por actividades de inversión y financiamiento.

Si se elige el método indirecto para la elaboración del flujo de efectivo se prepara una conciliación entre la utilidad neta y el flujo de efectivo de las actividades de operación, la cual debe informar de manera separada todas las partidas conciliatorias. En este caso se toma como punto inicial o base la utilidad (Gómez, 2001).

Entre las partidas mencionadas están:

1. Depreciación y amortización
2. Diferencias por fluctuaciones cambiarias
3. Utilidad o pérdida en ventas de propiedades, equipo u otros activos de operación.
4. Cambios en las cuentas operacionales como: cuentas por cobrar, inventarios, cuentas por pagar, pasivos, etc.
5. Depreciación, amortización y agotamiento.
6. Provisiones para protección de activos.
7. Diferencias por fluctuaciones cambiarias.

8. Utilidades o pérdidas en venta de propiedad, planta y equipo, inversiones u otros activos operacionales.
9. Corrección monetaria del periodo de las cuentas del balance.
10. Cambio en rubros operacionales, tales como: aumento o disminuciones en cuentas por cobrar, inventarios, cuentas por pagar, pasivos estimados y provisiones.

Esta técnica para realizar el flujo de efectivo puede resultar más compleja ya que incluye en el cálculo cuentas que no representan una salida o entrada de efectivo tangible como pueden ser las depreciaciones.

Presentación de los estados de flujo de efectivo

Según Cortes (2013) la clasificación de las actividades de explotación, de inversión o de financiación es informada en los flujos de efectivo que se registraran en el estado de flujos de efectivo.,

Según la naturaleza de sus actividades cada entidad presenta sus flujos de efectivo procedentes de las actividades de explotación, de inversión o de financiación de la manera que resulte más apropiada. De esta manera la clasificación de los flujos según las actividades citadas suministra información sobre el valor final de su efectivo y equivalentes al efectivo permitiendo evaluar el impacto de las mismas en la posición financiera de la entidad.

No obstante, la parte de intereses puede clasificarse como actividad de explotación, mientras que la parte de devolución del capital se clasifica como actividad de financiación, una única transacción puede contener flujos de efectivo que se clasifiquen de forma distinta, y lo ejemplifica indicando que cuando los reembolsos de un préstamo incluyen capital e intereses (Pérez A. , 2015).

Actividades de explotación

Mantener la capacidad de explotación de la entidad, pagar dividendos y realizar nuevas inversiones sin recurrir a fuentes externas de financiación,

el importe de los flujos de efectivo originarios de actividades de explotación es un indicador clave de la medida en la que estas actividades han generado fondos líquidos suficientes para reembolsar los préstamos.

La información acerca de los componentes específicos de los flujos de efectivo de las actividades de explotación es útil, junto con otra información, para pronosticar los flujos de efectivo futuros de dichas actividades.

. Por tanto, proceden de las operaciones y otros sucesos relevantes para la determinación de las pérdidas o ganancias. Ejemplos de flujos de efectivo por actividades de explotación son los siguientes:

1. cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios;
2. cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos ordinarios;
3. pagos a proveedores por el suministro de bienes y la prestación de servicios;
4. pagos a empleados y por cuenta de los mismos;
5. cobros y pagos de las entidades de seguros por primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas;
6. pagos o devoluciones de impuestos sobre las ganancias, a menos que éstos puedan clasificarse específicamente dentro de las actividades de inversión o financiación; y
7. cobros y pagos derivados de contratos que se tienen para intermediación o para negociar con ellos.

Algunas transacciones, tales como la venta de un elemento de inmovilizado material, pueden dar lugar a una pérdida o ganancia que se

incluirá en el resultado reconocido. Los flujos de efectivo relacionados con estas transacciones son flujos de efectivo procedentes de actividades de inversión.

Para Cantos (2012) los pagos para elaborar o adquirir activos mantenidos para arrendar a terceros y que posteriormente se clasifiquen como mantenidos para la venta en los términos descritos en el párrafo 68A de la NIC 16 Inmovilizado material, son flujos de efectivo procedentes de actividades de explotación.

Los cobros por el arrendamiento y posterior venta de esos activos, también se considerarán como flujos de efectivo procedentes de actividades de explotación.

Según Estupiñán (2013) Una entidad puede tener títulos o conceder préstamos por razones de intermediación u otro tipo de acuerdos comerciales habituales, en cuyo caso estas inversiones se considerarán similares a las existencias adquiridas específicamente para revender.

Por tanto, los flujos de efectivo de estas operaciones se clasifican como procedentes de actividades de explotación. De forma similar, los anticipos de efectivo y préstamos realizados por entidades financieras se clasificarán habitualmente entre las actividades de explotación, puesto que están relacionados con las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la entidad (Vargas R. , 2007).

Actividades de inversión

Para Peralta (2012) La presentación separada de los flujos de efectivo procedentes de las actividades de inversión es importante, porque tales flujos de efectivo representan la medida en la cual se han hecho desembolsos por causa de los recursos económicos que van a producir ingresos y flujos de efectivo en el futuro.

Ejemplos de flujos de efectivo por actividades de inversión son los siguientes:

1. pagos por la adquisición de inmovilizado material, intangibles y otros activos a largo plazo, incluyendo los pagos relativos a los costes de desarrollo capitalizados y a trabajos realizados por la empresa para su inmovilizado material;
2. cobros por ventas de inmovilizado material, intangibles y otros activos a largo plazo;
3. pagos por la adquisición de instrumentos de pasivo o de capital, emitidos por otras entidades, así como participaciones en negocios conjuntos (distintos de los pagos por esos mismos títulos e instrumentos que sean considerados efectivo y equivalentes al efectivo, y de los que se tengan para intermediación u otros acuerdos comerciales habituales);
4. cobros por venta y reembolso de instrumentos de pasivo o de capital emitidos por otras entidades, así como inversiones en negocios conjuntos (distintos de los pagos por esos mismos títulos e instrumentos que sean considerados equivalentes al efectivo, y de los que se posean para intermediación u otros acuerdos comerciales habituales);
5. anticipos de efectivo y préstamos a terceros (distintos de las operaciones de ese tipo hechas por entidades financieras);
6. cobros derivados del reembolso de anticipos y préstamos a terceros (distintos de las operaciones de este tipo hechas por entidades financieras);
7. pagos derivados de contratos a plazo, a futuro, de opciones y de permuta financiera, excepto cuando dichos contratos se mantengan por motivos de intermediación u otros acuerdos comerciales habituales, o bien cuando los anteriores pagos se clasifican como actividades de financiación;
8. cobros procedentes de contratos a plazo, de futuros, de opciones y de permuta financiera, excepto cuando dichos contratos se

mantienen por motivos de intermediación u otros acuerdos comerciales habituales, o bien cuando los anteriores cobros se clasifican como actividades de financiación.

Cuando un contrato se trata contablemente como cobertura de una posición comercial o financiera determinada, los flujos de efectivo del mismo se clasifican de la misma forma que los procedentes de la posición que se está cubriendo.

Actividades de financiación

Según Carrión (2012) Es importante la presentación separada de los flujos de efectivo procedentes de actividades de financiación, puesto que resulta útil al realizar la predicción de necesidades de efectivo para cubrir compromisos con los que suministran capital a la entidad. Ejemplos de flujos de efectivo por actividades de financiación son los siguientes:

1. cobros procedentes de la emisión de acciones u otros instrumentos de capital;
2. pagos a los propietarios por adquirir o rescatar las acciones de la entidad;
3. cobros procedentes de la emisión de obligaciones, préstamos, bonos, cédulas hipotecarias y otros fondos tomados en préstamo, ya sea a largo o a corto plazo;
4. reembolsos de los fondos tomados en préstamo; y
5. pagos realizados por el arrendatario para reducir la deuda pendiente procedente de un arrendamiento financiero.

Ejercicios de flujo de efectivo

El ejemplo del flujo de efectivo puede ser consultado en el Anexo 1

Cuentas por cobrar

Para (Loren A. Nikola – John D. Baszley) Es una cuenta contable donde se registran los aumentos y disminuciones de una transacción comercial, ya sea esta, por la compra y venta de bienes o la prestación de servicios, mediante letras de cambio, pagare o tarjetas de crédito y que dichos valores serán cobrados en un tiempo definido o indefinido.

Las cuentas por cobrar según lo plantea Redondo (2015) abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares (p.26).

En este sentido, al considerar que las cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, en gran parte las comerciales; ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría (Vargas, Maldonado, & Ayay, 2017).

Según un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo (Espinosa, 2012).

Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente (Arreaza & Guazarán, 2013).

Determinación del nivel de cuentas por cobrar

La administración y políticas de crédito están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa opera.

Dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra, o se recibe en efectivo el importe de la venta (Vallado, 2015).

Por lo tanto, las ventas a crédito se transforman en cuentas por cobrar representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante.

