



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

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

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE:**

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Propuesta de un manual de procedimientos de cobranzas para la  
Empresa Agua Linda S.A.

**Autora:**

Chávez Panta Jessica Estefanía

**Tutor:**

Ec. Carlos Luis Rivera PhD.

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

## ***CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR***

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA EMPRESA AGUA LINDA S.A, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

## **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a ¿Cómo mejorar los procedimientos de Cobranzas para incrementar los ingresos operativos en la Empresa Agua Linda S.A?, ubicada en el cantón Guayaquil, periodo fiscal 2018? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada:

**Chávez Panta Jessica Estefanía**

Tutor:

**Ec. Carlos Luis Rivera PhD**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios de ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA EMPRESA AGUA LINDA S.A., de la carrera de Contabilidad y Auditoría de Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad de la autora y no constituye copia o plagio de otras tesis presentadas con anterioridad.

Autora:

**Chávez Panta Jessica Estefanía**

C.C. 0930565221

## **DEDICATORIA**

A personas muy especiales en mi vida, que siempre han estado a mi lado apoyándome y dándome esa fuerza día a día para que siga progresando profesionalmente.

A mi padre Lorenzo Chávez, al cual dedico este logro y todos los momentos de esfuerzo que se ven recompensados, estoy segura que siempre contaré con tu apoyo.

A mi madre Aura Panta, por su compañía, por transmitirme esas ganas de seguir adelante cada día, y por no dejarme caer antes las adversidades.

A mi esposo, por ser ejemplo de lucha e inspiración para mí, por ser esa grandiosa persona que hasta ahora has sido, y dedicarme tu tiempo y tu apoyo cuando más lo he necesitado.

**Chávez Panta Jessica Estefanía**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por llenarme de bendiciones a todo lo largo de mi vida.

A personas muy importantes en mi vida que me han dado apoyo incondicional.

Mi papá por su ejemplo de que jamás debo rendirme.

Mi mamá por su apoyo incondicional.

A mi esposo, porque me has demostrado que puedo contar contigo siempre.

A mis profesores porque todas sus enseñanzas y horas de estudio se ven reflejado en este trabajo.

**Chávez Panta Jessica Estefanía**

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto .....	3
Tema.....	5
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema.....	5
Variables de investigación.....	6
Evaluación del Problema.....	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación e implementación.....	8

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos.....	10
Fundamentación Teórica.....	12

Antecedentes referenciales.....	17
Fundamentación Legal.....	19
Marco Conceptual.....	21
Conceptualización de las variables.....	27

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Presentación de la Compañía.....	28
Misión y Visión.....	29
Organigrama.....	29
Investigación Científica.....	29
Metodología de Investigación.....	30
Diseño de Investigación.....	30
Enfoque Cuantitativo.....	30
Enfoque Cualitativo.....	31
Tipo de Investigación.....	32
Población y Muestra.....	33
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	38
Técnica de Investigación a realizar.....	39
Cuestionario de encuesta .....	43
Procesamiento de la información.....	47

## **CAPÍTULO IV**

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

Presentación de resultados.....	48
Plan de Mejoras .....	69
<i>Esquema 5W + 2H</i> .....	70

<i>Conclusiones</i> .....	72
<i>Recomendaciones</i> .....	74
Bibliografía.....	75
Anexos.....	78

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

Yo, Chávez Panta Jessica Estefanía en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA EMPRESA AGUA LINDA S.A., de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Chávez Panta Jessica Estefanía

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula:

093056522-1

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA EMPRESA AGUA LINDA S.A”.**

**Autora:** Chávez Panta Jessica Estefanía

**Tutor:** Ec. Carlos Luis Rivera PhD.

**RESUMEN**

Las compañías determinan sus objetivos de negocio basados principalmente en los niveles de venta que deben alcanzar, también en un control presupuestal de costos y gastos operativos y así determinar un margen de utilidad esperado. Para alcanzar los objetivos de venta, algunas empresas definen estrategias de venta que incluyen conceder plazos de crédito a sus clientes, sin embargo el mantener una cartera de clientes representa un costo no solo financiero sino también operativo y en algunas veces legal. La situación económica de las personas jurídicas y naturales, y la búsqueda de un servicio de óptima calidad para satisfacción de sus necesidades, genera que cada día una de las opciones más utilizadas a nivel mundial sea el otorgamiento de créditos, que ha permitido que las empresas logren incrementar el nivel de sus ventas. Pero como contrapunto se generan cuentas de cartera vencida, debido a que los créditos no tienen una recuperación inmediata del efectivo. En la mayoría de casos no se cuantifica el impacto que tiene en el margen de utilidad todos estos costos y gastos asociados con las ventas a crédito así como también los costos y gastos asociados con la recuperación de cartera vencida y los gastos ocasionados por la morosidad y la incobrabilidad. El presente proyecto ayudara a mejorar el impacto de los costos directos e indirectos de recuperación de cartera vencida, a través de la promulgación de sugerencias sobre la recuperación de cuentas por cobrar, contribuyendo a márgenes de utilidad aceptables y a la toma de decisiones adecuadas.

Procedimientos	Procesos	Cuentas por Cobrar	Cobranzas
----------------	----------	--------------------	-----------

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA  
LA EMPRESA AGUA LINDA S.A.”**

**Autora:** Chávez Panta Jessica Estefanía

**Tutor:** Ec. Carlos Luis Rivera PhD.

**ABSTRACT**

The companies determine your business objectives mainly based on the levels of sales to be achieved, also in a budget control of costs and operating expenses, and thus determine an expected profit margin. To reach the sales objectives, some companies define sales strategies that include grant credit terms to its customers, however keeping a portfolio of clients represents a cost not only financial but also operating and sometimes legal. The economic situation of legal and natural persons, and the search for a service of the highest quality to satisfy their needs, generates that every day one of the most commonly used worldwide is the granting of loans, which has allowed that the companies manage to increase their sales. But as a counterpoint generated accounts of nonperforming loans, since the credits do not have an immediate recovery of the cash. In the majority of cases is not quantified the impact that has on the profit margin all these costs and expenses associated with sales to credit as well as costs and expenses associated with the recovery of nonperforming loans, and costs caused by late payments and I to possible losses. This project will help to improve the impact of the direct and indirect costs of recovery of nonperforming loans, through the promulgation of suggestions on the recovery of accounts receivable, contributing to acceptable margins of utility and decision of appropriate decisions.

Procedures

Procedures

Accounts receivable

Colectión



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

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

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:**

Propuesta de un manual de procedimientos de cobranzas para la  
Empresa Agua Linda S.A.

**Autora:**

Chávez Panta Jessica Estefanía

**Tutor:**

Ec. Carlos Luis Rivera PhD.

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema en su contexto.**

Las compañías determinan sus objetivos de negocio basados principalmente en los niveles de venta que deben alcanzar, también en un control presupuestal de costos y gastos operativos y así determinar un margen de utilidad esperado. Para alcanzar los objetivos de venta, algunas empresas definen estrategias de venta que incluyen conceder plazos de crédito a sus clientes, sin embargo el mantener una cartera de clientes representa un costo no solo financiero sino también operativo y en algunas veces legal.

La situación económica de las personas jurídicas y naturales, y la búsqueda de un servicio de óptima calidad para satisfacción de sus necesidades, genera que cada día una de las opciones más utilizadas a nivel mundial sea el otorgamiento de créditos, que ha permitido que las empresas logren incrementar el nivel de sus ventas.

Pero como contrapunto se generan cuentas por cobrar o cuentas de cartera vencida, debido a que con un crédito no se tiene una recuperación inmediata del efectivo.

La definición teórica de la contabilidad viene a decirnos que es el Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que se realizan en un negocio, empresa o entidad. (Infoautónomos, 2017).

El ingreso operativo muestra los beneficios de una empresa de actividades ordinarias antes de aplicar impuestos e intereses. Es comúnmente abreviado EBIT (ganancias antes de intereses e impuestos). Es lo mismo que el margen de explotación, el beneficio neto de explotación y el beneficio operativo. Esta cantidad muestra si una empresa puede cubrir sus costos y generar un beneficio. (Lawson, 2018)

Para calcular el margen de beneficio operativo, el administrador necesita saber los ingresos operativos y las ventas netas o los ingresos. El ingreso operativo son los saldos operativos menos los gastos operativos. El término "hacer operaciones" simboliza todos los costes asociados con la gestión del negocio. Las ventas netas o los beneficios son la cantidad de dinero que se deduce de una empresa creada para vender productos o servicios antes de que los gastos se deduzcan de los ingresos. (Lama)

Venta es una acción que se genera de vender un bien o servicio a cambio de dinero. Las ventas pueden ser por vía personal, por correo, por teléfono, entre otros medios.

Es importante que en un negocio o empresa se tenga en cuenta el total de las ventas netas, que son la suma total de todas las ventas, en efectivo o a crédito, menos las devoluciones, bonificaciones, descuentos y rebajas, de esta manera se puede obtener el rendimiento económico de un periodo determinado.

Consiste en un estudio de los resultados monetarios en volumen de las ventas por producto, territorio de ventas, por vendedores, y a veces

por clientes, el análisis de ventas nos suministra respuesta en cuanto a lo que se ha vendido en cada uno de los territorios y que productos particularmente, dándonos información de quien fue el comprador, y se toma como base de comparación los registros de la compañía en cada uno de los rubros y las cifras pronosticadas que fueron incluidas en la planeación de las ventas. (Stanton, Etzel & Walker, 2012)

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una empresa. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. (Gómez, Roldan & Sánchez, 2010).

## **1 Situación conflicto**

La empresa Agua Linda S.A. por ser una empresa con operaciones en Ecuador con una trayectoria de más de 20 años, la mayoría de sus contratos de venta se realizan a crédito, la recuperación de su cartera es de suma importancia para su funcionamiento y permanencia en el mercado.

Es precisamente el departamento de cobranzas el receptor de las cantidades de reclamos por parte de los clientes.

- Facturas no canceladas por falta de dinero, o por olvido.
- Cancelaciones a destiempo, cambio de precios y/o planes, cambio de razón social, etc.
- Clientes recomiendan que se dé a conocer la fecha de vencimiento de las facturas a través: llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de textos, etc.
- No se adaptan a las nuevas disposiciones de comprobantes electrónicos.

- La mayoría de clientes no conocen que la empresa aplica acciones legales en caso de no pagar oportunamente las facturas de consumo.
- Diferencias entre los reportes por cobrar y el sistema.

Por lo cual la cartera vencida se ha convertido en uno de los activos importantes de la empresa actualmente, por lo que su control y eficiencia en el manejo de procesos de recuperación de cartera no solo ayudarán a que se cuente con liquidez para el negocio, sino que también ayudarán a que ciertos costos por recuperación de cartera no se vuelvan incrementales.

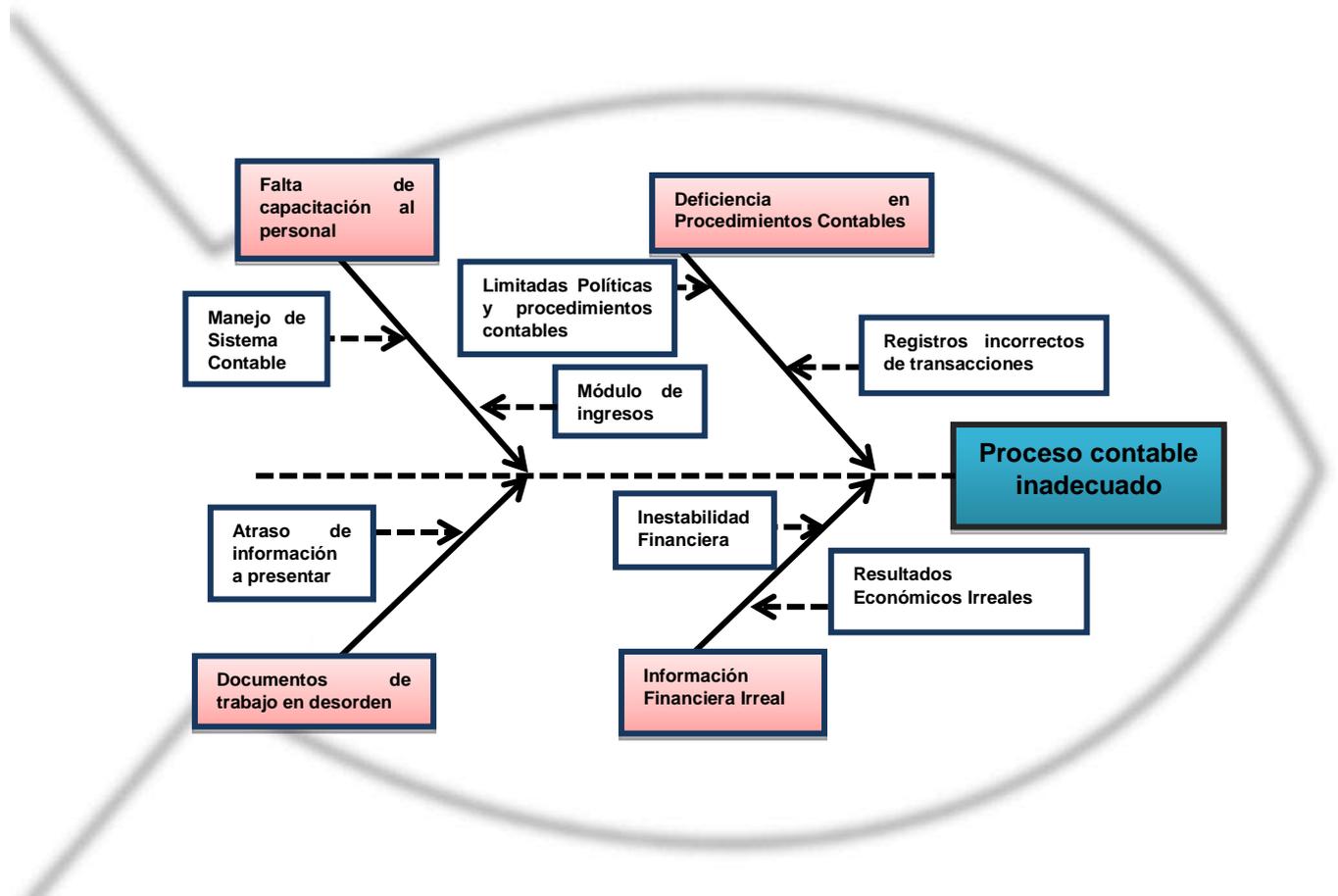
La empresa Agua Linda en la actualidad presenta falencias en los procedimientos de cobranzas, lo que pone en evidencia:

- ✓ La empresa no cuenta con un sistema de cobranza, donde especifique los clientes deudores y no deudores y esto ocasiona deficiencia en el departamento financiero.
- ✓ No cuentan con un manual de procedimientos para realizar los cobros que refieran al consumo mínimo para otorgarle crédito a un cliente.
- ✓ Falta de mecanismos adecuados que garanticen que los pagos sean en las fechas establecidas.
- ✓ Retrasos en el cobro de las facturas de los clientes de créditos.

De lo antes expuesto se puede decir que, si la empresa no toma medidas para estas falencias, en un futuro tendrá una cartera vencida extensa.

A continuación se presenta el esquema de Ishikawa como mecanismo de determinación de causas y efectos del problema planteado en esta investigación.

## Esquema de Ishikawa



## Tema

Propuesta de procedimientos de cobranzas para la Empresa Agua Linda S.A.

## Delimitación del problema

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Lugar:** Agua Linda S.A

**Campo:** Contabilidad

**Área:** Financiera

**Aspecto:** Ingresos Operativos, Procedimientos de Cobranzas.

**Tiempo:** 2018

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar los procedimientos de Cobranzas para incrementar los ingresos operativos en la Empresa Agua Linda S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, periodo fiscal 2018?

### **Variable de investigación**

**Variable independiente:** Procedimientos de Cobranzas.

**Variable dependiente:** Ingresos Operativos.

### **Evaluación del problema**

**Delimitado.-** El presente trabajo se realiza para determinar procedimientos adecuados para mejorar la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Agua Linda S.A localizada en la provincia del Guayas, en el cantón Guayaquil.

**Claro.-** El problema es que el mal manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Agua Linda S.A, requiere de la elaboración de procedimientos y políticas contables que ayude a disminuir la falta de liquidez que se presenta en la empresa.

**Evidente.-** Es evidente porque el procesamiento de la información no se realiza de forma adecuada ocasionando que información valiosa se encuentre ausente de los estados financieros.

**Concreto.-** Es concreto por que el problema se ubica en las cuentas por cobrar y estas afectan la liquidez de Agua Linda S.A

**Relevante.-** Es relevante para la empresa Agua Linda S.A en especial para la gerencia contar con unos procedimientos y políticas de crédito y cobranza que ayuden a lograr la recuperar la cartera vencida de sus clientes y prevenir los problemas de liquidez.