Algunos giros de negocios como las tiendas de autoservicio no otorgan crédito, su venta es de contado y esto ha sido su estrategia de comercialización para vender a precios reducidos, debido a la eliminación del costo de financiamiento de los inventarios porque se realiza a través de crédito de proveedores que otorgan a la empresa sin ningún costo, sin que se utilice el capital de la empresa, además los inventarios tienen una alta rotación y los términos de pago son generalmente coincidentes o mayores con la venta de los inventarios (PYMES, 2014).

La inversión de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el promedio de días que transcurren entre las fechas de venta y la cobranza.

Para medir la inversión en Cuentas por Cobrar se efectúan pruebas de liquidez.

Se calcula generalmente la relación que existe entre las cuentas por cobrar y las ventas y la rotación de las cuentas por cobrar

Clasificación

1. Cuentas por cobrar corto plazo: son las que se cobran en un plazo no mayor a un año.
2. Cuentas por cobrar largo plazo: son las que tienen un plazo de cobro mayor a un año.

Cuentas Incobrables

Para Carpio (2015) Las pérdidas por créditos incobrables señaladas, se deducirán en el ejercicio en que se consuma la prescripción en los términos de las leyes aplicables o se dé la notoria imposibilidad práctica de cobro.

Se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro de un crédito, entre otros., en los siguientes casos:

3. Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
4. Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
5. Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso o en suspensión de pagos.
6. En el primer supuesto, debe existir sentencia que deseara concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.

A veces, las empresas en su esfuerzo por aumentar las ventas conceden crédito con demasiada liberalidad o no se muestran muy diligentes en el cobro de las deudas de los clientes. Tales prácticas pueden generar costos innecesarios que, en períodos de recesión, tal vez representen la línea divisoria entre la supervivencia y la quiebra. Por lo que es recomendable, el cambio de políticas para conceder los créditos, así mismo hacer una estimación Contable para Cuentas Incobrables.

Según Estupiñán (2013) “es la identificación de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados” (p.17).

Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. Los controles internos son aquellos que identifican los riesgos que se

presentan en una determinada empresa y corregirlos utilizando mecanismos apropiados.

Estimación contable para cuentas incobrables

Para Cedeño (2015) Los principios de contabilidad generalmente aceptados, hace mención de las estimaciones contables, cuando comenta que, formando parte de las operaciones normales de una entidad, existen eventos cuyos efectos, a la fecha de presentación de los estados financieros, no son susceptibles de cuantificarse con exactitud, estando es este caso las cuentas por pagar.

Frecuentemente, esta estimación se hace en condiciones de incertidumbre en cuanto al resultado de los eventos que han ocurrido o con probabilidad de que ocurran y que, por lo tanto, involucran el uso del juicio.

Según Lara (2013) la necesidad de registrar la estimación contable y establecimiento de políticas adecuadas al respecto estimación contable, se encuentran las siguientes verdades: la compilación de información relevante, suficiente y confiable para respaldar la estimación contable; participación de personal capacitado en la preparación de la estimación contable.

El control del flujo de efectivo: Una empresa busca beneficios y rentabilidad, pero debe garantizar a sus accionistas y clientes la inversión hecha y la confianza depositada. Es por ello por lo que si la empresa no tiene un control permanente y eficiente de sus entradas y salidas de dinero y de sus inversiones en general, simplemente vivirá una lenta agonía y por último se extinguirá (Talla, 2013).

Asegurando su supervivencia, rentabilidad a sus clientes y estabilidad al sistema empresarial y a la economía de la compañía cuidando y velando conseguir sus objetivos y metas.

Rubén Olguín Cabezas, Elementos de la Administración, Ediciones Olguín, Edición 2005, expresa. "Para Farol, el control consiste en verificar

si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se los pueda reparar y evitar su repetición". (p.114)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- Para fines de orden social determinados en la ley, las instituciones del Estado, mediante el procedimiento y en los plazos que señalen las normas procesales, podrán expropiar, previa justa valoración, pago e indemnización, los bienes que pertenezcan al sector privado. Se prohíbe toda confiscación.

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

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto

internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

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

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

Art. 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. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto-sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía (Polanyi, 1980). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

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. En perspectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el

mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación.

Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador –especialmente como empleador de última instancia–, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilidades y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder.

Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación.

Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado

humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género.

El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente

Procedimiento de cobro

Con el fin de tener una visión clara de la variable “Procedimiento de cobro” se asume lo que dijo el autor Fernández (2014) quién mencionó que el procedimiento de cobro se considera como una declaración detallada de los pasos a seguir que ha desarrollado una empresa de acuerdo a sus necesidades operativas con respecto a cuándo y cómo deben cobrarse los montos vencidos. El procedimiento de cobro se establece generalmente en la política de crédito, estas deben de ser diseñadas pensando en la forma de optimizar la recaudación de efectivo de la empresa con el fin de que aumente el flujo de efectivo hacia las cuentas de la entidad.

Variable dependiente

Flujo de efectivo

De igual manera, de acuerdo con Meigs, Williams, & Haka (2005) el flujo de efectivo es la cantidad neta de efectivo y equivalentes de efectivo que entran y salen de una empresa. El flujo de caja positivo indica que los

activos líquidos de una empresa están aumentando, lo que le permite saldar deudas, reinvertir en sus negocios, devolver dinero a los accionistas, pagar los gastos y proporcionar un amortiguador frente a los desafíos financieros futuros.

Es por eso que el flujo de caja negativo indica que los activos líquidos de una empresa están disminuyendo. El flujo de efectivo neto se distingue de la utilidad neta, que incluye las cuentas por cobrar y otros elementos por los cuales el pago no se ha recibido en realidad. El flujo de efectivo se utiliza para evaluar la calidad de los ingresos de una empresa, es decir, qué tan líquido es, lo que puede indicar si la empresa está en condiciones de seguir siendo solvente (Moreno, 2013).

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Activos fijos: Cuando existe una compra de activos fijos da como resultado una disminución en el flujo de efectivo y cuando hay una venta de activo fijo existe un aumento en el efectivo de la empresa (Laura Sierra García, 2014).

Acuerdos de Pago: Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes (Vite, 2016).

Cartera: Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades (Estupiñán, Control Interno y Fraudes, 2013).

Certificación de Pago: Es el soporte cuando se descargan del sistema cada uno de los diferentes pagos realizados por las entidades prestadoras de servicio de salud (Vite, 2016).

Cobranza. - Es un procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Acción o efecto de cobrar (Morales & Morales, 2014).

Conciliación: Proceso administrativo en el que las partes identifican sus diferencias y pactan sus posibles soluciones (Contreras, 2013).

Cuentas por Cobrar. - Son cantidades que los socios adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios (Morales & Morales, 2014).

Depuración: Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real (Enciclopedia Financiera, 2015).

Financiamiento: Es donde se registra las deudas pactadas a mediano y largo plazo, sus pagos y la recompra, los pagos de dividendos y la emisión de acciones (Contreras, 2013).

Flujo de efectivo: El efectivo que genera la empresa por la operación de la empresa (Charco, 2013).

Gestión de Cobro: Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar (Morales & Morales, 2014).

Indicadores Financieros. - Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras (Van & Wachowicz, 2002).

Inversión: En la parte de inversión se registran las compras como ventas de activo fijo que hubo en la empresa (Brun & Moreno, 2008).

Liquidez. - Es la facilidad o dificultad para convertir mi inversión en dinero. Cada activo tiene un grado de liquidez diferente e incluso entres mismos activos pueden existir grados de liquidez diferente (Álvarez, 2013).

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

Nota crédito: Son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de: descuentos de giros, pignoraciones, pagares, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros (Enciclopedia Financiera, 2015).

Nota debito: Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros (Macedo, 2007).

Operación: En esta parte se incluye la utilidad neta, la depreciación y el cambio que tuvieron los activos circulantes y los pasivos a corto plazo (Guerrero & Galindo, 2014).

Plazo. - Periodo de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar el dinero en ese período (Morales & Morales, 2014).

Recuperación de la Cartera. - Pagos que realizan los socios por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación, o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. (Morales & Morales, 2014).

Transacciones en valores: Esto afecta el estado en la emisión de acciones, dado a que la venta de éstos aumenta el flujo de efectivo. Cuando hay una recompra de la empresa de acciones, disminuye el flujo de efectivo (Enciclopedia Financiera, 2015).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El comercial Benigno ubicado en el suroeste de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, se dedica a la compra y venta de artículos para el hogar como electrodomésticos, juegos de comedor y sala, línea café y más; cuya misión es dar su clientela atención de primera, artículos de calidad y a muy buen precio.

Es un comercial pequeño que cuenta con 15 trabajadores, dedicados y entregados a cumplir sus labores día a día. Sus competidores más importantes son: créditos Ivonne y el comercial Salcedo, sus mayores proveedores son importadora Estuardo Sánchez, Almacenes Pycca.

Misión

Satisfacer y ofrecer a nuestra clientela productos de calidad, a buenos precios y que se acoplen a las necesidades de sus hogares. Además de brindarles una adecuada atención y un trato amigable.

Visión

Somos un comercial detallista en la calidad del servicio a nuestra clientela, con capacidad de generar bienestar a nuestros colaboradores, proveedores y comunidad.

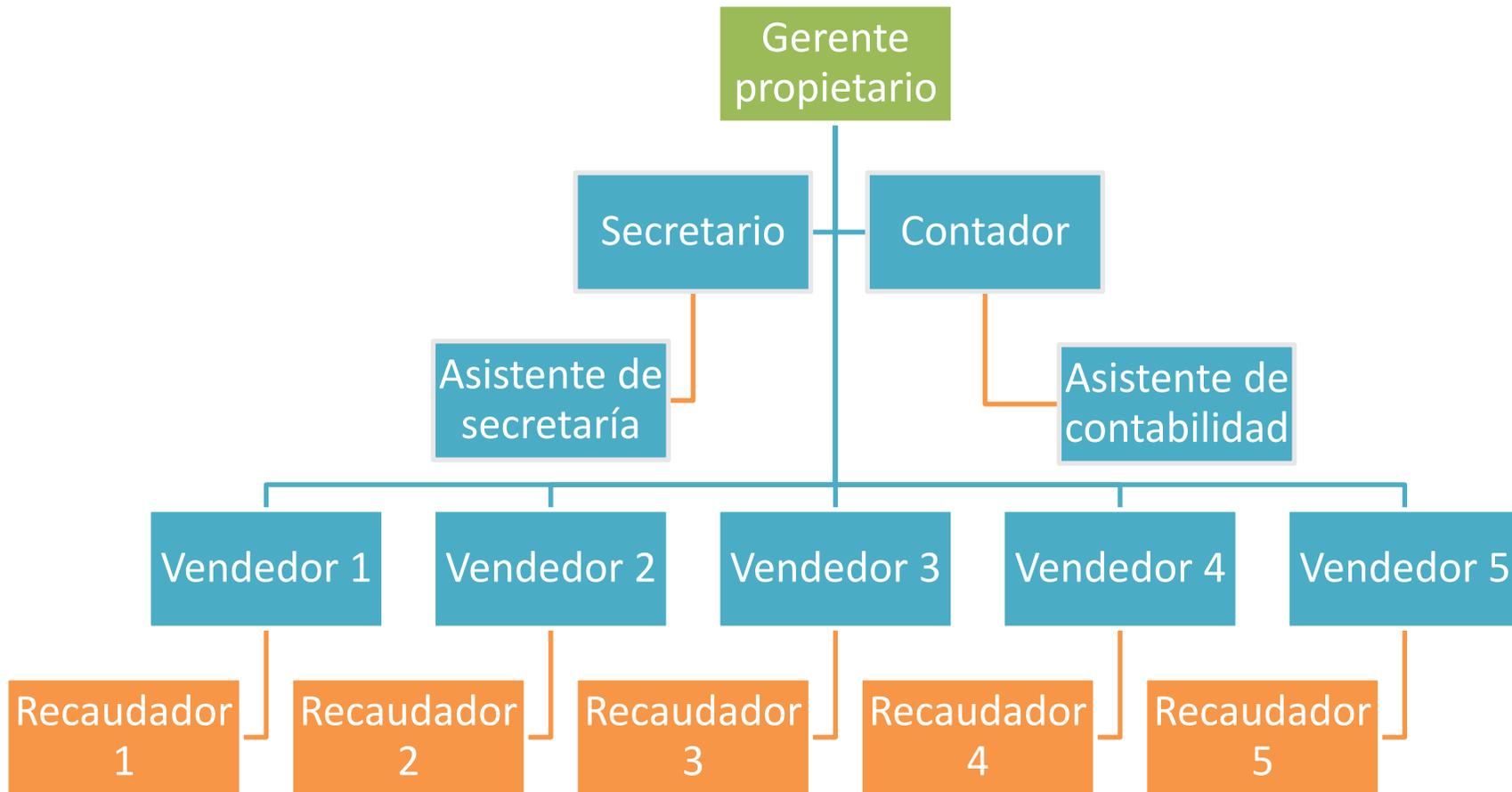


Figura 4 Organigrama de la empresa
Fuente: Información tomada de los archivos de la empresa

Cuadro 1 Personal laboral de la empresa

Puesto Laboral	Cantidad
Gerente	1
Secretario	1
Asistente de secretaría	1
Contador	1
Auxiliar de contabilidad	1
Vendedor	5
Recaudador	5
Total	15

Fuente: información tomada de los archivos de la empresa

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio a realizar tendrá un diseño no experimental, es decir, será realizado sin la necesidad de manipular las variables de la investigación si no observando su desarrollo en su entorno, sin influir en los resultados. Este tipo de investigación se basa principalmente en el análisis de fenómenos tal y como se desenvuelven en su ambiente para estudiarlos con posterioridad. Esta clase de investigación es resistente a las influencias externas, estudiando al fenómeno en su ambiente natura (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014).

Tipos de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se recurrirá al uso de las investigaciones que se ajusten a las necesidades identificadas en el planteamiento del problema. A continuación de define las investigaciones que serán utilizadas a lo largo del estudio a realizar.

Descriptiva

Se considera a la investigación descriptiva como aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Una de las funciones principales de la investigación es la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de

estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto (Bernal, 2006).

Esta investigación servirá para realizar un estudio activo de las principales características que tiene el proceso de cobro en la empresa Comercial Benigno, de igual manera serán descritos los principales procesos para otorgar el crédito a los clientes identificando los puntos débiles de los procesos internos de la empresa y determinando las falencias que inciden en el flujo de efectivo de la empresa.

Explicativo

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Esta investigación implica un acercamiento al fenómeno estudiado pero también intenta encontrar las causas del mismo (Baldrini, 2013).

Se utilizará este tipo de investigación para establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Se explicará el procedimiento de cobro de los créditos otorgados a los clientes en el Comercial Benigno y la incidencia en el flujo de efectivo,

Correlacional

En palabras de Bernal (2006), se define a la investigación correlacional a aquella que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Conociendo el comportamiento de una u otras variables relacionadas, en el caso de que dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también varía. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, los sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable.

Se utilizará esta investigación para determinar la relación que existe entre procedimiento de cobro de créditos otorgados a los clientes y flujo de efectivo. Esto servirá para enmarcar el desarrollo de la investigación.

Población y Muestra

Población

Zurita (2010) define a la población como un “conjunto bien definido de N entes; algunas de cuyas características nos proponemos investigar” (p. 2). Es decir, el conjunto total que está compuesto por los elementos que se desea examinar, con el fin de obtener la solución a la problemática enfrentada. Por tal razón y, para definir los objetos de estudio, se consigue la cantidad de empresas de las cuales se obtendrá la información que permita realizar el respectivo levantamiento de datos.

Muestra

Zurita (2010) definió a la muestra como un “subconjunto de n observaciones efectuadas a igual número de unidades de investigación tomadas de la población objetivo” (p. 3). Es decir, se elige los componentes de la muestra de tal manera que estos elementos de investigación tengan características representativas de la población. Por lo tanto se elige la muestra a conveniencia para realizar el estudio de un solo ente de investigación.

Cuadro 2 Muestra de la investigación

Ítem	Detalle	Población
1	Contador	1
2	Auxiliar de contabilidad	1
	TOTAL	2

Elaboración propia: Ortega Cepeda Josué Steeven

Técnicas de Investigación

Con el propósito de ejecutar una investigación sistematizada y eficiente, se realizará la selección de las técnicas de investigación que serán empleadas en el desarrollo del actual estudio. Entre las que serán empleadas se encuentran las siguientes.

Entrevista

Icart (2012) definió a la entrevista como:

La técnica con la cual el investigador intenta conseguir información a través de una metodología oral, directa y personalizada. En la entrevista se formularán preguntas que giren en torno al tema de estudio y que es de interés para el investigador. Las preguntas pueden ir encaminadas a obtener información sobre las experiencias, opiniones, creencias, emociones, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera. Se recomienda siempre agilidad y simplicidad en las preguntas para que las respuestas sean definidas y centradas sobre el tópico en cuestión.
(p. 36)

En vista de las necesidades y características de la investigación, se ha seleccionado la entrevista como principal herramienta del levantamiento de datos. Esta será realizada al departamento de contabilidad formada por el contador y el auxiliar de contabilidad.

La observación

La herramienta de la observación consiste en una orientación directa y detallada a través de la observación del fenómeno en su ambiente natural. Esta herramienta es efectiva al momento de adquirir información del problema de estudio y entablar una relación entre investigador y problema. Adicionalmente, permite recolectar los datos más representativos que ayudan al investigador a realizar las inferencias del caso (Icart, 2012).

En este proyecto, se realizará la observación del trabajo que realiza el departamento contable con el propósito de identificar los principales puntos débiles de los procesos para diseñar la propuesta a realizar en la investigación.

Análisis documental

El análisis de documentos se convierte en un estudio con el objetivo de captar, evaluar, seleccionar y sintetizar el contenido de los documentos desde el punto de vista de un determinado problema. El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo (Bernal, 2006).