**Originalmente.-** Es original, ya que no se ha realiza anteriormente una investigación sobre el tema de las cuentas por cobrar dentro de Agua Linda que ayude a la gerencia a la toma de decisiones y a la optimización de todos los recursos.

**Factible.-** Es factible, porque es posible la elaboración de procedimientos y políticas de crédito y cobranzas que ayuden a recuperar las cuentas por cobrar que posee la empresa. Adicionalmente se cuenta con la aprobación de la Gerencia General de la empresa.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Proponer procedimientos de cobranzas, para incrementar los ingresos operativos en la empresa Agua Linda S.A.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Fundamentar desde la teoría contable los ingresos operativos relacionados a las cobranzas.
- ✓ Determinar el estado actual de los procedimientos de cobranzas que se realizan para recaudar los ingresos operativos.

- ✓ Delinear procedimientos y políticas de cobranza para la empresa.

### **Justificación de la investigación**

La cobranza es de vital importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de empresa u organización independientemente de la actividad comercial a la que este dedica.

Las cuentas por cobrar son los mayores indicativos de que el producto o servicio tienen una ubicación significativa en el mercado a través de las ventas a crédito, por lo que la organización para el desarrollo de una gestión de cobranzas efectiva es esencial dado que es el aporte principal para garantizar la liquidez de la empresa.

La investigación se justifica específicamente en verificar el mecanismo de otorgamiento del crédito que confiere Agua Linda a sus clientes y como estos inciden en la cartera vencida con que cuenta la institución.

El presente trabajo es **conveniente** porque busca mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida, de una manera tal, que se promueva el manejo adecuado de los recursos financieros, para así generar productividad.

La **utilidad práctica** de la presente investigación se encuentra en el estudio de los procedimientos que actualmente tiene la empresa en los procesos de cobros y como manejan sus ingresos operativos.

La **utilidad metodológica** del presente estudio es la técnica de investigación de los conceptos básicos de los procedimientos de cobranzas y de los ingresos operativos.

La **relevancia social** de este proyecto es que pueda ser tomado en cuenta por otras empresas que deseen tener un control adecuado de sus

procedimientos de cobranzas y puedan incrementar sus ingresos operativos.

La importancia del proyecto radica en que se busca proporcionar herramientas dinámicas para la implementación de políticas de administración financiera, que permitan cubrir las necesidades internas y las expectativas externas, es decir la de los socios.

La minimización de la cartera vencida debe contar con ventajas que permitan el desarrollo de las actividades de cobro y así recuperar e incrementar el capital y la rentabilidad financiera.

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO.**

#### **Marco Histórico**

La historia dice que el sostenimiento individual y familiar se desarrollaba en el interior de la comunidad, por lo que el intercambio era vitalmente necesario. Y este sirve para establecer lazos de amistad y alianzas con otros grupos o bien para afianzar las relaciones sociales existentes en el interior de la sociedad, así como en la familia. (Zuñiga, 2017) (Pág. 17)

El trueque que es el intercambio de productos revestido de formalidades, de rituales complejos ligados a la magia, es decir, a la concepción sagrada de la vida del hombre. (Zuñiga, 2017) (Pág. 17)

(Zuñiga, 2017) Es necesario resaltar el hecho de que los pueblos primitivos practican unas avanzadas relaciones utilitarias de tipo neolítico, ya sea agrícola o pastoril. Este utilitarismo neolítico es, sin embargo, todavía poco especializado: cada pequeña unidad social productora puede autoabastecerse en gran medida y por, eso el trueque conserva aún un carácter fuertemente social. (Pág. 18)

(Zuñiga, 2017) Los instrumentos monetarios surgieron como simple instrumentación, como simple expediente contable para evitar las molestias del trueque. Eran, pues, de naturaleza radicalmente abstracta-auxiliar y estaban desprovistos de valor intrínseco. (Pág. 18)

Según (Zuñiga, 2017) su funcionamiento no implicaba el intercambio de ningún objeto concreto, sino únicamente la referencia a una unidad monetaria abstracta. Aunque la unidad monetaria estuviera representada simbólicamente por una mercancía concreta (un saco de cebada, un buey...) esta mercancía no intervenía de forma real en las transacciones. Lo que interesaba era que hiciese de referencia abstracta del valor de las mercancías intercambiadas y no que se utilizara para intercambiar otros bienes por ella. (Pág. 18)

Para, (Zuñiga, 2017), cuando se produce el descubrimiento de América, con sus magníficos tesoros para saquear y sus importantes minas de metales preciosos, parece que la escasez de metales tiene que acabar. Pero este periodo de abundancia sólo es relativo ya que al final de la Edad Media se ha producido un enorme desarrollo de las relaciones comerciales y, en consecuencia, de las necesidades de moneda, para dar respuesta a estas necesidades, los banqueros de la época inventan una nueva práctica que intenta suplir la escasez de metal: la letra de cambio, con la cual nace el crédito. (Pág. 18)

Para (Romero, 2017) la palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

Se considerará crédito el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. (Romero, 2017)

Para (Romero, 2017) la petición de un crédito es una forma de financiar el pago de tus compras. La devolución tiene lugar después, durante un periodo de tiempo acordado con el acreedor.

El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor

## **Fundamentación Teórica**

### **Contabilidad.**

#### **Definición.-**

Según (Bravo, 2011), “Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable.”(Pág. 1)

La contabilidad se define cronológicamente todas las transacciones económicas que realiza una empresa, con el fin de informar su situación financiera a una fecha determinada y los resultados obtenidos durante un determinado periodo de tiempo. (Jara, 2008)

Según (Martinez, 2008), pág. 80) Es un procedimiento que a través de una exposición, ordenada, sistemática y en orden cronológico se registran, clasifican, interpretan, evalúan e informan de manera clara, completa y fidedigna la situación económica financiera de un ente económico al finalizar un ejercicio o período contable.

Según (Pombo, 2011) pág. 95 Representan un conjunto de requisitos, principios y criterios a utilizar en el proceso de captación, medida y representación de la realidad económico-financiera de la empresa para que las cuentas anuales, formuladas con claridad, expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa.

#### **Objetivos de la Contabilidad.-**

Según (Omeñaca, 2008), pág. 22 menciona los siguientes objetivos:

- ✓ Informar de la situación de la empresa, tanto en su aspecto económico – cuantitativo como en su aspecto económico – financiero.
- ✓ Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico, es decir cuánto se ha ganado o perdido en un período de tiempo determinado.
- ✓ Informar de las causas de dichos resultados.

### **Importancia de la Contabilidad.-**

Porque todos tenemos en nuestra vida cotidiana la necesidad de tener un cierto control de cuáles son nuestros gastos y nuestros ingresos. Necesitamos conocer a qué necesidades debemos hacer frente y con qué recursos contamos para ello. Sin este control, nos arriesgaríamos a agotar nuestros ingresos a mitad de mes, o desconoceríamos el importe de los préstamos que nos hubiese concedido el banco para comprar un piso y que todavía se debe devolver. (Gabilos.com)

**Contabilidad financiera.-** Rama de la contabilidad que presenta en un momento determinado y en términos monetarios la situación financiera de una empresa a partir de los bienes, derechos y deudas que posee. (Martinez, 2008), pág. 80)

Para (Romero, 2017) la contabilidad financiera es una área de la contabilidad que tiene como objetivo preparar y elaborar información contable destinada a los usuarios externos. Dicha información está sujeta a una regulación externa a la empresa (del estado, de organizaciones profesionales, etc.)

La contabilidad financiera es la técnica con la que se produce de una manera sistemática información cuantitativa sobre entidades económicas. (Pág. 25)

(Romero, 2017) en la página 24 de su trabajo dice: La historia de la contabilidad financiera no es sólo acerca de dinero y números. Es la

historia de la evolución del mundo desde el trueque y el comercio local hasta una economía verdaderamente global. Muchos registros escritos de la historia están en documentos contables. Nos dicen lo que la gente comía, cómo se crearon los monumentos, y cómo se ganaban la vida las personas de determinado milenio. Hoy en día, la contabilidad financiera hace posible el vasto comercio internacional y el crecimiento económico de los países de todo el mundo. (Romero, 2017)

El nacimiento de la contabilidad financiera como una profesión respetada se remonta a los italianos del período del Renacimiento. Los comerciantes italianos de ese tiempo desarrollaron extensas rutas comerciales en toda Europa, así como centros de banca regionales, donde los fondos y bienes eran cuidadosamente vigilados con el primer sistema de contabilidad de doble entrada. Este sistema sigue siendo el más utilizado hoy en día. (Romero, 2017) (Pág. 24)

El hito más concreto en la historia de la contabilidad financiera se produjo en 1494, cuando el empresario italiano Luca Pacioli publicó el primer libro de texto de contabilidad, llamado "Summa". Este detalla el sistema de contabilidad de doble entrada que recién comenzaba a utilizarse en ese tiempo, y ha llevado. (Romero, 2017) (Pág. 24)

### **Los ingresos operativos como parte contable.**

#### **Definición de ingresos.-**

Se trata de un incremento de los activos o un decremento de los pasivos de un ente económico durante un período contable. Tiene un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta; o, en algunos casos, en el cambio neto en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable. Estos ingresos pueden clasificarse en dos categorías:

- ✓ Ingresos operacionales (aquellos generados por el objeto social del ente económico).

- ✓ Ingresos no operacionales (son los ingresos financieros, extraordinarios o esporádicos, es decir los que no tienen que ver con la actividad principal de la empresa). (Nubox Colombia)

Un ingreso es la corriente real de las operaciones de producción y comercialización de bienes, prestación de servicios u otro tipo de operaciones similares que se enmarcan en la actividad económica de una empresa. (Modulos.com)

### **Definición de los ingresos operativos.-**

Agrupar los valores contabilizados como resultado de las operaciones desarrolladas en cumplimiento del objeto social y que compromete, a cambio, la entrega de bienes o servicios, si se trata de actividades industriales, comerciales o de servicios. También se registran como ingresos operacionales los dividendos, participaciones y demás entradas por concepto de intermediación financiera, siempre y cuando se identifiquen con el objeto social principal de la empresa que los realiza.

(Temas de clase.com)

### **Definición de Manuales.-**

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. (Definiciones .mx, 2011)

Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección. (Zambrano, 2011).

### **Tipos de Manuales.-**

Dentro de la diversidad existente de manuales se encuentran los siguientes:

- ✓ Manual de objetivos y políticas.
- ✓ Manual de empleado.
- ✓ Manual para especialistas.
- ✓ Manual para capacitación.
- ✓ Manual de propósitos múltiples.
- ✓ Manual de presupuesto de operación, de bodega, de transporte, de proyectos de disciplina, etc.
- ✓ Manual de organización.
- ✓ Manual de procedimientos.
- ✓ Manual de descripción de puestos.

### **Manual de Procedimientos.**

“Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo”. (Zambrano, 2011)

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo. (Zambrano, 2011)

### **Manual de Créditos y Cobranzas.-**

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de créditos y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros. (Melgar , 2002)

A partir de las definiciones de manuales estudiados lo podríamos definir como una herramienta importante para la empresa ya que genera control a través de cada procedimiento y por ende se deben cumplir con cada uno.

### **Antecedentes Referenciales.**

Según **(Salazar , 2013)** en su proyecto de tesis “*Las políticas de ventas y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de la empresa GAMOS, 2013*”. *Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Administrativas*. Indica

Al aplicar las encuestas se determinó que la empresa GAMOS no cuenta con un plan de capacitación a los empleados de ventas, por ello los vendedores no informan de manera veraz y oportuna a los clientes sobre: producto, precio, cantidad, plazo, forma de entrega, entre otros. Lo que a su vez provoca devoluciones, insatisfacción del cliente, incumplimiento de pagos, entre otros.

Además existe una inaplicación de políticas de venta y de cobranza en la empresa GAMOS; este factor es muy importante al momento de realizar la venta puesto que las políticas permiten que el asesor fortalezca y crea en sus estrategias de venta los resultados positivos se verán reflejados en sus clientes impactados y la fidelidad de ellos; de igual manera permite cartera y eliminar la vencida.

Por último se pudo determinar la carencia de un manual de política y procedimientos en el área de ventas que garantice la absoluta integración del equipo de venta y el cumplimiento de las metas y objetivos; afectando directamente a la recuperación de cartera.

Según **(Moreta, 2011)** en su proyecto “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimar de la ciudad de Ambato, 2011”

Las empresas se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos por lo cual deben trazar su propio procesó de Planeación Estratégica y seguir un camino natural y autentico aunque el entorno es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas.

Se concluye que la implementación de estrategias incluye la creación de una visión y una misión, la identificación de oportunidades y amenazas externas de una empresa, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir incluyendo la toma de decisiones sobre los cursos de acción de la empresa para que proporcionen los mejores beneficios.

La formulación de estrategias compromete a una empresa con productos, mercados, recursos, y tecnologías específicas durante un periodo prolongado, determinando además las ventajas competitivas a largo plazo para bien o para mal, las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones de la empresa.

Según (**Sarabia , 2012**) en su tesis *“La aplicación de un plan estratégico de marketing y su incidencia en la rentabilidad de la empresa automotores Kenya Cía. Ltda., en la ciudad del Puyo 2012”* indica.

Se manifiesta que la empresa no cuenta con un eficiente posicionamiento en el mercado debido a que no existe un plan de marketing integral que estimule la demanda del usuario.

La rentabilidad financiera no ha sido potencializada, ya que no existe un monto de ventas altas por lo que se ha minimizado la inversión.

La empresa no ha diseñado un plan estratégico de marketing afectando la rentabilidad financiera y ocasionando un estancamiento empresarial.

Según (**Kerly, 2012**): en su tesis Implementación de Políticas Crediticias para la Recuperación de Cartera Vencida del comercial de créditos Danny llegan a las siguientes conclusiones:

La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí.

- Yo considero que el personal no está capacitado para gestionar la recuperación de la cartera y esto influye a que se convierta en cartera vencida por ende aumentara sus costos y gastos de gestión que afectara en el margen de la utilidad.

La empresa no puede ser competitiva si no cuenta una normativa o política interna enlazada a la gestión financiera de créditos y cobranzas en la recuperación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan evaluar la actividad.

- Estoy de acuerdo que no validan la vigencia de los procesos, procedimientos y políticas de crédito con el propósito de que se mantenga una cartera limpia.

## **Marco Legal**

La **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**, expedida en 20 de octubre de 2008, promueve e impulsa el desarrollo de las personas naturales o jurídicas en su Art. 277, numeral 5, establece el “*Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que promuevan, fomenten y defiendan el cumplimiento de la Constitución y la ley.*” Es decir con políticas económicas y tributarias que tiendan a mejorar la competitividad interna y externa de las compañías.

**(LORTI, 2018)** Capítulo II Ingresos de fuente ecuatoriana, en su Art. 8. Ingresos de fuente ecuatoriana, resumimos lo siguiente “*Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos los que perciban los*

*ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, en un mismo año calendario". (Pág. 4)*

Es decir las ventas a crédito dan como resultado las cuentas por cobrar que normalmente incluyen condiciones de créditos que estipulan el pago en un plazo de días.

**(LORTI, 2018)** En su Art. 10 numeral 11, dice que las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (Pág. 15)

## **LA LEY SOBRE CONTROL INTERNO**

**REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS** (Decreto No. 430), se puede observar la política de gobierno en materia tributaria y medidas de Control interno tal es el caso para Cuentas por cobrar las siguientes medidas:

*En su (Decreto 430, 2010) el art. 1 dice "Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos": a) Facturas; b) Notas de venta - RISE; c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios; d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras; e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y, f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento. En su Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:*

a) *Notas de crédito; b) Notas de débito; y, c) Guías de remisión.*  
(Pág. 2)

(Decreto 430, 2010) En su Art. 8 están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aun cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. *“Las sociedades y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deberán emitir comprobantes de venta de manera obligatoria en todas las transacciones que realicen, independientemente del monto de las mismas”.* (Pág. 6)

### **Marco Conceptual**

Se presentan algunos conceptos que son necesarios para contribuir con la correcta comprensión de esta investigación:

**Activo.-** Parte del balance que recoge el conjunto de bienes y derechos tangibles (inventarios, valores por recaudar, efectivo, terrenos, edificios, maquinarias, vehículos, etc.) e intangibles (regalías, patentes, marcas, etc) poseídos por una unidad económica (persona u organización ) que tengan valor y como tal susceptibles de ser expresadas en unidades monetarias.

Parte izquierda de la columna de un balance donde constan el conjunto de bienes totales que representan el importe del haber de una persona natural o jurídica.

Conjunto de bienes y derechos que pertenecen a la empresa. (Martinez, 2008) pág. 9

**Pasivo.-** Conjunto patrimonial que recoge en un momento determinado el total de las obligaciones o deudas que un particular, empresa o negocio (deudor) tiene con otras personas, y está obligado a cancelarlo.

Agrupar todas las deudas y obligaciones pendientes de pagos. Por ejemplo cuentas por pagar, documentos por pagar, obligaciones bancarias, hipotecas por pagar, etc. (Martinez, 2008), pág. 239

**Ingreso.-** Valor económico de cualquier naturaleza (dinero u especie) que recibe una persona natural o jurídica como contrapartida por la venta de bienes y servicios prestados en un período de tiempo determinado. (Véase). Ingresos. (Martinez, 2008), pág. 181

**Ingresos.-** Valores económicos representativos (totales) de cualquier naturaleza que percibe una persona natural o jurídica sea en dinero u especie como compensación a sus ventas o servicios prestados en un período de tiempo determinado.

Bienes o recursos que entran a formar parte del patrimonio de una empresa. (Martinez, 2008), pág. 182

**Gastos.-** Conjunto de desembolsos monetarios que financian la adquisición de bienes y servicios empleados en el ejercicio o desempeño de una actividad productiva en cierto período de tiempo.

Todo gasto responde a una función productiva, comercial, administrativa o financiera, por un lado sale dinero en contrapartida se recibe algo real, bienes y servicios, con los que se podrán obtener ingresos que implican recuperar los desembolsos incurridos o ejecutados originalmente. (Martinez, 2008), pág. 162

Según (Pombo, 2011), pág. 95 es un decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante un ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones monetarios o no, a los socios o propietarios, en su condición de tales.

**Gastos Financieros o Gastos Operacionales.**-Gastos e intereses que debe cancelar el sujeto económico por el uso del capital ajeno como fuente de financiación (comisiones, intereses, etc.). (Martinez, 2008), pág. 164

**Costos Financieros.**- Intereses, comisiones y otros cargos que paga una empresa o entidad por la obtención y utilización de recursos económicos captados a través de un crédito.

Suma de gastos que incurre una empresa por la utilización de capital ajeno. (Martinez, 2008), pág. 89

**Costo o Coste.**- Toda erogación o desembolso de dinero que se efectúa para producir o adquirir un producto o la prestación de un servicio que tengan relación con la actividad y el cumplimiento de un objetivo determinado. (Martinez, 2008), pág. 86

Según (Fierro Martinez, 2011), Se identifican con el producto al cual se incorpora en forma directa en el proceso de producción (materia prima, mano de obra), y en forma indirecta (materiales, mano de obra indirecta) por un medio de distribución, por consiguiente son capitalizables en el inventario. Además, son proporcionales al volumen de ventas.(Pág. 59)

**Clientes.**- Denominación que se aplica a las personas naturales o jurídicas que mediante las operaciones mercantiles de compra-venta entregan en forma habitual mercaderías, productos o servicios a una empresa o sociedad. (Martinez, 2008), pág. 69

Según (Hernandez, 2006), Persona a quienes la empresa vende sus mercancías. Es la persona natural o jurídica funcional que recibe el producto final a cambio de contraprestaciones, ocasionalmente retribuirle en dinero. (Pág. 67)

**Clientes dudosos.**- Denominación que se aplica a los clientes que para una institución financiera o empresa se lo registra o cataloga como personas que difícilmente pueden cumplir con sus obligaciones de pago. (Martinez, 2008) (pág. 69)

**Deudor.-** Persona natural o jurídico que mantiene una obligación de pago con otra u otras en virtud de un contrato o negocio jurídico. (Martinez, 2008) pág. 112)

**Cobrar.-** Recibir el acreedor una cantidad de dinero estipulado en un acuerdo económico. (Martinez, 2008), pág. 69

**Consumo.-**Utilización de bienes y servicio destinado al empleo y satisfacción inmediata de necesidades humanas.

Bienes y servicios adquiridos por los consumidores. Utilización de los bienes existentes para favorecer el interés del consumidor. (Martinez, 2008), pág. 79.

**Contrato.-** Acuerdo, pacto o convenio entre dos o más personas por el que se determinan la creación o nacimiento de relaciones jurídicas obligatorias de índole patrimonial o económica. (Martinez, 2008), pág. 82.

**Cuentas por cobrar.-** Créditos que se otorgan a un cliente y por un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido.

Pagos que se deben a la entidad, generalmente por bienes y servicios. Créditos a favor de la empresa. (Martinez, 2008), pág. 96

**Liquidez.-** Capacidad de pago que tiene una persona natural o jurídica para responder en un corto plazo sus obligaciones financieras de cualquier tipo como consecuencia de disponer activos fácilmente convertibles en dinero efectivo.

Facilidad de ciertos títulos valores que disponen las entidades financieras para transformarlos en forma inmediata en dinero efectivo, sin que ello produzca baja alguna en el valor patrimonial de la empresa. (Martinez, 2008), pág. 202

**Crédito.-** Transferencia limitada y temporal de una cantidad de dinero que una persona o entidad hace a otra, con la promesa de que el capital

con los intereses respectivos los cancele de acuerdo a las condiciones previamente pactadas.

Contablemente son todos los registros de salida de bienes valores o servicios entregados por la empresa y que se anotan en el HABER de las cuentas. (Martinez, 2008), pág. 90

**Deuda.-** Deber o compromiso que una persona, empresa o país ha contraído como consecuencia de un acuerdo o convenio por el que debe pagar, devolver, satisfacer o reintegrar a otro cierta cantidad de dinero, bienes y servicios en un plazo determinado.

Obligación pendiente de pago. (Martinez, 2008), págs. 110,111

**Utilidad.-** En economía se llama utilidad a la cualidad mensurable y propia que posee un bien o servicio para satisfacer una necesidad.

Contablemente es el beneficio que resulta de restar el costo de los bienes y servicios producidos de los ingresos percibidos por sus ventas en un período de tiempo determinado. (Martinez, 2008), pág. 325

**Utilidad Marginal.-** Incremento en el nivel de utilidad total proveniente de consumir una unidad adicional de algún bien. Se hace esta distinción ya que cada unidad consumida de algún bien aporta una satisfacción diferente. (Martinez, 2008), pág. 325

**Utilidad Marginal Decreciente.-** Expresión que resume el hecho de que a partir de un nivel determinado de consumo, cada unidad adicional de un bien nos aportará cada vez menor utilidad. (Martinez, 2008), pág. 325

**Cartera vencida.-** Conjunto de valores y documentos que después de su vencimiento no han sido liquidados. (Martinez, 2008) págs. 61,62

**Factibilidad.-** Término que en planificación se refiere a aquellos estudios que analizan y describen detallada y ordenadamente todas las acciones técnicas, económicas y financieras de un proyecto que respectivamente se requiere desarrollar y disponer para llevar a cabo sus posibilidades o alternativas de ejecución con relación al costo-beneficio.

Se elabora en base de antecedentes e informaciones de hechos reales y precisos. (Martinez, 2008), pág. 142

**Garantía.-** Compromiso adquirido en un documento escrito por una persona en el que responde por el pago de una obligación ajena, en caso de incumplimiento del deudor principal.

Compromiso temporal que acepta el vendedor de un producto ante su comprador de reponerle o reparar esa mercancía por defectos en su fabricación. (Martinez, 2008), pág. 161

**Interés.-** Precio o remuneración que se paga o recibe por utilizar o prestar una determinada cantidad de dinero (capital), durante un período determinado. Su valor se calcula en base del porcentaje acordado entre las partes que, obviamente debe ser legalmente aceptado. (Martinez, 2008), pág. 185

**Intereses por mora.-** Intereses devengados por una deuda no satisfecha a tiempo que suelen aplicarse en las transacciones comerciales y en la administración fiscal y tributaria. (Martinez, 2008), pág. 186

**Presupuesto.-** Documento de carácter contable que recoge el plan de acción cuantitativo de gasto y financiación estimados y expresados en unidades monetarias sobre operaciones futuras de un individuo, organismo, empresa, corporación o el propio estado.

Resumen sistemático y cuantificado de los gastos e ingresos de cualquier empresa o actividad necesarios para realizar una obra o proyecto, durante un periodo dado, frecuentemente un año. (Martinez, 2008), pág. 259

**Empresa.-** Unidad económica de producción y comercialización de bienes y servicios con personería jurídica y social constituida legalmente, que mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo) produce y comercializa bienes y servicios en el mercado para obtener un beneficio económico.

Actividad económica planificada con fines de lucro, cualquiera sea su forma jurídica. (Martinez, 2008), pág. 127

**Empresa privada.**- Unidad económica de producción en la que el capital, gestión, control, dirección y toma de decisiones están en manos de particulares (empresarios o conjunto de empresarios), quienes deciden acerca de sus propias actividades económicas, sin que para ello existan restricciones o impedimentos por parte del estado.

Su objetivo principal es maximizar los beneficios que genera el ejercicio de su actividad. (Martinez, 2008), pág. 128

### **Variable Independiente**

#### **Procedimientos de Cobranza.**

Una de las principales causas de la demora en las cobranzas es que la comunicación con los clientes no se hace a tiempo. Por tal motivo es que resulta imprescindible implementar un sistema que envíe los avisos y reclamos en forma automática. Esto además libera al equipo de cobranzas de tareas que insumen mucho tiempo y les permite dedicarse a tareas de mayor valor agregado. ( (Romero, 2017). Pag. 44

### **Variable Dependiente**

#### **Definición de los ingresos operativos.-**

Agrupar los valores contabilizados como resultado de las operaciones desarrolladas en cumplimiento del objeto social y que compromete, a cambio, la entrega de bienes o servicios, si se trata de actividades industriales, comerciales o de servicios. También se registran como ingresos operacionales los dividendos, participaciones y demás entradas por concepto de intermediación financiera, siempre y cuando se identifiquen con el objeto social principal de la empresa que los realiza.

## **Capítulo III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **Reseña Histórica de la Empresa Agua Linda S.A..**

Hasta hace unos años, en este país la gente se preguntaba qué sentido podía tener pagar por una botella de agua, cuando salía casi gratis del tubo. Hoy, sin embargo, el agua embotellada tiene un mercado masivo y la idea de que éste es un producto de lujo para gente sofisticada ha quedado atrás. El Agua Linda de Postobón fue la primera marca que tuvo éxito en este mercado (su introducción se remonta a 1917, en el área de Medellín) y su posicionamiento sigue firme hoy

El énfasis en la relación entre salud, deporte y Agua Linda ha sido una constante en la publicidad.

El mercado para aguas embotelladas en Ecuador es de 100 millones de litros al año. Agua Linda tiene una envidiable participación en el mercado del 22%.

El fácil acceso al producto ha sido un factor clave en la estrategia de mercadeo. Los diferentes tamaños y empaques permiten que Agua Linda se consuma en múltiples situaciones y por una amplia variedad de personas. La distribución llega masivamente a tiendas y supermercados por medio de la red de casi 3.000 vendedores de ruta que distribuyen a diario a más de 35.000 clientes en el país.

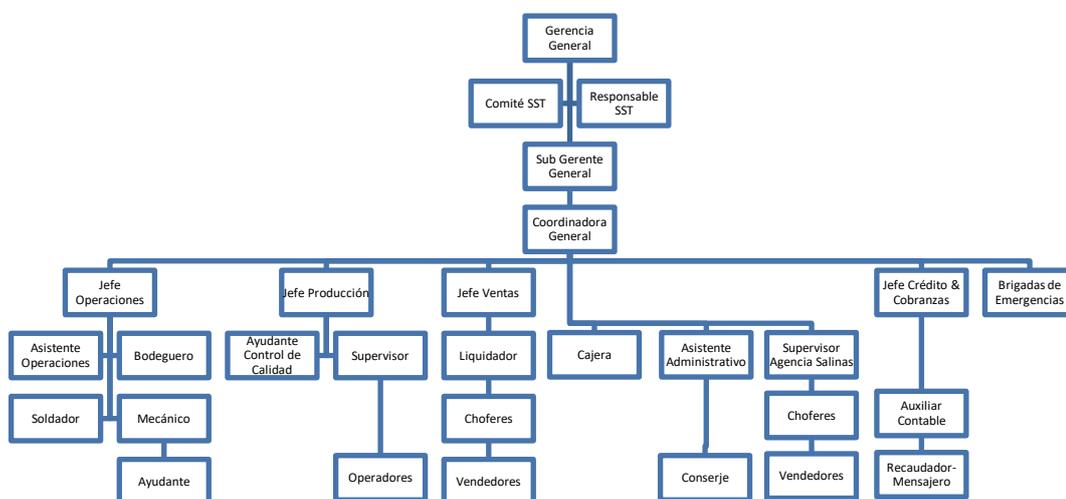
## MISIÓN

Ser la compañía líder en el desarrollo, producción y mercadeo de bebidas refrescantes no alcohólicas, para satisfacer los gustos y necesidades de los consumidores. · Superando sus expectativas mediante la innovación, la calidad y un excelente servicio. · Convirtiendo a sus proveedores en verdaderos socios comerciales.

## VISIÓN

Ser una compañía competitiva, reconocida por su dinamismo en desarrollar y ofrecer bebidas que superen las expectativas de los consumidores y clientes en los distintos mercados del continente Sur Americano.

### Organigrama Agua Linda S.A.



**Investigación Científica.-** Es un proceso disciplinado por medio del cual llegamos a entender las condiciones generales en los cuales ocurren acontecimientos. El proceso de la investigación Científica debe ser continuamente sistematizado de tal manera que permita detectar los progresos tanto de la ciencia como de la metodología.

## **Metodología de Investigación.**

Según (Tamayo & Tamayo, 2007), “La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”.

## **Diseño de Investigación**

Para (Hernandez Sampieri, 2010), señala que el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, dentro del enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis). (pág. 120)

Por lo cual el diseño del proyecto será **cuantitativo** por qué se puede cuantificar el valor de los costos de recuperación asociados a la cartera vencida como son costos financieros y de gestión de cobranzas.

Y es viable examinando los datos numéricos cuando se realiza las encuestas y la composición de la población y muestra.

**Cuantitativo:** (Peña, 2006). la ejecución efectiva de la investigación cuantitativa supone cuatro acciones consecutivas, a saber: el acceso o entrada a la recolección de datos propiamente dicha, el registro de los datos, el diseño inicial y ajustes del mismo durante el proceso y, por último, el análisis progresivo durante la fase de recolección de información. Pág. 62

Lo que dice Peña es que, para poder realizar una Investigación de este tipo, debemos contar con 4 pasos, cada uno es importante y concadena en la consecución de un resultado final, que es el análisis de toda la información recabada durante el proceso de la Investigación

**Cualitativo:** (Hernandez Sampieri, 2010) pág. 20), la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y completo” de los fenómenos, así como flexibilidad.

Lo que nos trata de explicar Hernández Sampieri, es que este método de investigación es más práctico, puesto que trabaja con datos en donde podremos deducir de una más fácil y detallar situaciones con mayor facilidad.

### **Tipo de Investigación**

Según (Tamayo & Tamayo, 2007) pág. 43) Para resolver un problema en forma científica, es necesario saber los tipos de investigación que se pueden emplear, para evitar aplicar el método inadecuado para un tema específico.

Indica que los tipos de investigación no se presentan puros, la mayoría de la veces se compaginan entre si y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación.

Se presenta tres tipos de investigación clásicas:

- Histórica. Experiencia Pasadas - Explica lo que era.
- Descriptiva. Analiza e Interpreta hechos actual- Aclara lo que es.
- Experimental. Describe lo que será.

Existen otros tipos de investigación como:

- Correlacional.
- Estudio de Caso.
- Investigación Ex Post Facto Sobre Hechos Cumplidos

## **Tipos de Investigación:**

- **La investigación exploratoria:** (Arias, 2012), la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. Pág. 23

Para Arias la investigación explorativa es un estudio sobre algo que se desconoce y que sus resultados serán apegados a la realidad de lo que se está investigando.

- **La Investigación Descriptiva:** (Delgado , 2017) También denominadas investigaciones diagnósticas, el objetivo de la investigación descriptiva es llegar a conocer situaciones, actitudes y costumbres a través de la descripción precisa de objetos, procesos, actividades y personas. La investigación descriptiva no se basa solo en la recolección de datos, sino también predice e identifica la relación que existe entre dos o más variables.

- **Investigación explicativa:** (Ramirez, 2016) “La investigación explicativa da cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones”.

La presente investigación es **de campo** porque se cuenta con la apertura e información que nos proporcionara la empresa y sus integrantes, lo cual permitirá estar muy cerca de la situación de los créditos y su cartera vencida, siendo esta información como la fuente primaria.

También se aplicara la **exploratoria** con la finalidad de explorar y buscar todo lo concerniente al objetivo del estudio, para saber la realidad y en

consecuencia proponer nuevas ideas para evitar que se generen costos y gastos por recuperación de cartera vencida.

Investigación **descriptiva** tiene como finalidad identificar y cuantificar los costos directamente relacionados con la gestión de recuperación de cartera vencida, y determinar el margen de utilidad incluido en las ventas de servicio que se relacionan con la cartera vencida.