Este estudio de documentos servirá para comparar los procesos de la empresa con los expuestos en la literatura existente y verificar en qué están fallando con el fin de mejorar o diseñar procesos nuevos que permitan corregir los problemas que tiene la empresa.

Procedimiento de la Investigación

Una vez que se ha recolectado los datos se comenzará a analizar e interpretar los resultados para lo cual se seguirá los siguientes pasos:

- 1. Analizar el procedimiento de crédito y cobranza de la empresa**
 - Analizar las políticas de crédito de la empresa
 - Verificar la cantidad de clientes morosos
 - Determinar el índice de pago de los clientes
 - Verificar los responsables de otorgar créditos
 - Analizar las políticas de cobro
 - Determinar los responsables del cobro de la empresa
- 2. Causas de las falencias en el otorgamiento de créditos y la gestión de las cobranzas**
- 3. Proponer mejoras al proceso de créditos y cobranzas**

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Analizar el procedimiento de crédito y cobranza de la empresa

- Analizar las políticas de crédito de la empresa
- Verificar la cantidad de clientes morosos
- Determinar el índice de pago de los clientes
- Verificar los responsables de otorgar créditos
- Analizar las políticas de cobro
- Determinar los responsables del cobro de la empresa

Analizar las políticas de crédito de la empresa

En esta sección se determinan las falencias que la empresa tiene en sus políticas de crédito. En base a lo observado, se llega a la conclusión que la empresa no posee políticas que gobiernen el otorgamiento de los créditos, al no contar con políticas establecidas resulta en el aumento de la cartera vencida y en la disminución de flujo de efectivo de la empresa.

Verificar la cantidad de clientes morosos

El siguiente cuadro ilustra la cantidad de clientes que presentan problemas en sus pagos mensuales de los créditos otorgados. En él se detallan la tendencia de los clientes de la empresa referentes a sus pagos. Han sido clasificados en los clientes que demoran entre 30, 60 y 90 días en sus pagos y se ha dividido en los cuatro trimestres del año 2017.

Se puede evidenciar que el último trimestre es el que presenta una mayor cantidad de clientes morosos, puesto que coincide con el mes de diciembre en el cual se aumentan las ventas que en parte son a créditos, a esto se debe de que el último trimestre del año presente una mayor cantidad de clientes que tiene problemas al cubrir sus pagos.

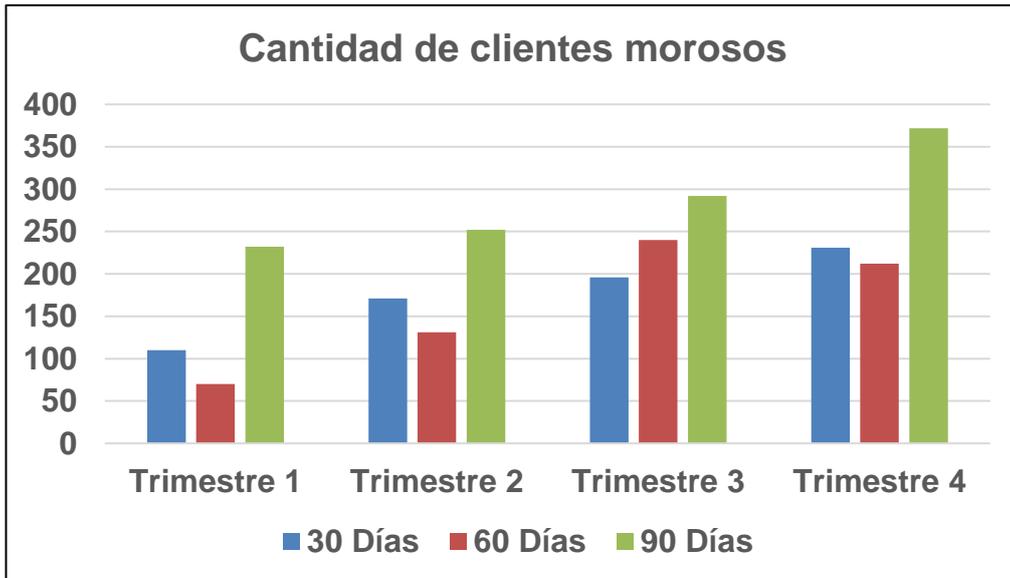


Figura 5 Cantidad de clientes morosos

Determinar el índice de pago de los clientes

Una norma que se tiene en la empresa, es fijar cuotas mensuales de pago para los clientes. Sin embargo, esta norma no es respetada por los clientes por lo que los pagos no son realizados a tiempo y, en su mayoría, los valores en efectivo no corresponden a la cuota completa que deben pagar los clientes. El siguiente cuadro muestra la proporción de clientes que cumplen con las cuotas completas y los que no la cumplen.

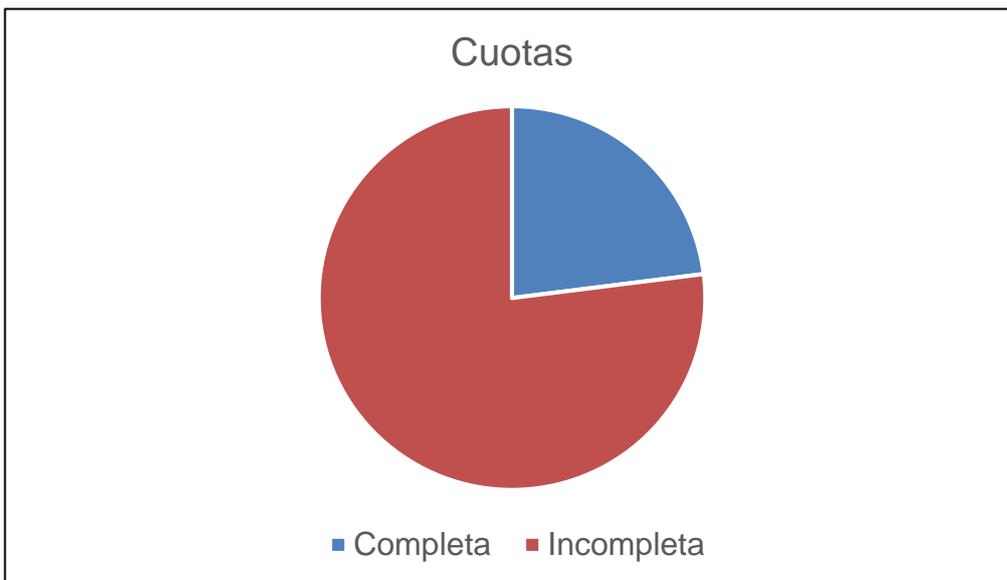


Figura 6 Índice de pagos de clientes

Verificar los responsables de otorgar créditos

Es importante que la empresa de estudio tenga una supervisión interna de los procesos de crédito que se están otorgando. En la entidad de estudio no se cuenta con un departamento específico para el control de los responsables de otorgar el crédito. Esto a causa de que los empleados cumplen diversas funciones y no tienen formalizados sus puestos de trabajo impidiendo llevar un control interno óptimo de los créditos otorgados.

Al organizar una empresa o una parte de ella, se deben observar ciertos factores que contribuyen a una organización efectiva. En el departamento de "Crédito y cobro" es necesario observar algunas funciones básicas, como el otorgar préstamos a clientes que quieran comprar a través de este método, en las condiciones establecidas por la empresa, también tener información financiera en la decisión de otorgar un préstamo e inclusive la recuperación del crédito.

Analizar las políticas de cobro

Como se ha demostrado a lo largo de la investigación presentada, la empresa en análisis no cuenta con políticas de cobro. Aún no se ha sistematizado el procedimiento de cobro hacia sus clientes y se manejan registros muy anticuados que impiden mantener un control y clasificación de los clientes que reportan bajos índices de pagos y una impuntualidad al reportar sus cuotas.

Para alcanzar el objetivo de la rentabilidad, la empresa en cuestión debe tener una adecuada política desde el punto de vista financiero, ya que debe dar más vuelta al capital. Esta rotación puede verse afectada por la complejidad que los clientes, ya que pueden proporcionar para el servicio de la deuda adecuada. La recolección efectiva debe ser una prioridad en todas las esferas de la gestión empresarial. Por lo tanto, el análisis y la evaluación de la gestión de cobranza son periódicamente vitales para la situación financiera de la empresa.

Determinar los responsables del cobro de la empresa

Antes de vender, el área de crédito debe decidir a quién, por qué cantidad y por cuánto tiempo se venderá al cliente, y después de la venta, el área de recolección de datos ve que se cumplen los términos de pago y, cuando no, toma medidas para asegurar pago tan pronto como sea posible. Por lo tanto, si está organizando una empresa o una parte de ella, debe observar ciertos factores que contribuyen a una organización efectiva.

Sim embargo la empresa al igual que el área de credito, la empresa también carece de dicho departamento, por lo tanto la empresa carece de una persona exclusiva y adecuada con las habilidades necesarias para realizar la recuperación de la cartera.