El proyecto se realizará en campo ya que se cuenta con la información requerida lo cual permitirá llevar un mejor estudio del impacto financiero en el área de cobranzas por no tener un control interno, siendo esta información una fuente principal y primordial para este trabajo. Utilizaremos el **método cuantitativo** para evaluar y analizar las operaciones financieras

### **Población**

Es el conjunto de seres que habitan en un determinado lugar, este término se utiliza para ser aplicado al ser humano, que proviene del término "localidad" procedente del latín *populatio*, - ónis.

Se puede definir como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

"La población es el conjunto de todos los individuos a los que se desea hacer extensivo los resultados de la investigación. La definición y la delimitación clara de la población permitirán concretar el alcance de una investigación". (Alzina, 2009)

Se denomina población a la suma de personas que conviven dentro de un pueblo, provincia, país, u otra área geográfica, y poseen comúnmente, características en común. También se dice "población" a la acción o acto de poblar. (Sobreconceptos, 2012)

### **TIPOS DE POBLACIÓN:**

(Illescas, 2000), define los tipos de investigación, y *dice*:

**Tamaño de población.** Es la cuantía de los elementos que integran la población. Es decir de dos clases:

- a) **Población finita**, es aquella que está delimitada y conocemos el número de elementos que la integran.
- b) **Población infinita**, es aquella donde no está delimitado el número, pero cuando nos referimos a poblaciones inmensamente grandes, también nos referimos a la población infinita desde el punto de vista estadístico: ejemplo: número de la población ecuatoriana. (p.) 136.

**Cuadro 2. Población Agua Linda S.A.**

<b>ELEMENTOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente	1
Contador	1
Asistente contable	1
Asistente Administrativo	1
Asistente de Logística	1
Supervisores	2
Operadores	8
Estibadores	32
Mecánicos	3
Ayudantes de mecánica	2
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

**Muestra.**

Es la parte de la población que se selecciona, cuyo estudio sirve para llegar a una conclusión de los hechos sobre la cual se efectuaran la medición y observación de las variables objetos de estudio.

Una muestra es una colección de unidades de muestreo obtenidas a partir de un marco. Los datos se obtienen de los elementos y se utilizan para describir la población. Considerando que la unidad de muestreo es el votante y la lista de votantes registrados es el marco. (Scheaffer, 2007) (Pág. 10)

El concepto de muestra adquiere significados distintos según el enfoque desde el que se efectúa un estudio.

Desde ña perpestiva cuantitativa, el primer paso para seleccionar la muestra consiste en establecer con claridad y delimitar las características del contenido, de lugar y de tiempo de la poblacion. (Alzina, 2009)

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Existen diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

De los diferentes **tipos de muestreo** podemos mencionar:

1. **ALEATORIA** - cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.
2. **ESTRATIFICADA** - cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.
3. **SISTEMÁTICA** - cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten. (Wigostki, 2010)
4. **Muestra probabilística:** subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegido.
5. **Muestra no probabilística o dirigida:** subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no dependen de la probabilidad sino de las características de la investigación.

6. **Muestra probabilística estratificada:** muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento.
7. **Muestra probabilística por racimos:** muestreo en que las unidades de análisis se encuentran encapsuladas en determinados lugares físicos.

(Hernandez Sampieri, 2010), (pp.) 176, 180, 182.

Para esta investigación se ha elegido la muestra no probabilística o dirigida debido a las características de la investigación ya que la población es finita, por lo que, ha sido necesario seleccionar nuestra muestra del área contable debido a que estas personas están inmersas en el campo de investigación.

Para realizar la muestra de esta investigación, se considera procedente trabajar con parte del personal del área de cobranzas de la compañía Agua Cristal S.A. por ser una población pequeña tomaremos a las siete personas que pertenecen al departamento.

### **Delimitación de la población**

<b>NOMBRE</b>	<b>Nº EMPLEADOS</b>
Depto. Financiero	4
Recaudadores - Mensajeros	2
Líder Departamento de Cobranzas	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Fuente: Agua Linda S.A.

El área de cobranzas es un departamento que tiene relación directa con el aseguramiento de ingresos por lo tanto al no contar con un control interno se ve afectado el flujo de la empresa, el mismo que se ha evidenciado en la parte financiera.

Ya que la ineficiencia en los cobros genera cierta desconfianza en la política debido a que no están bien implantados los procedimientos que determinen cómo actuar ante los clientes que incumplen con sus pagos, lo que provoca que se prolongue cada vez más la recuperación y permanecen por un largo periodo de tiempo con estos valores pendientes generando un alto perjuicio en la liquidez de la empresa.

### Tamaño de Muestra

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{z^2} + pq}$$

Datos	
<b>n:</b>	Ø Tamaño de la Muestra
<b>N:</b>	Ø 7 personas que están involucradas dentro del proceso financiero
<b>p:</b>	<input type="checkbox"/> 0,5
<b>q:</b>	<input type="checkbox"/> 0,5
<b>E:</b>	<input type="checkbox"/> 0,05
<b>Z:</b>	<input type="checkbox"/> 1,96

$$n = \frac{7 \times 0,5 \times 0,5}{\frac{(7-1)(0,05)(0,05)}{(1,96)(1,96)} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{17,75}{\frac{0,015}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{1,75}{0,25}$$

$$n = 7$$

**Líder del departamento de Financiero.-** Coordinar y supervisar todo el proceso en la gestión de recuperación de cartera.

**Ejecutivas de cobranzas.-** Planifica y ejecutar todas las actividades necesarias el cual permita el cumplimiento de las metas dentro del proceso de recuperación de cartera.

**Mensajeros – Recaudadores.-** Gestiona de manera proactiva y optimizando tiempo y esfuerzo el cobro a los clientes, entrega de notificaciones a clientes vencidos, depósitos de los pagos recibidos de los clientes, genera reporte de cartera recaudada diariamente.

### **Técnicas e Instrumentos de Investigación.**

**Técnica.-** Es el instrumento o conjunto de instrumentos que permiten aplicar un método.

El Prof. Marco Arteaga Calderón (Arteaga , 1989) afirma que técnica:

“Es un sistema de procedimientos orgánicamente coordinados para la captación experimental, descriptiva o analítica del objeto de estudio mediante un método apropiado que estructura la investigación” (pág.53)

Según Arteaga, la técnica entonces está en función de la coherencia estructural con el método.

Para la operatividad de los métodos se necesitan de técnicas; éstas se clasifican en:

**Primarias** que comprenden de:

- Observación
- Entrevista
- Encuesta
- El test.

**Secundarias** que comprenden de la utilización de:

- Documentos
- Bibliografía

**Observación.**

Es el primer paso en toda investigación para adquirir conocimientos.

La observación se utiliza fundamentalmente para obtener información primaria de los acontecimientos que se investigan y para comprobar los planteamientos formulados en el trabajo.

**Observación Científica**

Consiste captar ordenada, anticipada naturalmente los hechos y el registro controlado de los datos que beneficie a la investigación, con el propósito de llevar a cabo un plan determinado y recopilando los datos que permita apreciar y analizar un objeto, sujeto o una situación determinada, con la orientación de un guía o cuestionario, para orientar la observación.(Heineman, 2003)

La observación tiene dos grandes modalidades, de forma directa y de forma indirecta.

### **Observación directa**

Consiste en interrelaciones directas con el medio y con las personas que lo forman para realizar los estudios de observación de campo. El observador se sirve de determinados instrumentos de observación en los que registran y valoran los comportamientos.

Mediante la observación directa se puede constatar la Información y deducir de que carece o si los procesos de la empresa requieren una mejor dirección o una redefinición para su aplicación más eficiente.

### **Observación Indirecta**

Es indirecta cuando se emplean elementos que registren aspectos visuales y auditivos del problema de investigación (grabadoras, fotos, filmadoras, etc.)

Este tipo de observación se puede llevar a cabo a través de cuestionarios y encuestas que produce el sujeto investigado, en presencia o no del observador.

Además, se requiere de la recopilación documental para realizar observación directa e indirecta de la empresa con el propósito de registrar los datos o antecedentes relacionados con la investigación.

Para la aplicación de ésta técnica existen instrumentos adecuados así tenemos:

- Diarios de campos
- Mapas o croquis
- Guías de observación
- Registros específicos
- Listas de cotejo
- Escalas

## **La Entrevista**

Consisten en entrevistas directas o personales con cada encuestado. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo). Sus principales desventajas son el tiempo que se tarda para la recolección de datos, su costo que es más elevado que las encuestas telefónicas, por correo o internet (porque incluye viáticos, transporte, bonos y otros que se pagan a los encuestadores) y la posible limitación del sesgo del entrevistador (por ejemplo, su apariencia, estilo de hacer preguntas y el lenguaje corporal que utiliza, todo lo cual, puede influir en las respuestas del encuestado).

Como instrumentos para la recolección de información es necesario también utilizar herramientas que permitieron recolectar el mayor número de información necesaria de lo cual se procederá a realizar entrevistas a profundidad al personal que conoce sobre el manejo de los activos fijos con el fin de obtener un conocimiento más amplio de la problemática.

Para el empleo de ésta técnica contamos con una serie de instrumentos entre los cuales tenemos:

- Formulario o Guía de entrevista
- Inventario de intereses
- Focus group.

## **Encuesta:**

Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El

investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

### **Tipos de Encuesta, Según el Medio:**

Existen tres métodos básicos para llevar a cabo las encuestas:

**La encuesta personal.-** Implica la participación directa del entrevistador que es quien plantea las cuestiones a los sujetos lo cual el entrevistador deberá utilizar un guion de entrevista o cuestionario, deberá formular las preguntas en el mismo orden y con los mismos planteamientos.

**La encuesta telefónica.-** Se realizan un equipo de personas que serán las encargadas de verbalizar las preguntas y apuntar las respuestas.

**La encuesta postales.-** Se realiza una prueba de piloto para lo cual se usa el sistema de correos o postal y se valida el contenido de las cuestiones planteadas mediante el proceso de validación.

Para la aplicación de esta técnica existen instrumentos así tenemos:

- Cuestionario
- Test
- Censo

### **El cuestionario**

Es el instrumento técnico que se emplea en la encuesta y en la entrevista respectivamente, para la encuesta se denomina cuestionario (cuestionario de encuesta); y, para la entrevista se denomina formulario o guía de entrevista (formulario de entrevista).

El cuestionario es el documento que contiene una serie de preguntas que son leídas y formuladas por el entrevistador al entrevistado. En el caso del encuestado, éste contesta el cuestionario sin la intervención del investigador.

Para el desarrollo del trabajo investigativo, el investigador utilizó las técnica de Observación y la Encuesta, y el instrumento utilizado fue el

cuestionario que me sirvió para recopilar la información que fue analizada posteriormente.

**CUESTIONARIO:**

**Compañía: AGUA LINDA S.A.**

**Área: Cobranzas**

**Objetivo:**

Este cuestionario tiene como objetivo determinar el impacto que causa en la liquidez de la compañía la ausencia de control interno en el departamento de cobranzas; este estudio nos permitirá evidenciar la realidad que se presenta en dicho departamento, así como el índice de cartera vencida establecido y que ha provocado que la falta de liquidez en la empresa.

**Nombres y Apellidos del empleado:**

---

**Cargo:**

---

1. ¿Usted conoce las políticas y procedimientos de control del departamento de cobranzas?

SI		NO	
----	--	----	--

2. ¿Considera Usted, que el área de Cobranzas lleva un control interno?

SI		NO	
----	--	----	--

3. ¿Considera que las funciones del departamento de cobranzas están bien definidas?

SI		NO	
----	--	----	--

4. ¿Cree usted que el sistema operativo de cobranzas es apropiado y adecuado?

SI		NO	
----	--	----	--

5. ¿Existe un flujo adecuado de información entre el departamento de cobranzas y otros departamentos relacionados?

SI		NO	
----	--	----	--

6. ¿Existe un seguimiento a los controles internos en el departamento de cobranzas?

SI		NO	
----	--	----	--

7. ¿Considera usted que la falta de control interno en el departamento de cobranzas puede afectar la liquidez de la compañía?

SI		NO	
----	--	----	--

8. ¿Se efectúan reuniones habituales entre el departamento cobranzas y ventas para analizar asuntos estratégicos sobre los clientes que puedan afectar la liquidez de la empresa?

SI		NO	
----	--	----	--

9. ¿Cree usted que se realiza una gestión de cobranzas oportuna y adecuada, el cual garantice el aseguramiento de ingresos a la compañía?

SI		NO	
----	--	----	--

10. ¿Se han tomado las medidas necesarias para la recuperación de cartera vencida de acuerdo a los procedimientos de control interno en la empresa?

SI		NO	
----	--	----	--

11. ¿Se capacita debidamente al personal del departamento de cobranzas para que cumplan con sus obligaciones?

SI		NO	
----	--	----	--

12. ¿Los mecanismos de control sobre los vencimientos de los clientes conducen a una cobranza efectiva?

SI		NO	
----	--	----	--

13. ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar a los clientes?

SI		NO	
----	--	----	--

14. ¿Cree usted que se encuentran definidas las funciones entre el departamento de cobranzas y ventas al momento de ejercer la recuperación de cartera?

SI		NO	
----	--	----	--

15. ¿Las obligaciones por cobrar son controladas periódicamente con los saldos del sistema por un funcionario que no sea el custodio?

SI		NO	
----	--	----	--

16. ¿Considera usted necesario actualizar los procedimientos y políticas del departamento de cobranzas?

SI		NO	
----	--	----	--

17. ¿Considera usted que otorgar crédito sin un adecuado análisis genera problemas de liquidez en la empresa?

SI		NO	
----	--	----	--

18. ¿Cree usted que los procedimientos utilizados para la recuperación de cartera son los adecuados?

SI		NO	
----	--	----	--

19. ¿Considera usted que el departamento de cobranzas cuenta con estrategias adecuadas de comunicación con clientes sobre el vencimiento de sus valores mensuales?

SI		NO	
----	--	----	--

20. ¿Cuáles de los siguientes procedimientos, estaría usted de acuerdo para mejorar la recuperación de cartera?

Llamadas Telefónicas

Abogados Externos

Visita a los clientes

### **Procesamiento de la información.**

Después de recolectar la información necesaria para el desarrollo de este trabajo se procederá a realizar el análisis de los datos a través de los siguientes pasos:

- ✓ **Codificación:** a través de este procedimiento se procederá a asignar un número como código de las respuestas.
  
- ✓ **Tabulación:** se procederá a realizar un cuadro en el que se colocarán de manera ordenada los datos.
  
- ✓ **Análisis e interpretación:** cuando se obtengan los datos se podrá dar un criterio sobre los resultados de los mismos y relacionarlos con el problema de esta investigación.

Por lo cual en el presente proyecto se aplica la metodológica cuantitativa y método deductivo, que orientaran al análisis del problema y del hallazgo de la solución desde una posición dinámica.

## **Capítulo IV**

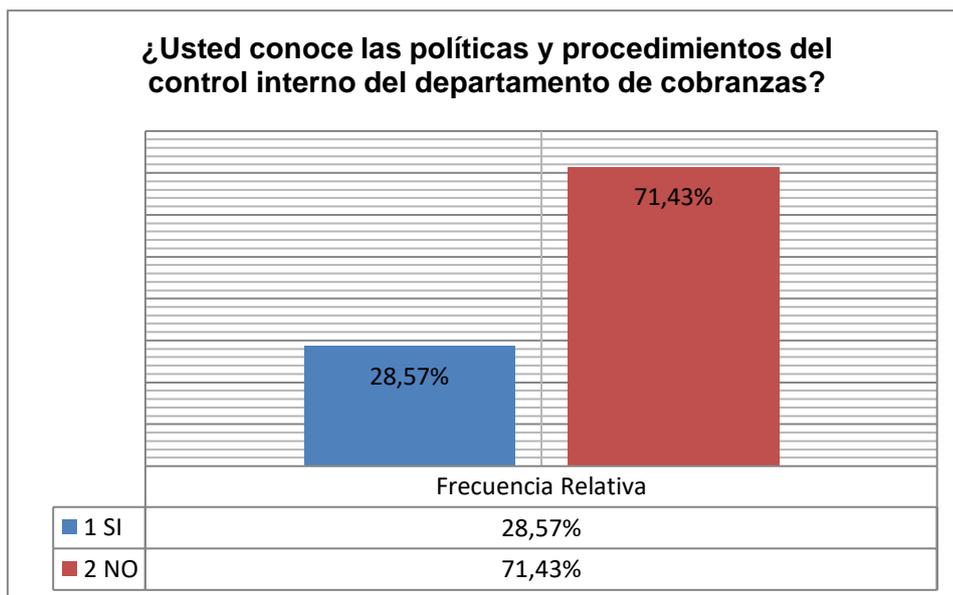
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

El presente trabajo se realizó con la finalidad de demostrar cómo impacta financieramente la ausencia de procedimientos de control en el área de cobranzas de la compañía Agua Cristal S.A. por cuanto se pone a prueba la validez y eficiencia de las actuales políticas y procedimientos ya que se ha constatado que al no estar actualizado se incumplen con cierta normalidad, afectando de manera directa la liquidez de la empresa evidenciada en el alto índice de cartera vencida.

Por esta razón se ha estudiado exhaustivamente previo a este trabajo las normas y procedimientos internos para tener una visión certera del estado de las cuentas por cobrar y establecer como objetivo principal el asegurar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones en la gestión de las cuentas por cobrar siempre y cuando se realicen los controles adecuados, como también es importante el control general de las políticas que giran en torno al servicio prestado y la empresa pueda generar la rentabilidad que requiere para su funcionamiento adecuado.

1. ¿Usted conoce las políticas y procedimientos del control interno del departamento de cobranzas?

¿Usted conoce las políticas y procedimientos del control interno del departamento de cobranzas?			
Opción	Condición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	2	28,57%
2	NO	5	71,43%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

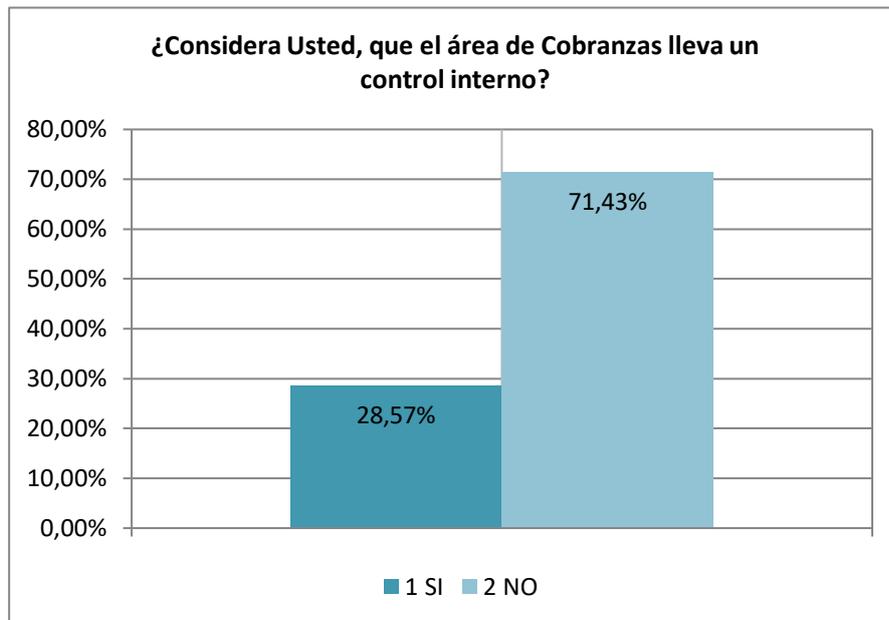


### Análisis e Interpretación

Se evidencia que el 71.43% de las personas encuestadas no tienen conocimiento de las políticas y procedimientos del control interno del departamento y solo 28.57% tienen conocimiento, al tener como resultado un alto índice de desconociendo de las políticas y procedimientos provoca que la gestión de cobranzas y aseguramiento de ingresos se vean afectados al momento de llegar al cliente con la gestión de recuperación.

**2. ¿Considera Usted, que el área de Cobranzas lleva un control interno?**

<b>¿Considera Usted, que el área de Cobranzas lleva un control interno?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	2	28,57%
2	NO	5	71,43%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

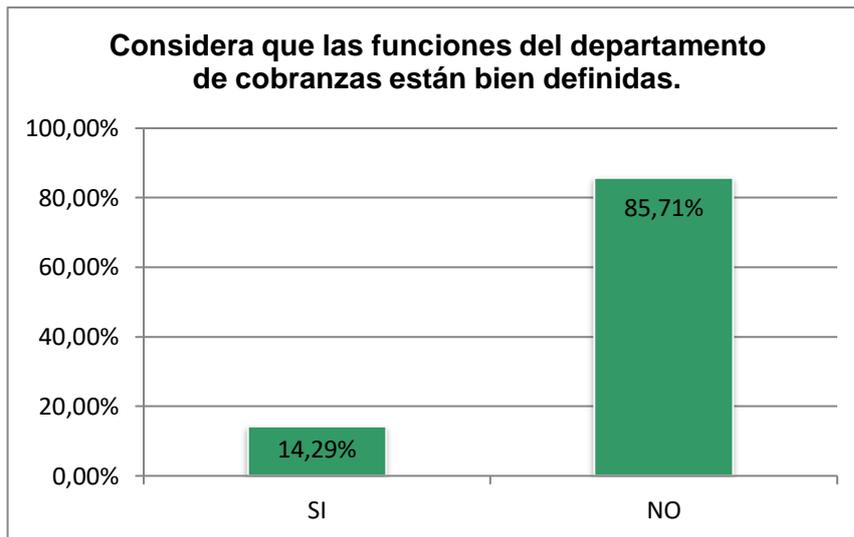


**Análisis e Interpretación**

El 28.57% considera que llevan un control interno en el departamento de cobranzas, el mismo que afecta en la gestión de las cuentas por cobrar provocando una falta de liquidez en la parte financiera, es necesario una vez actualizados el manual de políticas y procedimientos realizar seguimientos periódicos para verificar que se estén cumpliendo y así evitar que las cuentas por cobrar sufran consecuencias por la falta de control interno.

**3. Considera que las funciones del departamento de cobranzas están bien definidas.**

<b>Considera que las funciones del departamento de cobranzas están bien definidas.</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	1	14,29%
2	NO	6	85,71%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

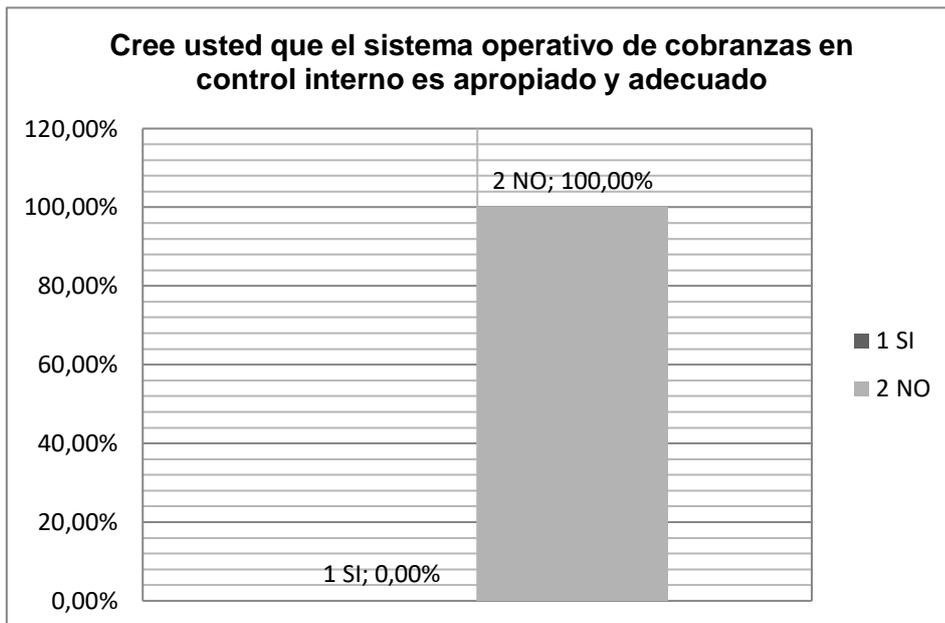


**Análisis e Interpretación**

Tomando en consideración que el 85.71% de las personas encuestadas indican que las funciones del departamento de cobranzas no están bien definidas, esto provoca que la gestión de aseguramiento de ingresos se vea afectada directamente. Cada ejecutiva/o de cobranzas puede estar desviando su función principal que es la gestión de cobro a realizar tareas secundarias que no tienen relación directa con el departamento y a la vez afecte a la parte financiera con su liquidez. Se debe analizar, verificar y rediseñar las funciones dentro del departamento de cobranzas, las cuales se deben centrar principalmente en la recuperación de la cartera.

**4. ¿Cree usted que el sistema operativo de cobranzas en control interno es apropiado y adecuado?**

<b>Cree usted que el sistema operativo de cobranzas en control interno es apropiado y adecuado</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	0	0,00%
2	NO	7	100,00%
Total		<b>7</b>	100,00%

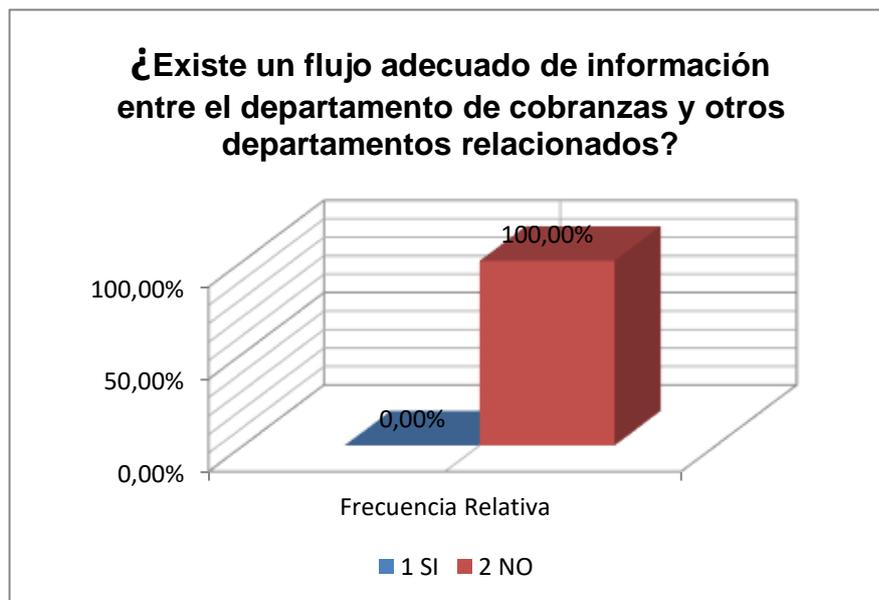


**Análisis e Interpretación**

De acuerdo con los resultados adjuntos el 100% indica no es apropiado el sistema operativo de cobranzas para el control interno, como sugerencia debemos realizar un seguimiento exhaustivo en identificar a tiempo los inconvenientes causados por el sistema operativo de cobranzas que perjudica a los aseguramiento de ingresos y afecte la liquidez de la empresa.

5. ¿Existe un flujo adecuado de información entre el departamento de cobranzas y otros departamentos relacionados?

¿Existe un flujo adecuado de información entre el departamento de cobranzas y otros departamentos relacionados?			
Opción	Condición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	0	0,00%
2	NO	7	100,00%
Total		7	100,00%

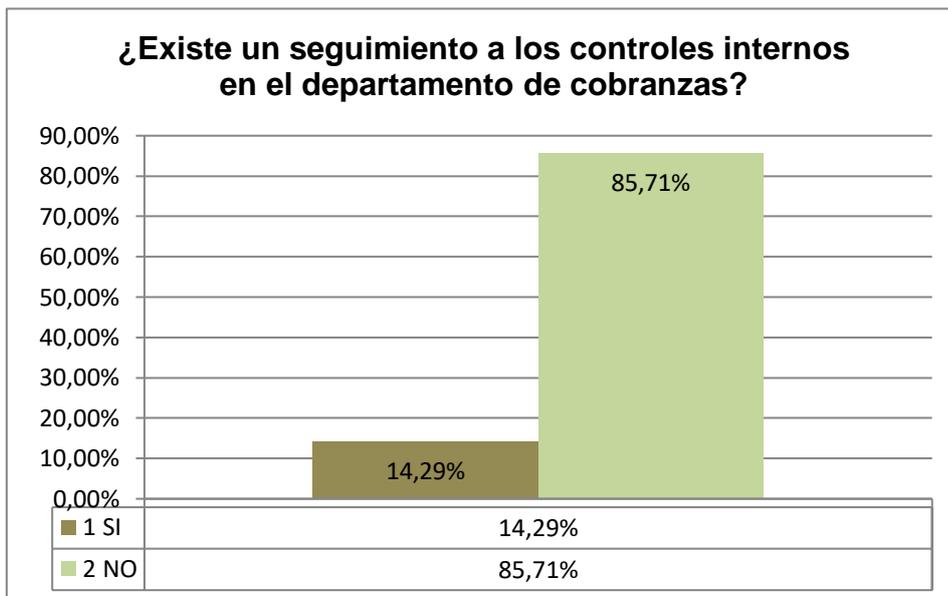


### Análisis e Interpretación

Según informe reportado el 100% indica que no tienen un buen flujo de comunicación entre cobranzas y otros departamentos especialmente ventas quienes son los primeros en relacionarse directamente con los clientes y de esa negociación dependerá que todo el proceso hacia el aseguramiento de ingresos sea efectivo.

**6. ¿Existe un seguimiento a los controles internos en el departamento de cobranzas?**

<b>¿Existe un seguimiento a los controles internos en el departamento de cobranzas?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	1	14,29%
2	NO	6	85,71%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

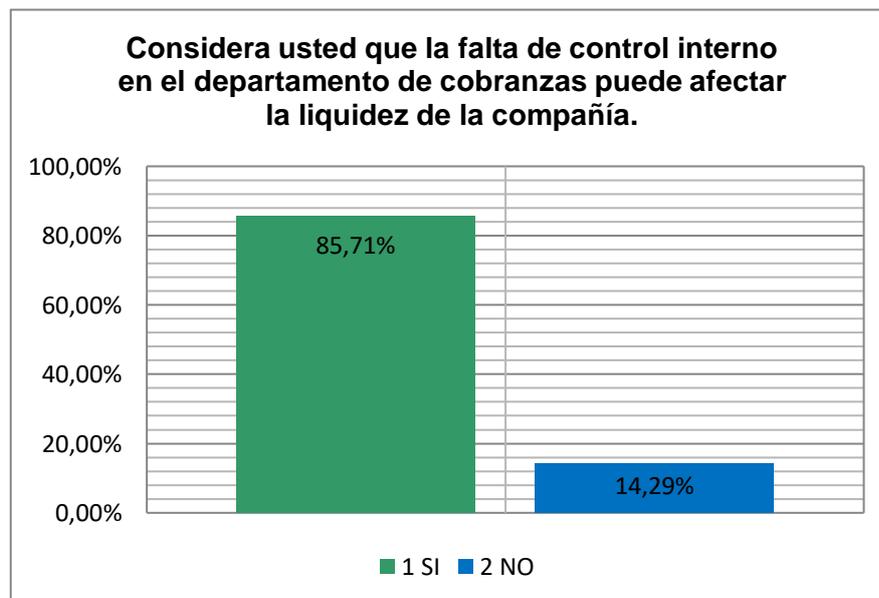


**Análisis e Interpretación**

De acuerdo a las personas encuestadas el 85.71% del departamento de cobranzas indica que no se realiza un seguimiento a los controles internos del departamento, lo que se evidencia notablemente en el alto índice de cartera vencida. Por lo que se debe ejecutar un plan estratégico de seguimiento en el control interno luego de la actualización de las políticas y procedimientos para la efectiva recuperación de cartera.

7. ¿Considera usted que la falta de control interno en el departamento de cobranzas puede afectar la liquidez de la compañía?

Considera usted que la falta de control interno en el departamento de cobranzas puede afectar la liquidez de la compañía.			
Opción	Condición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	6	85,71%
2	NO	1	14,29%
Total		7	100,00%

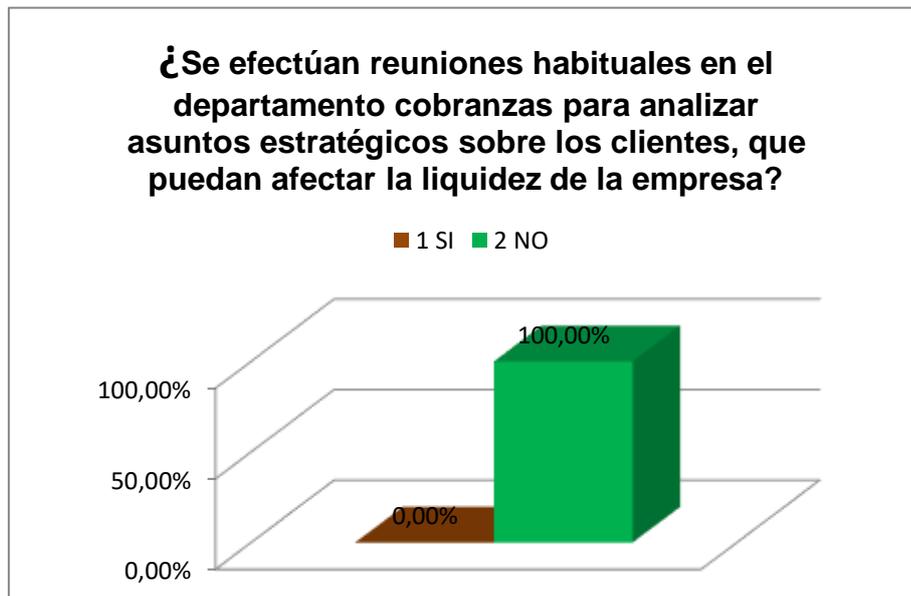


### Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada el 85.71% está de acuerdo en que la falta de control en el departamento de cobranzas puede afectar la liquidez de la compañía, por lo cual es necesario tomar las medidas necesarias en relación directa con la protección de los recursos económicos de la empresa. Se debe verificar las políticas y procedimientos del departamento los mismos que van orientados a la protección de los recursos financieros económicos del negocio.