2. Causas de las falencias en el otorgamiento de créditos y la gestión de las cobranzas

Cuadro 3: Falencias en el proceso de otorgamiento de crédito y la gestión de cobranza

Causas	Efectos
Falta de políticas de crédito	Otorgamiento de créditos a clientes que no cumplen con los requisitos para recibirlo
Cantidad de clientes morosos	Aumento de la cartera vencida
Bajo índice de pago de los clientes	Disminución del flujo de efectivo hacia las cuentas de la empresa
Falta de departamento de créditos y cobranzas	No es posible llevar un control pleno de los valores que son entregados a créditos y a quiénes son otorgados.
Falta de coordinación en el proceso de cobro a clientes	Existen clientes que no se les han cobrado sus artículos adquiridos

Elaborado por: Ortega Cepeda Josué Steeven

3. Proponer mejoras al proceso de créditos y cobranzas

Cuadro 4: Plan de Mejora

Oportunidad de mejora: Mejorar los procedimientos para otorgamiento de crédito y cobranza	
Meta: Diseñar procesos y políticas para otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.	
¿Qué?	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.
¿Quién?	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de cobrabilidad
¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar los perfiles y responsabilidades para el otorgamiento de crédito y recuperación de cartera.
¿Por qué?	<ul style="list-style-type: none">• Comercial Benigno sufre de cartera vencida, clientes morosos, cuentas malas, baja recuperación de cartera y control ineficiente en operaciones de crédito y montaje debido a que no cuenta con un sistema de control interno adecuado.
¿Dónde?	<ul style="list-style-type: none">• Comercial Benigno
¿Cuándo?	<ul style="list-style-type: none">• Primer semestre del 2018

Elaborado por: Ortega Cepeda Josué Steeven

Desarrollo del plan de mejora

Mejoras a los procedimientos de cobros de los créditos otorgados a los clientes en el Comercial Benigno.

Plan de acción: El propósito de este plan de acción es proporcionar una herramienta efectiva para el personal involucrado en la provisión de préstamos y administración de cobro, que servirá como una guía de acciones para la efectividad de las operaciones en el Comercial Benigno.

Objetivo general

El objetivo general es crear e implementar una herramienta que mejore la eficiencia crediticia y cobranza, lo que mejorará el nivel de liquidez y reducirá el riesgo operacional del proceso anterior en Comercial Benigno.

Objetivos específicos

- Formular la política de préstamo y recopilación de datos de forma clara, simple y flexible, es decir, de acuerdo con la realidad actual de Comercial Benigno.
- Establecer procedimientos prácticos que guíen y garanticen el cumplimiento de las políticas propuestas para otorgar préstamos y procesar colecciones
- Desarrollo de formatos para el registro de la documentación necesaria para el trabajo del Departamento de Crédito y las colecciones de Comercial Benigno
- Minimice los riesgos al crear préstamos y facilite la recuperación de la cartera, además de reducir los niveles de morosidad.
- Promueva la rentabilidad a través de la introducción de procedimientos y políticas que optimicen el trabajo para restaurar el crédito.

Desarrollo del plan de mejora

Este plan está diseñado para abordar los problemas identificados en el proceso de proporcionar y restaurar la cartera, así como también como una herramienta de trabajo para facilitar las tareas diarias, simplificar el trabajo y proporcionar control administrativo interno.

Definición de condiciones de crédito

Para mejorar la cartera de cuentas por cobrar, es necesario que el personal del departamento de préstamos y cobranzas realice estudios sobre la confiabilidad de los fondos proporcionados, antes de su aprobación, y el crédito y el monto para cada cliente.

Categorización de Clientes

La clasificación de los clientes identifica al consumidor que determinará los tipos de clientes clasificados según las relaciones actuales o futuras con la empresa.

La clasificación es la siguiente:

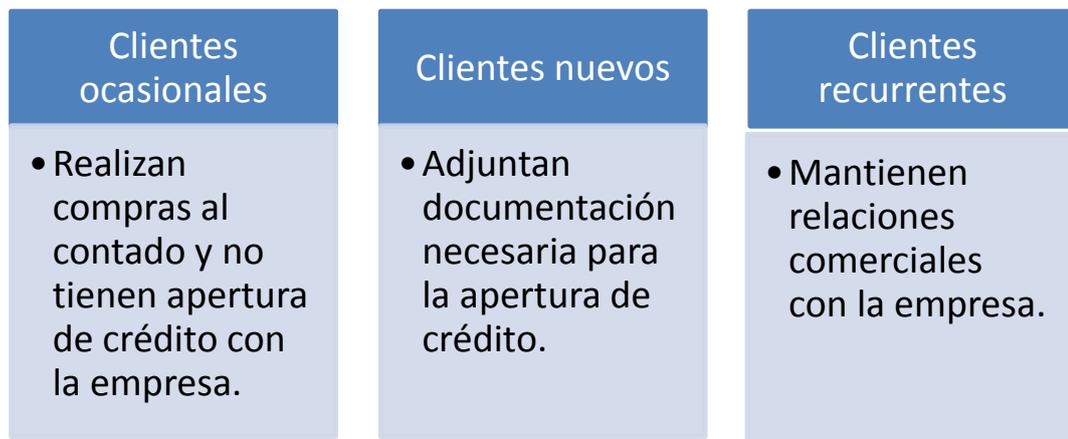


Figura 7 Categorización de clientes

Clientes ocasionales

Estos son los que hacen compras de vez en cuando o solo una vez. Para determinar la causa de esta situación, es deseable que cada vez que un nuevo cliente haga su primera compra, se le pida que reciba cierta información que le permita contactarlo en el futuro. Por lo tanto, podrá realizar una investigación (si no devuelve otra) de compra) las razones de su partida y cómo esta situación puede corregirse o modificarse (Elizondo, 2013).

Clientes nuevos

Son aquellos que están comprando actualmente, y deciden mantener una relación con la empresa, solicitando requisitos para obtener un préstamo introductorio.

Clientes recurrentes

Estos son los que mantienen relaciones comerciales con la empresa y a menudo compran. Este tipo de clientes, en general, está satisfecho con la compañía, sus productos y servicios. Por lo tanto, es importante no descuidar la relación con ellos y proporcionar constantemente un servicio personalizado que los haga sentir "importantes" y "valiosos" para la empresa (Elizondo, 2013).

El objetivo de la categorización de los clientes es que los clientes casuales y nuevos se conviertan en clientes permanentes o actuales y, por lo tanto, hagan compras regulares a la empresa e incrementen las ventas.

Definición de la documentación de respaldo y metodología de recepción

El asistente de préstamo y cobranza será responsable de recibir y documentar al solicitante. Estos documentos deben cumplir con los requisitos generales para las ventas de crédito para la provisión de crédito (Meigs, 2000).

Determinación de documentación de respaldo

Cada persona que solicita un crédito debe cumplir con los requisitos generales para la venta de crédito y permitir que las compañías realicen una investigación que considere necesaria.

A través de la información provista por fuentes internas o externas para el oficial de préstamos, se le permitirá investigar, analizar, evaluar y tomar decisiones sobre solvencia moral y económica, solvencia, seriedad, experiencia y antecedentes del solicitante del préstamo. La correcta

interpretación de los hechos reunidos con la ayuda de la información recibida le dará al departamento más fortaleza para fortalecer la solución (Lawrence & Chad, 2012).

Los requisitos documentales de las ventas a crédito son:

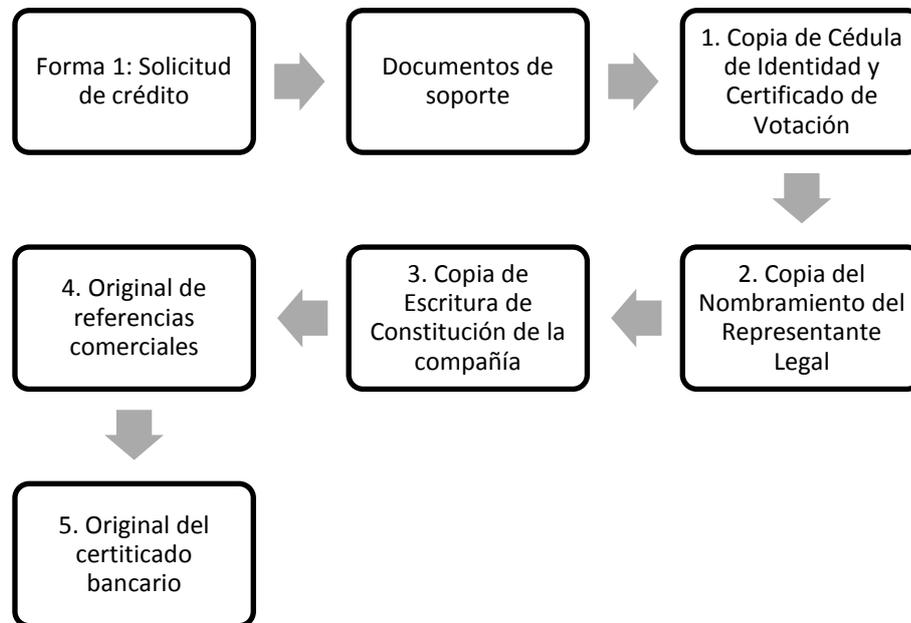


Figura 8 Requisitos para solicitud de crédito
Información proporcionada por Melgar & Moreno (2014). Adaptado de http://www.utec.edu.sv/media/investigaciones/files/Melgar_y_Moreno.pdf

Solicitud de Crédito

La forma uno que contiene la información más relevante del cliente será proporcionado por la empresa y debe ser presentado con una letra legible, no debe contener manchas o información falsa, al final el solicitante debe firmar con la firma registrada en el documento de identidad, que es importante, porque el cliente acepta la operación solicitada y le permite a la empresa verificar los datos proporcionados (Vargas, Maldonado, & Ayay, 2017).

En esta forma uno, el cliente tendrá que proporcionar información de identificación y contacto para que las personas encargadas de otorgar el crédito puedan medir su capacidad de endeudamiento. Adicionalmente,

deberá proporcionar información de referencias comerciales y de contacto, con el propósito que se verifique que la información suministrada por el cliente sea verdadera. Estos y otros datos adicionales serán suministrados en la forma uno (Pungitore, 2006).

Después de haber llenado la información necesaria en la forma uno, es de mucha importancia que el cliente certifique la información con los documentos habilitantes, es decir, los requeridos por la ley y que se detallan a continuación.

Copia del RUC

De acuerdo con las leyes de Ecuador, cada negocio debe recibir un registro único de contribuyentes (RUC) y cumplir con las obligaciones tributarias para no tener problemas con el cierre del negocio.

Copia de cédula de identidad y certificado de votación

La copia de la cédula de identidad y el certificado de votación debe ser clara, sin cambios y debe estar en vigor. Estos documentos divulgarán los datos personales del cliente.

Copia del nombramiento del Representante Legal

Este documento debe estar debidamente registrado en el registro de productos básicos y contendrá información sobre una persona que representa a la empresa de manera judicial y extrajudicial.

Copia de Escritura de Constitución de la compañía

Para la empresa, se garantiza que la empresa solicitante esté legalmente registrada en el país.

Original de referencias comerciales

En este documento, se proporcionará la siguiente información: la hora de la estancia del cliente, el número de compras, las condiciones o términos del préstamo, y la experiencia en el pago. Además, el documento debe estar firmado por el propietario o la persona autorizada de la empresa, la

firma no debe tener ningún cambio, y también debe contener los números de teléfono y la dirección de la empresa.

Copia de planilla de servicios básicos

Este documento servirá como evidencia de los datos del solicitante tanto por su nombre como por su dirección.

Original del certificado bancario

El certificado indicará que el cliente mantiene una cuenta activa en la institución bancaria.

Proceso de recepción

El asistente de crédito y cobranza recibirá la documentación de los clientes y verificará la finalización correcta con una carta clara de la solicitud de préstamo y confirmará que está firmada por el cliente, además de agregar los documentos solicitados en los requisitos generales para la venta de crédito.

El asistente de crédito y cobranza asignará el número y la fecha de recepción de la solicitud si la documentación cumple con todos los requisitos.

El documento de gestión para el proceso de aceptación se presenta a continuación:

Cuadro 5: Documento de gestión para el proceso de aceptación

Tipo de documento	Documento recibido	Observación
Solicitud de crédito	➤	
Copia de RUC	➤	
Copia de cedula de identidad y certificado de votación		No legible
(*)Copia del nombramiento del representante legal		Pendiente
(*)Copia de escritura de constitución de la compañía	➤	
Copia de planilla de servicios básicos	➤	
Original de tres referencias comerciales	➤	

Original de certificado bancario	➤	
---	---	--

Elaborado por: Ortega Cepeda Josué Steeven

(*) Aplica solo a personas jurídicas

Proceso de custodia de documentos

Con el fin de ordenar y controlar adecuadamente los préstamos otorgados por la compañía a sus clientes, una cartera de préstamos que contendrá requisitos generales para la venta de créditos, que incluye documentos generales que serán aprobados por el jefe del departamento de préstamos y cobranzas.

Mientras que los documentos comerciales serán recibidos por el Asistente para préstamos y cobranza, los mismos serán responsables del personal de entregas del Departamento de Contabilidad y ellos serán los responsables de proteger estos documentos.

Los procesos a realizarse son

a. Documentos generales

1. El cliente entregará los documentos generales al Asistente de crédito y cobranza y, por lo tanto, autorizará a la empresa a realizar una investigación de crédito, que considere necesaria.
2. El Asistente de crédito y cobranza se mantendrá bajo custodia en los documentos hasta que se verifiquen y luego serán devueltos al jefe del departamento de crédito y cobranzas.
3. El jefe del departamento de crédito y cobranzas continuará aprobando o rechazando el préstamo y lo presentará al Director General para su aprobación. El responsable del crédito y la cobranza colectiva serán los custodios de los documentos del solicitante.

b. Documentos comerciales facturas, cheques y letras de cambio

- Una copia de la factura emitida estará protegida por el Jefe del Crédito antes de su cancelación.

- El archivo específico debe determinarse para el almacenamiento de facturas y cheques en la fecha y debe enviarse mensualmente, y el Departamento de Contabilidad será responsable.

Proceso de confirmación de información

El análisis de la solicitud de crédito y la verificación de datos son la base fundamental para determinar si una persona o una entidad legal merecen un préstamo y este es capaz de resolverlo, por lo que tendrá un procesamiento especial en todos los detalles de la solicitud. La clave de verificación se encuentra afuera.

Toda la información del solicitante debe ser confirmada con la ayuda de una segunda fuente para verificar la autenticidad de la información y determinar el cumplimiento de las obligaciones del solicitante.

Asistente de crédito y cobranza

Funciones

1. Comprueba que la solicitud de crédito esté completa y léala, asegúrese de que esté firmada por el cliente y adjunte los documentos necesarios para su análisis.
2. Inicia el proceso de investigación del cliente explorando la base de datos de clientes de la compañía, si el solicitante ya tiene un historial de compras para determinar si anteriormente era cliente de efectivo.
3. Él consultará los datos del cliente por teléfono, además de referencias detalladas a la solicitud, haciendo preguntas tales como el tiempo de estadía del cliente, la calificación de clasificación de acuerdo con los pagos, el límite de crédito asignado.
4. Envía el recopilador para confirmar la dirección del cliente visitándolo.
5. Posteriormente, entrega los documentos del solicitante al jefe del préstamo y la recuperación con un análisis apropiado de ellos, y se debe incluir la forma de aprobación de crédito.

Jefe de Crédito y Cobranza

1. Revisa el proceso de análisis preliminar e inicie sesión en la oficina de crédito para obtener un informe general sobre el historial de crédito y la calificación.
2. Decidirá si es posible o no proporcionar un préstamo al cliente, especificando los motivos de la decisión final especificada en el formulario de aprobación del préstamo, así como la cantidad asignada y los términos de pago para el solicitante. .
3. Se reunirá con el gerente general para aprobar el préstamo.
4. Archiva y es responsable de guardar los documentos del solicitante.
5. Se enviará una copia de la decisión al Asistente de Crédito y Cobranza, quien informará al cliente sobre la aprobación de la decisión sobre el préstamo.

Cupo de Crédito

Clientes nuevos

1. El nuevo cliente debe tener tres ventas diarias en efectivo, entendidas como contado, aquellas cuyo importe se pagó antes o simultáneamente con la entrega del producto o depositando dinero en cualquiera de las cuentas que la empresa asigna para recibir estos recursos. A partir de la cuarta venta, el cliente puede recibir de ocho días a 15 días de crédito dependiendo de la cantidad de facturación.
2. El monto del crédito inicial será igual al promedio de las tres compras, que se puede aumentar a la tasa de compras y la frecuencia con la que está expuesto.
3. Las condiciones del préstamo serán de 8, 15 y 30 días y se permitirán de acuerdo con el límite de crédito preestablecido, si se requiere un período más largo, debe ser solicitado por el gerente general, quien permitirá o denegará el préstamo.

Clientes Recurrentes

1. El cliente debe conocer los préstamos emitidos.
2. En caso de que el préstamo exceda el límite máximo establecido, un sobregiro debe ser autorizado por el Gerente General después de verificar y autorizar al administrador del préstamo y la recuperación.
3. El gerente del préstamo y la tarifa reducirán los días originalmente provistos cuando el cliente está constantemente retrasado en los pagos, y cuando tiene cuentas por más de 45 días, incluso suspende el recibo del préstamo autorizado y se niega a enviarlo.

Determinando el proceso de recolección

La abrumadora mayoría de los clientes no mantienen sus obligaciones crediticias a tiempo, si no fueron advertidas, si después del pago apropiado no se hicieron, comienzan a generar deudas de interés, lo que causa el temor de un pago adicional de estas tarifas.