8. ¿Se efectúan reuniones habituales en el departamento cobranzas para analizar asuntos estratégicos sobre los clientes, que puedan afectar la liquidez de la empresa?

¿Se efectúan reuniones habituales en el departamento cobranzas para analizar asuntos estratégicos sobre los clientes, que puedan afectar la liquidez de la empresa?			
Opción	Condición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	0	0,00%
2	NO	7	100,00%
Total		7	100,00%

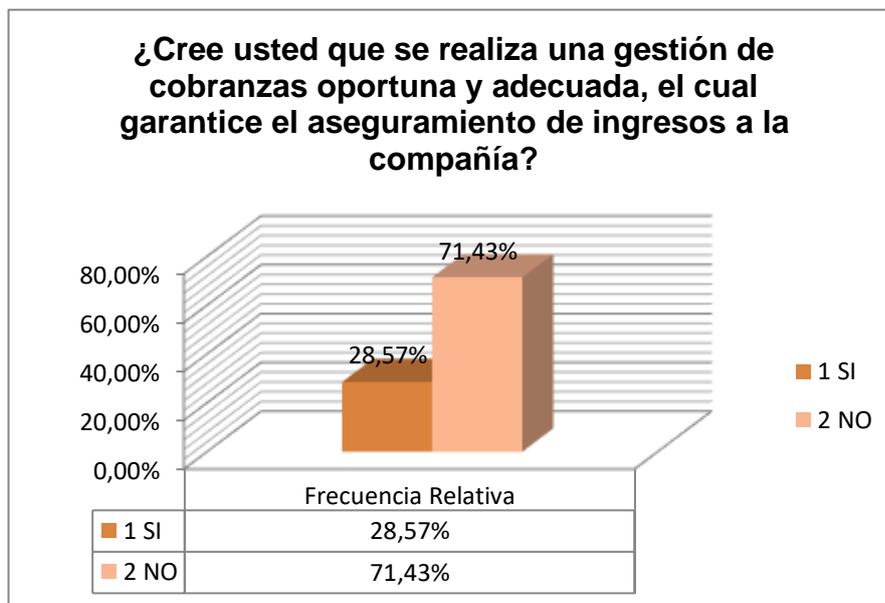


### Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta con un porcentaje del 100% es decir que todo el personal indica que no existen reuniones habituales para tratar temas en la gestión de cobranzas que puedan afectar en la liquidez de la empresa, esto provoca preocupación al momento de evaluar el flujo en la empresa.

9. ¿Cree usted que se realiza una gestión de cobranzas oportuna y adecuada, el cual garantice el aseguramiento de ingresos a la compañía?

¿Cree usted que se realiza una gestión de cobranzas oportuna y adecuada, el cual garantice el aseguramiento de ingresos a la compañía?			
Opción	Condición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	2	28,57%
2	NO	5	71,43%
Total		7	100,00%

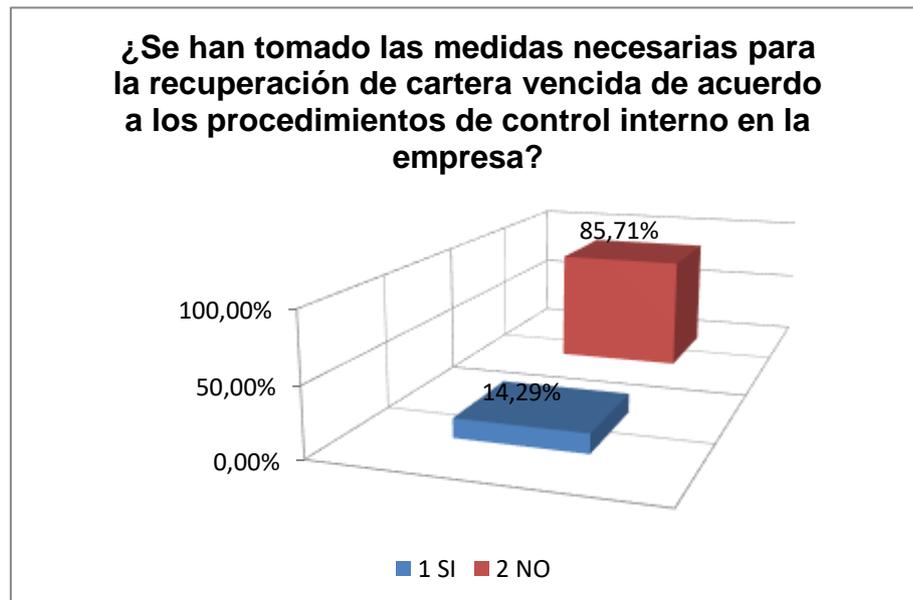


### Análisis e Interpretación

Según los encuestados el 71.43% indica que no es adecuada la gestión de cobranzas y el 28.57% está conforme, sin embargo al tener un mayor índice de negatividad sobre la gestión que se realiza en la recuperación de cartera, genera que las cuentas por cobrar no sean seguras cuando se realiza seguimiento de recuperación.

**10. ¿Se han tomado las medidas necesarias para la recuperación de cartera vencida de acuerdo a los procedimientos de control interno en la empresa?**

<b>¿Se han tomado las medidas necesarias para la recuperación de cartera vencida de acuerdo a los procedimientos de control interno en la empresa?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	1	14,29%
2	NO	6	85,71%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

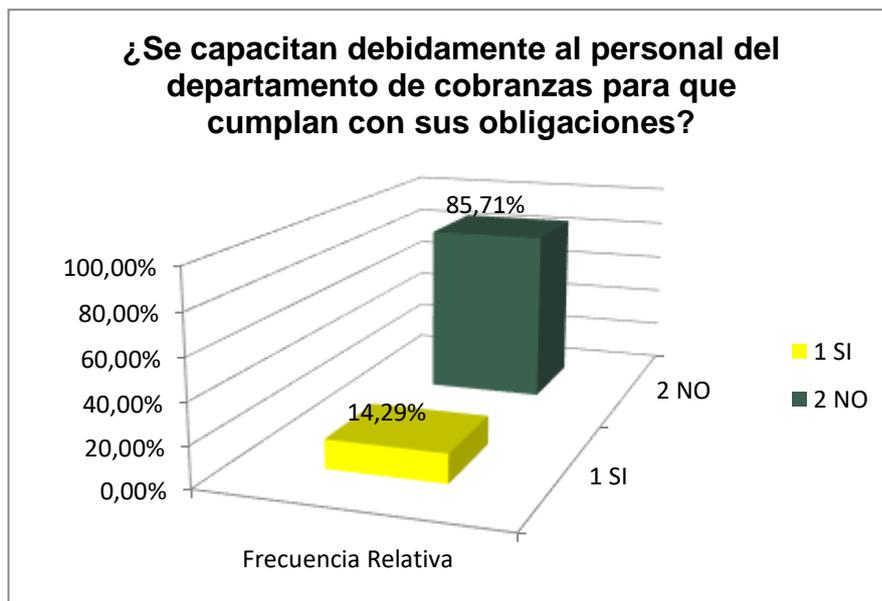


**Análisis e Interpretación**

Según el 85.71% de las personas encuestadas indican que las medidas tomadas para la recuperación de cartera vencida no han sido tomadas de acuerdo a los procedimientos de control interno ya que se ha detectado un valor considerable de valores pendientes en los clientes.

**11. ¿Se capacita debidamente al personal del departamento de cobranzas para que cumplan con sus obligaciones?**

<b>¿Se capacita debidamente al personal del departamento de cobranzas para que cumplan con sus obligaciones?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	1	14,29%
2	NO	6	85,71%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

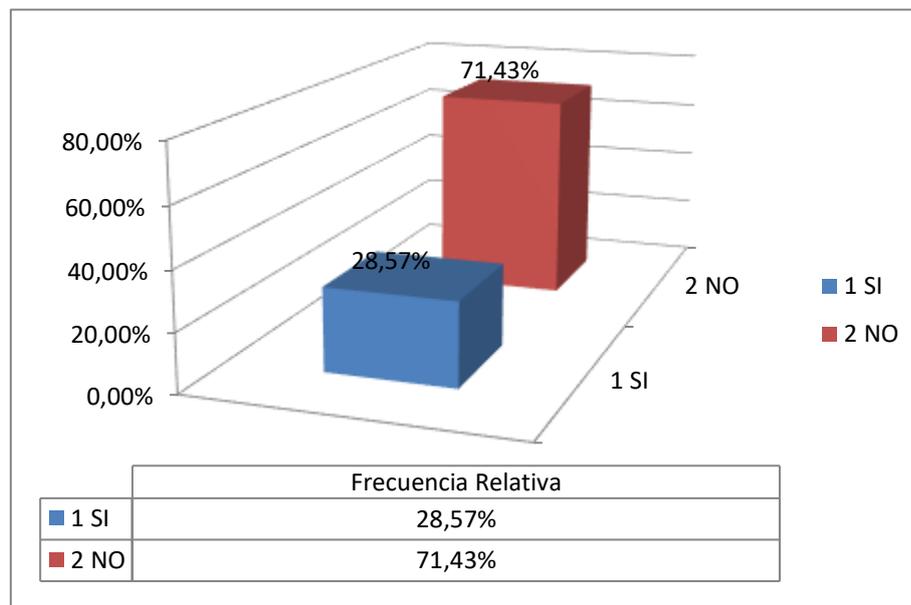


**Análisis e Interpretación**

De acuerdo a encuesta realizada solo el 14.29% confirmo haber sido capacitado para realizar las gestiones dentro del departamento de cobranzas, esto provoca que la falta de conocimiento en la ejecución de sus funciones en la recuperación de cartera afecte a la liquidez de la empresa. Se sugiere realizar un plan de capacitaciones las mismas que pueden ser internas con personal que conozca de los procesos y externa con entidades capacitadas en esta área, y los ingresos al realizar la recuperación de los valores en la cuentas por cobrar sean a tiempo.

**12. ¿Los mecanismos de control sobre los vencimientos de los clientes conducen a una cobranza efectiva?**

<b>¿Los mecanismos de control sobre los vencimientos de los clientes conducen a una cobranza efectiva?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	2	28,57%
2	NO	5	71,43%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

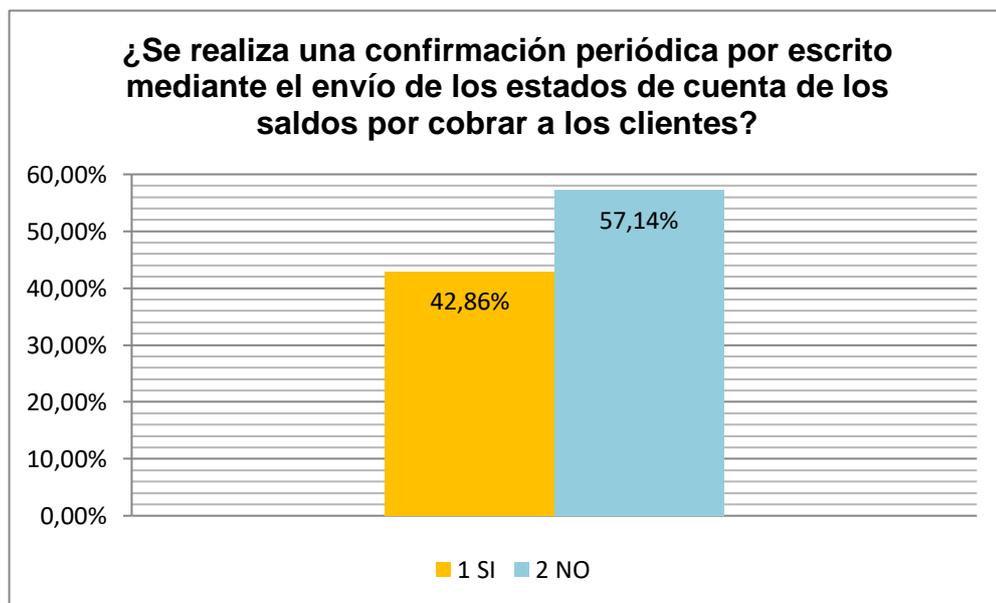


**Análisis e Interpretación**

El 71.43% indica que no están siendo efectivos los mecanismos realizados en la gestión de recuperación de cartera y se ven reflejados en el alto índice de cartera vencida el mismo que está afectado directamente al flujo en la liquidez. Se sugiere que luego de la actualización de las políticas y procedimientos se verifiquen, analicen y cambien los mecanismos que están utilizando cada ejecutiva en su gestión al momento de realizar el seguimiento para recuperación de las cuentas por cobrar.

**13. ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar a los clientes?**

<b>¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar a los clientes?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	3	42,86%
2	NO	4	57,14%
Total		7	100,00%

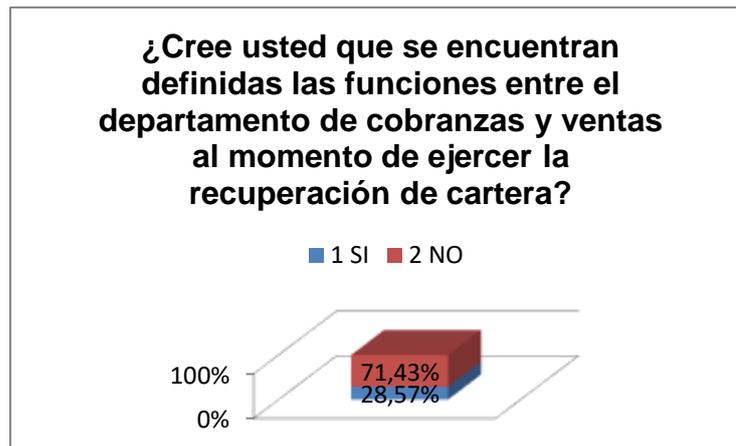


**Análisis e Interpretación**

El 57.14% indica que no se realizan confirmación de saldos por escrito en los envíos de estados de cuentas en la gestión de recuperación de cartera provocando confusión en los clientes sobre sus valores a pagar de manera mensual más en los casos de cartera vencida. Se sugiere realizar un seguimiento periódico y envío de información correcta y completa sobres los saldos a los clientes de manera periódica por las diferentes vías de comunicación como son mail, escritos físicos y llamadas telefónicas de confirmación.

**14. ¿Cree usted que se encuentran definidas las funciones entre el departamento de cobranzas y ventas al momento de ejercer la recuperación de cartera?**

¿Cree usted que se encuentran definidas las funciones entre el departamento de cobranzas y ventas al momento de ejercer la recuperación de cartera?			
Opción	Condición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	2	28,57%
2	NO	5	71,43%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

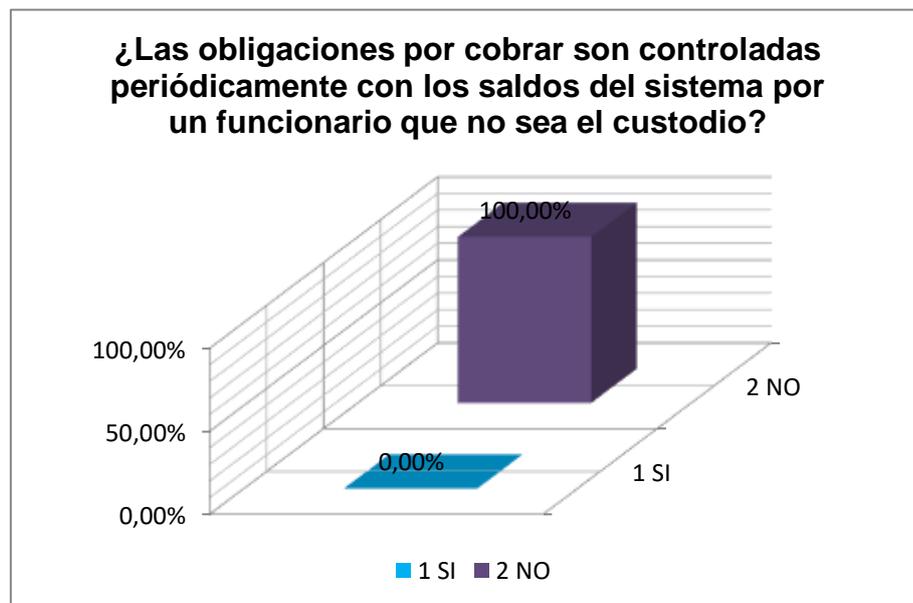


**Análisis e Interpretación**

El 28.57% indica que no están bien definidas las funciones entre ambos departamentos ya que toda relación comercial entre el cliente y la empresa se refleja desde la venta donde el asesor comercial dará la explicación necesaria como se va manejar dentro de la empresa su cuenta, entre ellas las cobranzas. Se sugiere definir correctamente ambas funciones que se verán reflejadas en la actualización del manual de políticas y procedimientos donde se debe estipular que el departamento de cobranzas son los únicos respónsables de tomar decisiones sobre la cartera por cobrar, así poder llevar un mejor control en el aseguramiento de los ingresos.

15. ¿Las obligaciones por cobrar son controladas periódicamente con los saldos del sistema por un funcionario que no sea el custodio o recaudador?

¿Las obligaciones por cobrar son controladas periódicamente con los saldos del sistema por un funcionario que no sea el custodio o recaudador?			
Opción	Condición	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	0	0,00%
2	NO	7	100,00%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

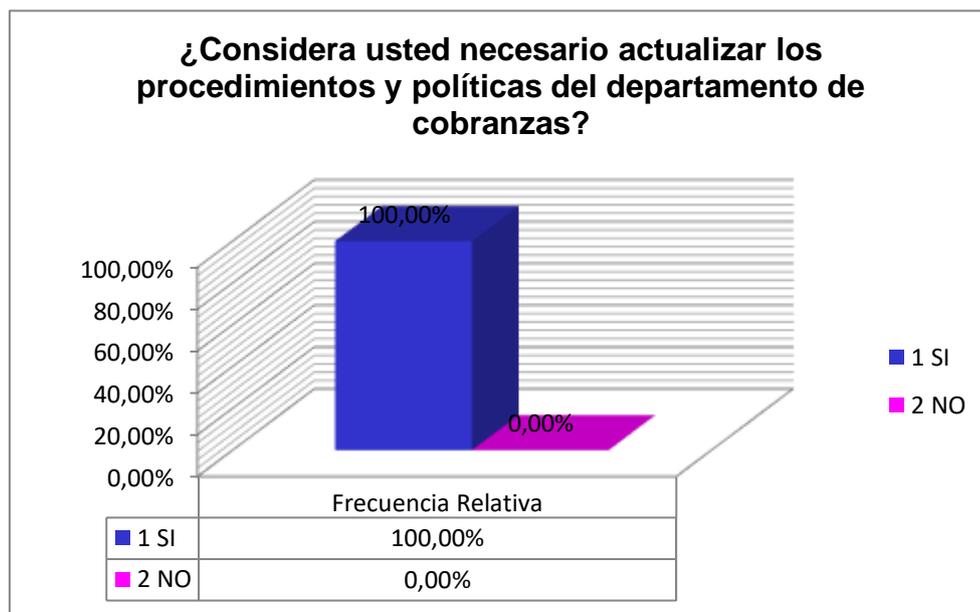


#### Análisis e Interpretación

El 100% indica que no son controlados los saldos en el sistema por un funcionario que no sea el custodio de la cartera. Se sugiere que la parte financiera realice seguimientos constantes de la revisión de saldos en cartera mensual de la cuentas por cobrar, para así evitar inconvenientes que se presente con el flujo y la liquidez de la empresa

**16. ¿Considera usted necesario actualizar los procedimientos y políticas del departamento de cobranzas?**

<b>¿Considera usted necesario actualizar los procedimientos y políticas del departamento de cobranzas?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	7	100,00%
2	NO	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

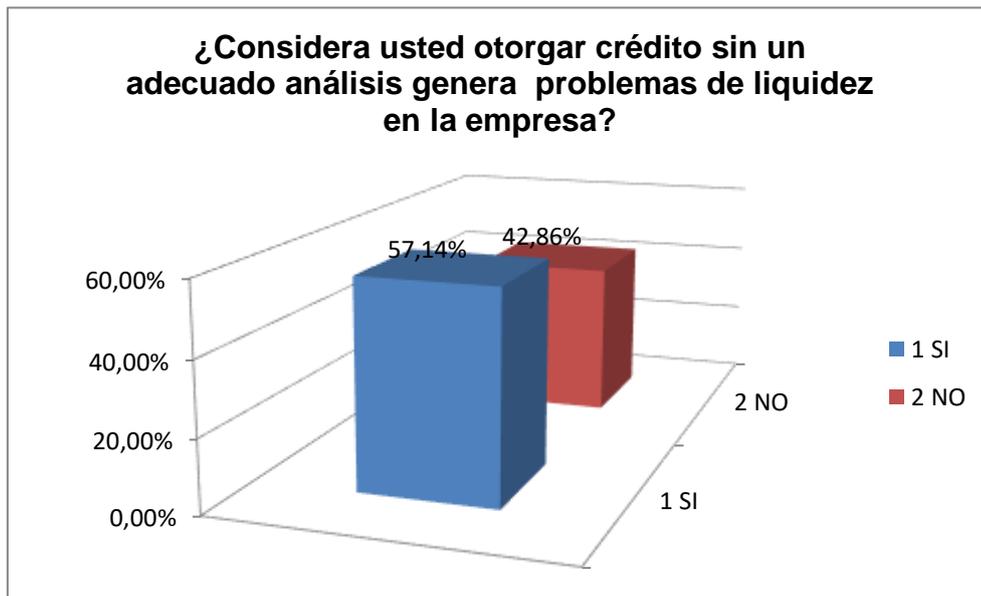


**Análisis e Interpretación**

El 100% está de acuerdo en actualizar completamente las políticas y procedimientos del departamento de cobranzas ya que toda la problemática presentada en la gestión de la recuperación de cartera y falta de liquidez se debe al descontrol del proceso interno y el no cumplimiento con las políticas actuales, las mismas que se encuentran obsoletas.

**17.- ¿Considera usted que otorgar crédito sin un adecuado análisis genera problemas de liquidez en la empresa?**

<b>¿Considera usted otorgar crédito sin un adecuado análisis genera problemas de liquidez en la empresa?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	4	57,14%
2	NO	3	42,86%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

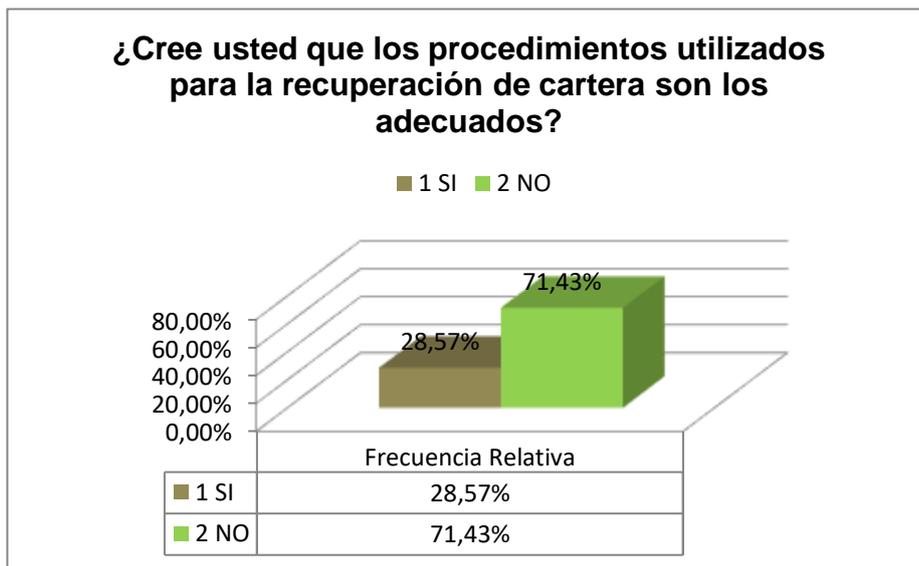


### **Análisis e Interpretación**

El 57.14% indica que no es inadecuado otorgar crédito a clientes sin previa verificación y análisis respectivo, pues esto puede provocar que caigan en mora y la recuperación de la cartera se dificulte en el proceso respectivo, se sugiere que se apliquen en la actualización de las políticas y procedimientos como requisito principal analizar la capacidad de pago de los clientes ya que influirá que el aseguramiento de los ingresos sean de manera rápida y eficaz.

**18. ¿Cree usted que los procedimientos utilizados para la recuperación de cartera son los adecuados?**

<b>¿Cree usted que los procedimientos utilizados para la recuperación de cartera son los adecuados?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	2	28,57%
2	NO	5	71,43%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,00%</b>

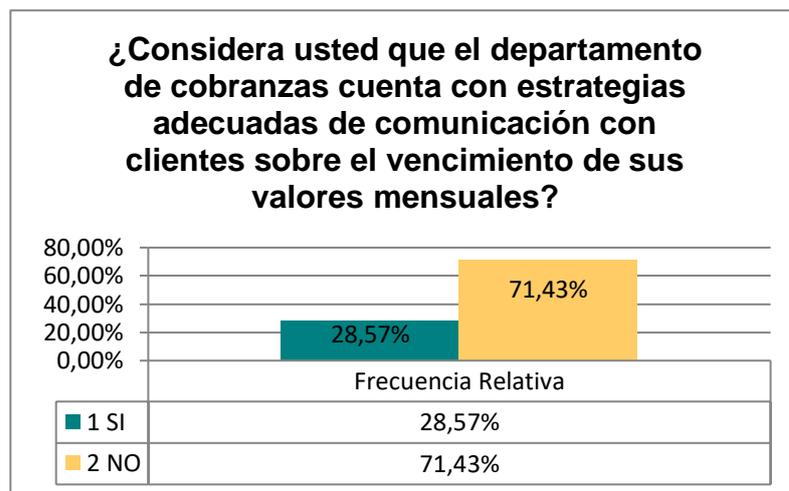


**Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la encuesta el 71.43% indica que no están bien utilizados los procedimientos para realizar la recuperación de cartera los mismos que evidenciamos en el alto índice de la cartera vencida que es mayor a lo estipulado en las políticas y procedimientos. Se debe realizar seguimientos periódicos por parte del personal financiero directamente al departamento de cobranzas para asegurarnos que estén utilizando de manera correcta el manual de políticas y procedimientos una vez actualizados, y se verán reflejados este seguimiento en el flujo de la compañía que tendrá una mejor y mayor liquidez para cumplir con sus obligaciones.

**19. ¿Considera usted que el departamento de cobranzas cuenta con estrategias adecuadas de comunicación con clientes sobre el vencimiento de sus valores mensuales?**

<b>¿Considera usted que el departamento de cobranzas cuenta con estrategias adecuadas de comunicación con clientes sobre el vencimiento de sus valores mensuales?</b>			
<b>Opción</b>	<b>Condición</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
1	SI	2	28,57%
2	NO	5	71,43%
Total		7	100,00%

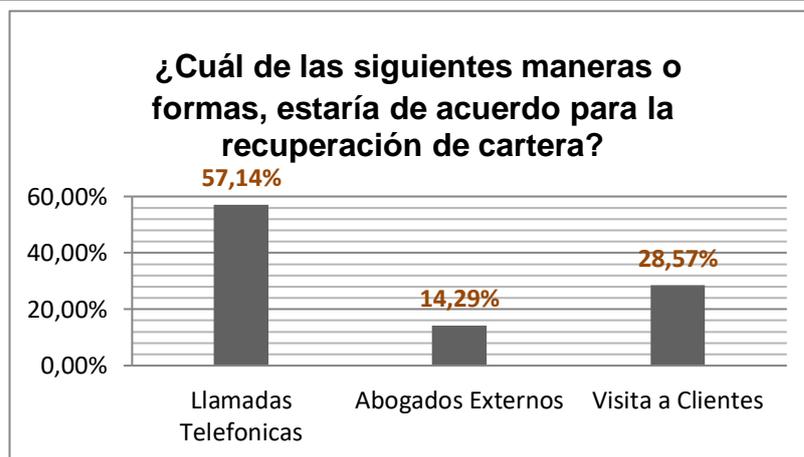


### **Análisis e Interpretación**

Según el 71.43% indican que no se tienen estrategias de comunicación adecuadas para realizar la gestión en la recuperación de cuentas por cobrar, tal falta de comunicación con los clientes provoca que sus estén valores vencidos más de lo estipulado de acuerdo al manual de procedimientos que generan un índice elevado de cartera pendiente. Se sugiere analizar y cambiar completamente la estrategias de comunicación con los clientes, la misma que deben ser más personalizadas y de seguimiento exhaustivo esto nos llevara una mejor relación entre cliente – proveedor y la recuperación de los ingresos de la compañía se verán reflejados en el flujo de su liquidez.

**20. ¿Cuál de las siguientes maneras o formas, estaría de acuerdo para la recuperación de cartera?**

¿Cuál de las siguientes maneras o formas, estaría de acuerdo para la recuperación de cartera?		
Opción	Frec. Abs.	Frec. Rel.
Llamadas Telefónicas	4	57,14%
Abogados Externos	1	14,29%
Visita a Clientes	2	28,57%
<b>Encuestados</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



**Análisis e Interpretación**

El 57.14% está de acuerdo que el seguimiento o maneras para realizar la recuperación de la cartera debe ser mediante llamadas telefónicas, el 28.57% está de acuerdo que se deben realizar visitas personalizadas a los clientes y el 14.29% gestionar con abogados externos. Actualmente la recuperación de la cartera se la realizar mediante llamadas telefónicas las mismas que en muchas ocasiones no están surgiendo efectos y según análisis se debe a la desactualización en las estrategias utilizadas. Se sugiere realizar la gestión de recuperación de cartera con llamadas más frecuente y visitas periódicas a los clientes enfatizando nuestras políticas y procedimientos, haciéndoles conocer la importancia que causa en nuestra liquidez su cumplimiento en los pagos de sus valores.

## PLAN DE MEJORAS

La Propuesta que se va a desarrollar se justifica y es importante su realización por algunos desaciertos en la organización administrativa y financiera, que terminan afectando los recursos económicos y financieros.

Para realizar esta investigación y como resultado esta propuesta, se utilizaron técnica de investigación que tiene relación con el tema, y herramientas como encuestas al personal de la empresa, con el fin de obtener información adecuada para llegar a conclusiones definitivas sobre la puesta en marcha de la propuesta de solución.

- Reestructurar el manual de políticas y procedimientos que nos ayudara a disminuir el riesgo de cartera vencida.
- Establecer mecanismos que apoyen al personal a gestionar de manera efectiva la recuperación de cartera, realizando capacitaciones internas de conocimiento sobre el sistema y manejo de cobranzas como también capacitaciones externas.
- Se debe realizar reuniones periódicas para fijar metas en la recuperación de cartera, haciendo cumplir las normas establecidas.
- Redefinir las funciones de cobranzas las cuales mediante un control interno periódico se evidencia el cumplimiento de las mismas.

Por tanto este trabajo tiene como propósito sugerir el rediseño del proceso de recuperación de cartera y como resultado de este disminuir el impacto financiero en la utilidad final del ejercicio por la ausencia de control interno, que influirán favorablemente en la optimización para la gestión de recuperación de cartera en la empresa.

Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
<b>Reestructuración del Manual de Cobranza</b>	Asesor y Jefe Financiero	Revisando la efectividad de cada una de las políticas establecidas en el manual.	Es necesario que se establezcan procedimientos de cobranza acorde al tipo de cliente y mercado.	Se lo desarrollará en el área contable de la entidad.	A partir del 4 de Julio del 2018.	\$800.
<b>Se empezaría mejorando el estilo de trabajo con ayuda de un manual de procedimientos contables, donde se pueda definir los procedimientos para la cobranza.</b>	Asesor externo especialista en cobranzas	Asistirán todos los empleados que tienen relación directa e indirecta con el área de crédito y cartera de la empresa.	La capacitación mejorará las habilidades para el trabajo de los colaboradores y reducirá la cartera vencida.	Sala de eventos de la empresa los martes y jueves a las 17h00	A partir del 10 de julio de 2018	Servicios de capacitación al personal \$500

<b>Implementación de reuniones de evaluación en el área contable a los colaboradores de la institución ( la muestra escogida).</b>	La Gerencia y dirección financiera.	A través de una revisión de información se perfilaran cada uno de los procedimientos de cobro según el tipo de cliente.	Implementar los procedimientos establecidos en el nuevo manual de cobranza de la empresa.	Sala de eventos de la empresa el primer lunes de cada mes a las 17h00	A partir del 23 de julio de 2018	\$ 30 por sesión para refrigerios y papelería.
<b>Redefinición de funciones en el área de cobranza.</b>	Gerente General y Asesor Externo.	A través de perfiles de trabajos con la intención de definir sus funciones.	Para mejorar la calidad de trabajo a través de la especialización del colaborador.	Depto. Recursos Humanos	A partir del 13 de julio de 2018	Sin costo.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones Generales**

Con el estudio realizado en esta investigación se ha constatado que el personal del departamento de cobranzas tiene mucho desconocimiento en la ejecución de las políticas y procedimientos internos, la falta de comunicación sobre las funciones que se deben establecer dentro del mismo y ausencia de capacitación periódica para ejercer de manera correcta la recuperación de las cuentas por cobrar ha provocado que la empresa en muchas ocasiones se encuentre con problemas de liquidez, hemos analizado y evaluado que el control interno es una fase importante dentro de cada departamento y más cuando se trata de aseguramiento de ingresos del cual depende toda compañía.