Comercial Benigno no cumplió con este derecho, aunque en legislación debe hacerlo, pero la intención de los directores de la corporación es mantener una relación con el cliente que cumpla con las siguientes características:

- Amabilidad y esmero en el servicio.
- Armonía con el cliente.
- Búsqueda de intereses comunes.
- Filosofía de ganar y ganar.
- Negociaciones abiertas.

De acuerdo con estos parámetros de actividad, la empresa no está interesada en mantener la fricción con los clientes, y más aún en la recolección de residuos en los tribunales, sino que busca establecer relaciones en las que tanto el cliente como la empresa se sientan en confianza y mutua apoyo.

Planificación mensual de recaudación

El jefe del departamento de créditos y cobranza preparará un informe sobre la planificación mensual de los pasos que deben tomarse, según el momento relevante de la facturación.

Además, todos los días, el Asistente de crédito cobranza prepara un informe sobre los ingresos recibidos, que incluirá las recaudaciones realizadas en la oficina y las recaudaciones realizadas por el Recaudador, para verificar los ingresos por concepto de correlación.

Los cheques recibidos para cobros deben emitirse a nombre de la compañía, y bajo ninguna circunstancia se recibirán los cheques emitidos a nombre de terceros.

El informe sobre la recepción de los recibos y los datos recopilados se entregará al Departamento de Contabilidad, y se enviará una copia del informe con una firma y se recibirá.

La gestión de colecciones será respaldada por llamadas telefónicas, visitas de campo y notificaciones de acuerdo con el siguiente calendario

Cuadro 6: Proceso para recuperación de cartera

Frecuencia contacto con el cliente	Vencimiento de la factura	Políticas
1	5 días antes del vencimiento	Llamada telefónica (Recordatorio)
2	5 días después del vencimiento	Llamada telefónica (Compromiso de pago)
3	15 días después del compromiso de pago	Visita de campo y notificación de cobro
4	30 días después del compromiso de pago	Visita de campo y bloqueo en el sistema

Elaborado por: Ortega Cepeda Josué Steeven

Reducción de antigüedad de la cartera

El éxito de cualquier relación entre personas es una buena comunicación, por lo tanto es muy importante crear una política de reunión de trabajo un día a la semana (lunes) para informar a los gerentes de la compañía sobre los resultados del procedimiento de recolección durante la semana anterior y otros aspectos siguiendo:

1. Conocimiento de clientes potenciales para establecer relaciones comerciales con la compañía.
2. Acuerdos con clientes e información sobre la fecha de inicio de sus actividades.
3. Desacuerdo de clientes sobre tarifas, calidad de servicio, infraestructura, fricción con el personal de la compañía.
4. El nivel de recolección realizado en la semana anterior.
5. La lista de clientes con los que no se recibió respuesta dentro de una semana.

Esta medida, que debe ser considerada por la empresa, puede mantener un bajo nivel de morosidad en el saldo de clientes, en la misma proporción en que el nivel de efectivo seguirá siendo alto y, por lo tanto, el rendimiento general de la empresa será óptimo.

Conclusiones

Luego de la revisión de las bases teóricas que sustentan el desarrollo del presente documento, se concluye que el flujo de efectivo es una herramienta de gran importancia en el control de la liquidez de la empresa puesto que permite determinar la cantidad de dinero que ha sido utilizado en la empresa, comparando los ingresos con los egresos y sus actividades de inversión, de tal manera que los valores empleados en la empresa representen la salud financiera de la entidad.

Después de analizar el sistema de otorgamiento de crédito de la empresa analizada, se concluye que uno de los principales problemas está en el mal manejo del otorgamiento de los créditos; puesto que el personal de la empresa no cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios para controlar cómo y a quién los créditos son otorgados.

Adicionalmente, se concluye que no existen políticas establecidas que guíen al personal de la empresa en el otorgamiento de créditos a clientes, por lo que los créditos son otorgados a clientes que no presentan buenas referencias comerciales, obteniendo como resultado que estos no pueden atender de manera responsable las obligaciones adquiridas resultando en el aumento de la cartera vencida.

Una vez completada la investigación, Comercial Benigno, se verificó que la empresa no cuenta con una guía de procedimientos establecida que pueda ayudar a mejorar el control interno sobre el departamento de préstamos y cobranzas. La aplicación de esta guía ayudará a la empresa a mejorar los procedimientos existentes con el fin de monitorear oportunamente sus cuentas por cobrar y así contribuir a la liquidez suficiente para que la compañía cumpla con sus obligaciones.

Recomendaciones

A partir de la presente investigación y de mejoras a proponer se sugiere que se sociabilice con el personal de la empresa las políticas diseñadas, para que estas sean conocidas por todos los empleados que participan en el otorgamiento de créditos, con el fin de que las nuevas políticas gobiernen los procesos de créditos para de esta manera disminuir la cantidad de cartera vencida en la empresa y aumentar el flujo de efectivo hacia ella.

Se recomienda que la empresa realice una capacitación a su personal sobre el proceso de otorgamiento de créditos, con el fin de actualizar los conocimientos de estos para que estén al tanto de las nuevas normas y técnicas aceptadas mundialmente para el otorgamiento de los créditos, el manejo de la cartera vencida y la gestión de las cobranzas.

Por otro lado, se recomienda que se realice una evaluación continua de la aplicación de las políticas diseñadas, con el fin de determinar si estas están siendo aplicadas por los trabajadores. Adicionalmente, las políticas deben de ser constantemente revisadas para determinar si aún se ajustan a las necesidades de la empresa no si necesitan ser actualizadas para abarcar nuevos aspectos que han surgido en el giro diario del negocio.

Finalmente, se sugiere que la empresa realice una departamentalización con el fin de que se segreguen las diferentes funciones que se realizan en la compañía y que cada empleado tenga claro las funciones y responsabilidades que debe de cumplir. De esta manera se puede garantizar un mejor control interno y una disminución de los errores en el otorgamiento del crédito a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2013). *Información financiera, base para el análisis de Estados Financieros*. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/informacion-financierabase-para-analisis-de-estados-financieros.pdf>
- Arreaza, E., & Guazarán, M. (Enero de 2013). *Universidad José Antonio Páez*. Obtenido de Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de la cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores C.S.: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-erika-arreaza-y-marc3ada-e-guacarc3a1n.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Baldrini. (2013). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/51300008metodologia/reporte-del-capitulo-5>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Blanco, P. (2016). *Universidad de Costa Rica*. Obtenido de Modelo de análisis de gestión financiera integral en un empresa nacional productora y comercializadora de calzado: <http://kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/29376/Modelo%20de%20An%C3%A1lisis%20y%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%20Integral%20en%20una%20Empresa%20Nacional%20Productora%20y%20Comercializ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brun, X., & Moreno, M. (2008). *Análisis y selección de inversiones en mercados financieros*. Barcelona: Editorial Profit.

- Castro, J. (30 de Abril de 2015). *Corponet*. Obtenido de <http://blog.corponet.com.mx/metodos-para-elaborar-el-estado-de-flujo-de-efectivo>
- Charco, W. (2013). *Estados de Flujos de Efectivo*. México: Editorial FC.
- Contabilidad. (22 de 08 de 2017). Obtenido de <https://contalocura.blogspot.com/2017/08/aspectos-fundamentales-de-la.html>
- Contreras, J. P. (2013). *Contabilidad Financiera con Excel*. Perú: Empresa Editora Macro EIRL.
- Díaz, C. A. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Obtenido de <http://www.matriztica.cl/wp-content/uploads/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-SOCIAL-Y-EDUCACIONAL-2012.pdf>
- Dionisio, D. R. (2013). *DICCIONARIO-GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Madrid: Editorial: Dionisio del Rio .
- Elizondo, A. (2013). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Ciudad de México: Limusa Noriega Editores S.A.
- Enciclopedia Financiera. (2015). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/analisisfundamental/ratiosfinancieros.htm>
- Espinosa, G. (Diciembre de 2012). *Universidad Rafael Urdaneta*. Obtenido de Cuentas por cobrar y movimientos de efectivo en agencias de publicidad del Municipio de Maracaibo: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-12-07400.pdf>
- Estupiñán, R. (2001). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: ECOE Ediciones.

- Estupiñán, R. (2013). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Fernández, J. M. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa, 4a.Ed.* México: Editorial Grupo Patria.
- Fred, D. (2003). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.
- Galindo, E. M. (17 de 08 de 2013). *Metodologías de la Investigación*.
Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/muestra-y-tipos-de-muestreos.html>
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Gómez, G. (11 de Febrero de 2001). *Gestiópolis*. Obtenido de El estado de flujos de efectivo: <https://www.gestiopolis.com/estado-flujos-efectivo/>
- Guajardo, G. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Guerrero, J., & Galindo, J. (2014). *Contabilidad para administradores*. México: Grupo Editorial Patria.
- Horne, J. V., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Icart, M. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Ingeniería Unam. (2012). Obtenido de http://www.ingenieria.unam.mx/~materiafcf/def_conta.html
- Laura Sierra García, E. A. (2014). *Introducción a la contabilidad financiera*. España: Ediciones Pirámides.
- Lawrence, J., & Chad, J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Edcación.

- Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. Mexico: Umbral.
- Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Maza, J. (2015). *Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de El control interno de la cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CÍA., en el cantón Camilo Ponce Enrque: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Meigs, R. (2000). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Meigs, R., Williams, J., & Haka, S. (2005). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales*. . Colombia: Mc Graw Hill.
- Melgar, Ó., & Moreno, C. (2014). *Universidad Tecnológica de El Salvador*. Obtenido de Lineamientos técnicos y legales para constituir un despacho de contaduría pública y auditoría en El Salvador: http://www.utec.edu.sv/media/investigaciones/files/Melgar_y_Moreno.pdf
- Mena, R. B. (2013). *Incertidumbre y riesgos en decisiones financieras*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Méndez, A. (2012). *Teoría y práctica de contabilidad*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, J. (2013). *Contabilidad Superior*. México: Grupo Editorial Patria.
- Normas Internacionales de Contabilidad. (01 de 2017). Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/nic.htm>

- Ormeño, R., & Pérez, X. (2004). *Universidad de Chile*. Obtenido de Impuestos Diferidos: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115040/Orme%C3%B1o%20P.%2C%20Rodrigo.pdf?sequence=1>
- Pacheco, J. (2014). *Análisis de los estados financieros*. Perú: Editorial Macro.
- Pérez, A. (25 de Junio de 2015). *Universidad de Valladolid*. Obtenido de Sistemas de amortización de préstamos con cuota constante: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/15849/1/TFG-E-178.pdf>
- Pérez, J. (2013). *La Contabilidad y los Estados Financieros*. España: Editorial Esic.
- Prats, J. (Junio de 2004). *Técnicas y recursos para la elaboración de tesis doctorales*. Obtenido de Universidad de Barcelona: http://www.ub.edu/histodidactica/images/documentos/pdf/tecnicas_recursos_elaboracion_tesis_doctorales_bibliografia_orientacion_metodologicas.pdf
- Pungitore, J. (2006). *Sistemas administrativos y control interno*. Buenos Aires: Librería Editorial Osmar Daniel.
- PYMES. (2014). Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf
- Quimiz, J., & Valdez, P. (Agosto de 2012). *Universidad Estatal de Milagro*. Obtenido de Implementación de manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/943/3/Implementaci%C3%B3n%20de%20manuales%20de%20pol%C3%ADticas%20y%20procedimientos%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranzas%2C%20para%20la%20minimizaci%C3%B3n%20de%20riesgos%20al%20momento%20de%20adquirir%2>

- Redondo, A. (2004). *Curso práctico de contabilidad general y superior*. Venezuela: Corporación Marca.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Rodriguez, D. (2012). *Análisis de estados financieros*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Salinas, J. (13 de Noviembre de 2013). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Problemática que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un sistema de control :
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11148/1/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf>
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Seco, M. (2007). *Riesgos Económicos y Financieros de la Empresa*. EOI Escuela de Negocios.
- Soto, E., Mora, G., & Montes, C. (01 de Abril de 2013). *Scielo*. Obtenido de Adscripción de la contabilidad en la estructura general del conocimiento. Cuaderno de Contabilidad:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722013000100007
- Talla, S. (2013). El estado de flujos de efectivo, una herramienta clave para la supervivencia de la empresa en el mundo actual. *Quipukamayoc*, 3-12.
- Transini, R. (2003). *Economía para no economistas*. Montevideo: Universidad de la República.
- Vallado, R. (Marzo de 2015). *UADY*. Obtenido de Las cuentas por cobrar:
http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson.

Vargas, K., Maldonado, M., & Ayay, M. (Enero de 2017). *Ecuela profesional de contabilidad y finanzas*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/126/FACTORES%20QUE%20GENERAN%20LA%20MOROSIDAD%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20Y%20RENTABIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, R. (2007). Estado de Flujo de Efectivo. *Inter Sedes*, 115-120.

Vite, V. (2016). *Contabilidad General*. Editorial Digital UNID.

Zurita, G. (2010). *Probabilidad y Estadística Fundamentos y Aplicaciones*. Guayaquil: ESPOL.

ANEXOS

Anexo 1 Modelo de estado de flujo de efectivo

Estado de Flujo de Efectivo	
Empresa ABC S.A.	
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017	
En Dólares Americanos	
Actividades de operación	
Pagos de clientes	1.130.110,00
Pagos a proveedores	- 126.440,00
Beneficios a empleados y otros bienes y servicios	- 1.820,00
Pago por impuestos a la utilidad	- 1.900,00
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	\$ 999.950,00
Actividades de inversión	
Inversiones en nuevos negocios	- 11.650,00
Intereses cobrados	7.050,00
Dividendos cobrados	1.100,00
Adquisiciones de propiedad, planta y equipo	- 2.350,00
Cobros por venta de inmuebles, maquinaria y equipo	15.760,00
<i>Flujos netos de efectivo de actividades de inversión</i>	<i>9.910,00</i>
Efectivo excedente para aplicar en actividades de financiamiento	\$ 1.009.860,00
Actividades de financiamiento	
Entrada de efectivo por emisión de capital	32.250,00
Obtención de préstamos a largo plazo	15.250,00
Pago de pasivos derivados de arrendamientos financieros	- 12.990,00
Intereses pagados	- 9.270,00
Intereses pagados	- 8.200,00
Dividendos pagados	- 8.200,00
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	\$ 17.040,00
Incremento neto de efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 1.026.900,00
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del periodo	\$ 23.978,00
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo	\$ 1.050.878,00

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

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 se ha analizado el Proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE CRÉDITO A CLIENTES EN EL COMERCIAL BENIGNO”**, y problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta las falencias en el procedimiento de cobro de los créditos otorgados a los clientes en el flujo de efectivo, en el Comercial Benigno, ubicado en el cantón Guayaquil, periodo 2017? Presentado por Ortega Cepeda Josué Steeven** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.


Egresado:

Ortega Cepeda Josué Steeven


Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites



Factura: 001-001-000023538



20180901079D01057

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901079D01057

Ante mí, NOTARIO(A) KARLA MYRIAM PARRA VILLACIS de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA NOVENA , comparece(n) JOSUE STEEVEN ORTEGA CEPEDA portador(a) de CÉDULA 0929552644 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 AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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 18 DE MAYO DEL 2018, (14:17).

Josue Steeven Ortega Cepeda

JOSUE STEEVEN ORTEGA CEPEDA
CÉDULA: 0929552644

Karla Myriam Parra Villacis

NOTARIO(A) KARLA MYRIAM PARRA VILLACIS
NOTARÍA SEPTUAGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Josué Steeven Ortega Cepeda** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCEDIMIENTO DE COBRO DE CRÉDITO A CLIENTES EN EL COMERCIAL BENIGNO**, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNÓLOGO 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*.



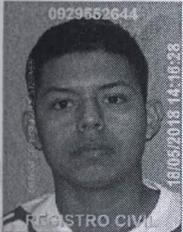
Josué Steeven Ortega Cepeda

No. de cedula: 0929552644

Firma



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0929552644

Nombres del ciudadano: ORTEGA CEPEDA JOSUE STEEVEN

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 19 DE SEPTIEMBRE DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ORTEGA RIOS JUAN EDUARDO

Nombres de la madre: CEPEDA BELTRAN CECILIA ISABEL

Fecha de expedición: 7 DE DICIEMBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 18 DE MAYO DE 2018

Emisor: MADELINE MARIA BARREIRO CRIOLLO - GUAYAS-GUAYAQUIL - GUAYAS -
GUAYAQUIL



Josue Ortega C.

Ing. Jorge Troya Fuertes

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



N° de certificado: 183-122-39521



183-122-39521

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
No. 092955264-4

APellidos y Nombres: ORTEGA CEPEDA JOSUE STEEVEN

Lugar de Nacimiento: GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/

Fecha de Nacimiento: 1984-08-19

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: M

Estado Civil: SOLTERO





INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

E3333M222

APellidos y Nombres del Padre: ORTEGA RIOS JUAN EDUARDO

APellidos y Nombres de la Madre: CEPEDA BELTRAN CECILIA ISABEL

Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL
2015-12-07

Fecha de Expiración: 2025-12-07

001000020

Josue Steeven Ortega

Josue Ortega C.

DIRECCIÓN GENERAL FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

CNE
CORPORACIÓN NACIONAL ELECTORAL

007 JUNTA No

007 - 110 NUMERO

0929552644 CÉDULA

ORTEGA CEPEDA JOSUE STEEVEN
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTÓN

FEBRES CORDERO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:

ZONA: 4




CNE
CORPORACIÓN NACIONAL ELECTORAL

REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. IGM.M.J



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Juan Alberto Akater  *Juan Alberto Akater*

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT Firma