Por lo que podemos concluir que:

- Que no se aplica aunque existe un manual de procedimientos contables, la carencia de este elemento fundamental e imprescindible en la empresa, ocasiona la falta de organización en las actividades diarias, por lo tanto no es posible obtener información financiera oportuna al momento que se requiera.
- Las funciones del departamento de cobranzas no están bien definidas.
- Existe un inadecuado seguimiento a los controles internos en el departamento de cobranzas.
- La falta de registros contables oportunos de la empresa ocasiona una desorganización de actividades de recuperación de cartera la cual provoca el retraso de su desarrollo económico y financiero.

- Además las personas que laboran en la empresa no tienen conocimiento de lo que es un manual de procedimientos contables, ni de la importancia de este.
- No existe un control interno para las actividades diarias, sobretodo en el departamento de cartera donde simplemente realizan actividades rutinarias.
- Se evidencia la necesidad urgente de implementar un manual de procedimientos para el área de cartera en especial y para todo el departamento financiero., para garantizar la información contable y financiera, para de esta manera mejorar los procesos administrativos y de recuperación de cartera.

Mediante el control interno toda organización establece políticas y procedimientos que persiguen salvaguardar los recursos con los que cuenta, promoviendo la eficiencia en las operaciones y estimulando a que se apliquen las políticas para el logro de las metas y objetivos programados.

## Recomendaciones

Se debe considerar que aplicando estrategias adecuadas en cuanto a control interno en el área de cobranzas se logrará mejorar de manera muy notoria la posición financiera de la empresa, como recomendaciones del trabajo realizado en este estudio, se presenta las siguientes sugerencias para el cumplimiento de la gestión de cobranzas.

- Se debe contratar personal capacitado y calificando para gestionar el proceso en la gestión de cobranzas.
- Promover en el personal de cobranzas y sus departamentos relacionados como ventas y facturación el correcto desenvolvimiento de sus funciones en que giran en torno al aseguramiento de ingresos.
- Capacitaciones constantes al personal del departamento de cobranzas mediante cursos, seminarios, conferencias, etc.
- Aplicar correctamente el control interno dentro del departamento de cobranzas y que el personal tenga claras sus funciones y objetivos que se deben cumplir para la correcta gestión en la recuperación de cartera.
- Dentro del proceso se recolectó Información en la cual se ha identificado la necesidad de que la empresa revise la metodología utilizada en el proceso de crédito, ya que la misma revela algunas debilidades operativas como la falta de análisis, documentación incompleta, excepciones no establecidas, adjudicación sin contar con garantías formalizadas, entre otras debilidades.

## Bibliografía

- Alzina, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla S.A.
- Arias, F. (2012). *Introducción a la metodollogía científica*. CARacas, Venezuela.
- Arteaga , M. (1989). *Metodología de la Investigación*. Guayaquil.
- BERNAL TORRES, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades, ciencias sociales*. México: Pearson.
- Bravo, N. (2011). *Contabilidad*.
- Carrión A. (2012). *Estabilidad laboral* . México: Editorial Paidos .
- Decreto 430. (2010). *Reglamento de comprobantes de venta, retenciones y documentos complementarios*. Quito: Registro Oficial.
- Definiciones .mx. (2011). *Definiciones mxeicanas*. Mexico.
- Delgado , N. (2017). *Los metodos de investigación*. Guayaquil: ITB.
- Fierro Martinez. (2011). *Contabilidad*.
- Gómez, Roldan & Sánchez. (2010). *Manual de Procedimientos*. Mexico.
- Heineman, K. (2003). *Introduccion a la Metodología de la Investigación Empirica* . Barcelona: Paidotribo.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Hernandez, M. (2006). *Marketing*.
- Illescas, S. (2000). *Métodos y técnicas de Investigación*. Guayquil: U de G.
- Jara, W. (2008). *La Contabilidad*.
- Kerly, E. &. (Julio de 2012). <http://repositorio.unemi.edu.ec>. Recuperado el Jueves de Julio de 2014, de <http://repositorio.unemi.edu.ec>.
- Lawson, N. (2018).
- LORTI, A. (2018). *Ley Orgánica de Regimen Tributario*. Quito: Registro Oficial.
- Martinez, P. (2008). *Diccionario práctico de terminos econo0micos financieros*. Guayaquil: Grafitext. Cia Ltda.
- Melgar , J. (2002). *Manuales* . Mexico.
- Meneses C. (2014). *Contabilidad para inventarios*. México : Editorial Paídos.

- Moreta, M. (2011). *Desarrollo de un plan estrategico para recuperar la cartera vencida de Producurtimar*. Ambato: UTEC-Ambato.
- Muller M. (2012). *Fundamentos de administracion de inventarios*. Colombia: Editorial Norma.
- Omeñaca, N. (2008). *La Contabilidad*. Mexico.
- Peña. (2006). *Metodología de la Investiación*. Mexico.
- Pombo, J. (2011). *Contabilidad general*. Madrid: Paraninfo S.A.
- PONCE Cáceres Vicente. (2009). Hipotético deductivo. En P. C. Vicente, *Guia para el diseño de proyectos educativos* (pág. 64).
- Ramirez, N. (2016). *Ensayos sobre investigación*. Quevedo.
- RENA. (2008). Obtenido de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/HT4a.html>
- Romero, G. (2017). *Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa Radio Estrella S.A.* Guayaquil: ITB.
- Salazar , A. (2013). *Las políticas de ventas y su incidencia en la recuperación de cartera vencida de le empresa Gamos*. Ambato, Ecuador.: UTEC-Ambato.
- Sarabia , V. (2012). *Aplicación de un plan estrategico de marketing y su incidencia den la rentabilidad de Kenya Cia. Ltda.* El Puyo, Ecvuador.
- Scheaffer, R. (2007). *Elementos del muestreo*. Madrid: Paraninfo.
- Sobreconceptos. (2012). *Sobreconceptos.com*. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de Sobreconceptos.com: <http://sobreconceptos.com/población>
- Stanton, Etzel & Walker. (2012). *El Mercadeo*. Boise.
- Tamayo & Tamayo. (2007). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Wigostki, J. (10 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 14 de Enero de 2017, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/variables.html>: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/variables.html>
- Zambrano, N. (2011). *Manuales de operación*. Mexico.
- Zuñiga, J. (2017). *Manual de proceso para otorgamiento de crédito en la Coop. de Ahorro y Crédito San Antonio*. Guayaquil: ITB.

- <https://infoautonomos.eleconomista.es/contabilidad/introduccion-la-contabilidad> - Definición de Contabilidad.
- Carlie Lawson; última actualización: Febrero 01, 2018.- Concepto de Ingreso Operativo.
- Carter McBride | Traducido por Manuel Lama Paniagua. – Margen Operativo.
- <https://www.significados.com/venta>- Definición de Ventas.
- <https://es.scribd.com/doc/91661847/Definicion-del-Proceso-de-Venta>.
- <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/call-center-importancia-de-la-cobranza-y-principios-generales/>
- Sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/Basic/palacios (Palacios Dávila y Alex Paul) – Antecedentes, La Cobranza.
- (BRAVO, 2011, pág. 1) / Tesis Vanessa Ramírez, 2016 – Definición de Contabilidad.
- <https://es.scribd.com/document/337190341/DEFINICIONES-O-CONCEPTOS-DE-CONTABILIDAD-CON-SU-AUTOR> -Wilson Jara.
- (OMEÑACA, 2008, pág. 22) / Tesis Vanessa Ramírez, 2016 – Objetivos de la Contabilidad.
- [https://www.gabilos.com/cursos/curso\\_de\\_contabilidad/curso\\_contabilidad.html?1\\_importancia\\_de\\_la\\_contabilidad](https://www.gabilos.com/cursos/curso_de_contabilidad/curso_contabilidad.html?1_importancia_de_la_contabilidad).
- <https://blog.nubox.com.co/que-es-ingreso-en-contabilidad> - definición de ingresos.
- [http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material\\_didactico/especialidades/materialdidactico\\_econtabilidad\\_financiera/modulos/Modulo6](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_econtabilidad_financiera/modulos/Modulo6). - Definición de ingresos.
- [http://www.temasdeclase.com/textos/index.php?option=com\\_content&view=article&id=112:ingresos-operacionales&catid=88:capitulo-14-ingresos-operacionales&Itemid=257](http://www.temasdeclase.com/textos/index.php?option=com_content&view=article&id=112:ingresos-operacionales&catid=88:capitulo-14-ingresos-operacionales&Itemid=257) – Definición de los ingresos operativos.
- <https://definicion.mx/manual/> - Definición de manual.
- Roxana Nathaly Zambrano Banchon, 2011 – Definición de manual.

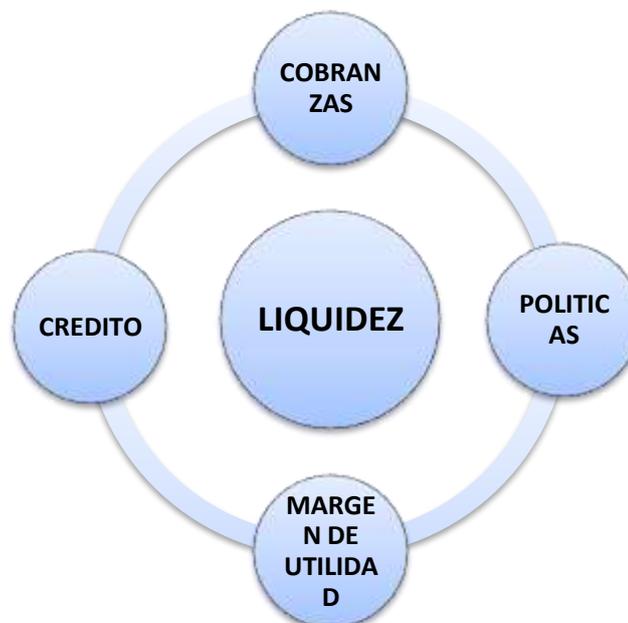
- <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7355/3/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>
- Tesis CPA 174 Diseño Manual Políticas Créditos y Cobranzas (Hernández, 2008 pág. 20) (Peña, 2006). – Metodología Cualitativa y Cuantitativa.
- (Arias, 2012) Investigación Exploratoria.
- (Delgado, 2017) Investigación Descriptiva.
- (Ramírez, 2016) Investigación Explicativa

## ANEXO 1

**Gráfico (1)** Costos de recuperación de cartera



**Gráfico (2)** Margen de Utilidad



### ANEXO 3



Foto # 4.- Ubicación de la compañía

### Anexo 4

### **Resultados del Análisis efectuado a las cuentas de Agua Linda S.A.**

Los resultados que se obtuvieron en el análisis de los estados financieros permitieron determinar la incidencia en las cuentas por cobrar y afecta a la rentabilidad de Agua Linda S.A., lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad.

El rendimiento financiero es bajo ya que el cálculo realizado por la falta de liquidez es de 86%, sin embargo este porcentaje es utilizado para cubrir gastos operativos por lo que el valor obtenido por la intermediación de los estados financieros.

El hecho de que los directivos de la institución no se impliquen en su totalidad en el seguimiento y control del proceso de recuperación de la cartera vencida influye de manera negativa en los resultados financieros.

El análisis de la cartera vencida actualmente de la institución constituye una preocupación de directivos y personal que labora en las áreas involucradas. El riesgo que implica para la institución es mantener en manos de los clientes por concepto de crédito, gran parte del dinero de los servicios realizados es realmente alarmante, estos valores impiden que las operaciones financieras sobre todo las relacionadas con las cuentas por pagar.

El monto actual de la cartera vencida es de \$ 40230.28 para el año 2015 y para el año de comparación es de \$17023.74 que es correspondiente al año 2016, que significa que la institución tiene valores significativos correspondiente al año de estudio, para ello especifica aún más el análisis para poder centrar más la gestión.

El análisis financiero forma parte de los procesos para la generación de información cuyo objetivo principal es aportar datos para conocer el cálculo de las razones financieras.

Mediante un coeficiente financiero se determinó incidencia en la rentabilidad de Agua Linda S.A..

Al operar la razón de solidez , se observa que la institución cuenta con su patrimonio para el año 2015 \$ 6.321,990 mientras que para el año comparativo es de \$ 5.411,02 lo que genera una diferencia, nos indica una baja de activos y una eminente liquidación del personal.

Se pretende conocer el monto de dinero a terceros utilizados para la generación de utilidades, esto mediante el uso de razones de endeudamiento que permite evaluar las necesidades y composiciones del financiamiento.

Lo que significa que durante el periodo existente de mayor cantidad de pasivos a cortos plazos que deben ser asumidos del total de acciones a terceros.

### **Análisis por plazo**

El análisis de la cartera vencida por plazo demuestra que la cartera con mayores valores se encuentra en el plazo de 90 días, lo que significa que la mitad del dinero está en mano de los clientes tiene la mayor probabilidad de no ser recuperada, pues sobrepasan el plazo fijado en 60 días más.

El uso de balances fue prohibido por la empresa porque delataría sus debilidades frente a la competencia. No así el análisis que se autorizó adjuntar a este documento.

Chávez Panta Jessica Estefanía



# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

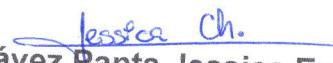
CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS PARA LA EMPRESA AGUA LINDA S.A, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a ¿Cómo mejorar los procedimientos de Cobranzas para incrementar los ingresos operativos en la Empresa Agua Linda S.A?, ubicada en el cantón Guayaquil, periodo fiscal 2018? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada:

  
Chávez Panta Jessica Estefanía

Tutor:

  
Ec. Carlos Luis Rivera PhD



Factura: 001-003-000035817



20180901043D01063

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901043D01063

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ROSA BEATRIZ ROSADO BRAVO de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 08375-DP09-2018-SJ, comparece(n) JESSICA ESTEFANIA CHAVEZ PANTA portador(a) de CÉDULA 0930565221 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(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 CARTA DE AUTORIZACIÓN, 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 14 DE JULIO DEL 2018, (12:39).

Jessica Ch.



JESSICA ESTEFANIA CHAVEZ PANTA  
CÉDULA: 0930565221

NOTARIO(A) SUPLENTE ROSA BEATRIZ ROSADO BRAVO  
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 08375-DP09-2018-SJ



INSTRUCCIÓN  
**BACHILLERATO**      PROFESIÓN / OCUPACIÓN  
**ESTUDIANTE**      E3343V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**CHAVEZ MOREIRA LORENZO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**PANTA INTRIAGO AURA GUADALUPE**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL**  
**2015-10-29**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2025-10-29**

001161545

*Jessica Ch*  
 FIRMA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
**CHAVEZ PANTA JESSICA ESTEFANIA**      No. **093056522-1**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS**

**GUAYAQUIL**

**OLMEDO / SAN ALEJO**

FECHA DE NACIMIENTO **1991-03-06**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **F**

ESTADO CIVIL **CASADO**  
**JORGE ENRIQUE BASTIDAS ALVARADO**

REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

0930565221

IDENTIFICACION DE USTED  
 EFECTUADA EN EL REFERENDUM Y  
 CONSULTA POPULAR 2018

IDENTIFICACION SUFICIENTE PARA TODOS  
 LOS EFECTOS PUBLICOS Y PRIVADOS

*Katy Chaparro*  
 IDENTIFICACION SUFICIENTE PARA TODOS  
 LOS EFECTOS PUBLICOS Y PRIVADOS

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
 4 DE FEBRERO 2018

008 JUNTA No.      0930565221 CÉDULA

NÚMERO      008 - 197

**CHAVEZ PANTA JESSICA ESTEFANIA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA      CIRCUNSCRIPCIÓN:

GUAYAQUIL CANTÓN      ZONA: 11

TARQUI PARROQUIA

BIEN COPIA DEL ORIGINAL  
 NOTARIA CUADRAGESIMA TERCERA  
 Ab. Rosa Beatriz Rosado Bravo  
 NOTARIA SUPLENTE



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Jessica Ch.

Número único de identificación: 0930565221

Nombres del ciudadano: CHAVEZ PANTA JESSICA ESTEFANIA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/OLMEDO /SAN ALEJO/

Fecha de nacimiento: 6 DE MARZO DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: BASTIDAS ALVARADO JORGE ENRIQUE

Fecha de Matrimonio: 29 DE OCTUBRE DE 2015

Nombres del padre: CHAVEZ MOREIRA LORENZO

Nombres de la madre: PANTA INTRIAGO AURA GUADALUPE

Fecha de expedición: 29 DE OCTUBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 14 DE JULIO DE 2018

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 184-137-74271



184-137-74271

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

