



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría CPA.**

**Tema:**

---

**“Control interno del componente deudores comerciales y su incidencia en la  
liquidez de la empresa La Fortaleza Cía. Ltda.”**

---

**Autora:** Zambrano López, Evelyn Monserrath

**Tutor:** Ing. Mg. Jara Vásquez, Ernesto Alfredo

**Ambato – Ecuador**

**2016**


## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Mg. Ernesto Alfredo Jara Vásquez, con la cédula de identidad N°. 060173134-2, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“CONTROL INTERNO DEL COMPONENTE DEUDORES COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA LA FORTALEZA CÍA. LTDA.”**, desarrollado por Evelyn Monserrath Zambrano López, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Septiembre del 2016

EL TUTOR



.....  
Ing. Mg. Ernesto Alfredo Jara Vásquez

CI: 060173134-2

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Evelyn Monserrath Zambrano López, con cédula de identidad N°. 180447954-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“CONTROL INTERNO DEL COMPONENTE DEUDORES COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA LA FORTALEZA CÍA. LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Septiembre del 2016

AUTORA



.....  
Evelyn Monserrath Zambrano López

180447954-9

## CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en líneas patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Septiembre del 2016

AUTORA



.....  
Evelyn Monserrath Zambrano López

180447954-9

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“CONTROL INTERNO DEL COMPONENTE DEUDORES COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA LA FORTALEZA CÍA. LTDA.”**, elaborado por Evelyn Monserrath Zambrano López, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Septiembre del 2016



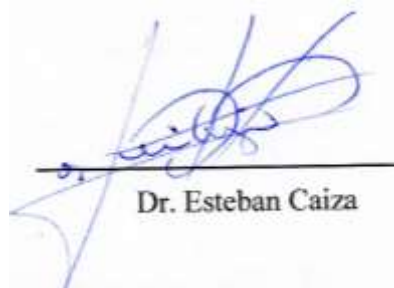
Eco. Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE**



Dr. Santiago Flores

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dr. Esteban Caiza

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto en primer lugar a mi madre porque este es el sueño de ambas, para ella ver a su última hija como toda una profesional y para mí el ser capaz de valerme por mi misma en la sociedad, a mi familia y amigos que han sido parte de mi mundo, y que han vivido conmigo este gran sueño que ahora ya es una realidad.

Y por último a la vida que me ha hecho tropezar y levantarme incontables veces más fuerte y con más experiencia.

Evelyn Monserrath Zambrano López

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios porque gracias a él me encuentro en este momento culminando este proyecto y a la vez una etapa importante en mi vida, agradezco a mi familia, comenzando por mi madre por su temple en llevarme por un camino correcto y lleno de valores, a mis hermanos por ser mis ejemplos a seguir y por su apoyo incondicional, a mis amistades por sus palabras de aliento en momentos difíciles.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a sus autoridades por abrirme las puertas de tan prestigiosa institución y permitirme ser una profesional representante de ella, un agradecimiento especial a los docentes por su paciencia día a día con sus alumnos y por el temple de cumplir arduamente con su labor.

Mi agradecimiento profundo al Ing. Luis Montenegro gerente de la empresa La Fortaleza Cía. Ltda. por permitirme realizar mi proyecto en la empresa a su cargo.

Evelyn Monserrath Zambrano López

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “CONTROL INTERNO DEL COMPONENTE DEUDORES COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA LA FORTALEZA CÍA. LTDA.”

**AUTORA:** Evelyn Monserrath Zambrano López

**TUTOR:** Ing. Mg. Ernesto Alfredo Jara Vásquez

**FECHA:** Septiembre 2016

**RESUMEN EJECUTIVO**

La empresa “La Fortaleza Cía. Ltda.” es una mediana empresa ubicada en el Parque Industrial de Ambato, en la calle 3, perteneciente a la provincia de Tungurahua. En la cual se ha llevado a cabo el presente proyecto de investigación; cuyo problema principal se encuentra en el control interno del componente deudores comerciales; se descubrió que las políticas y procedimientos en la institución tienen algunos errores tanto en su estructuración como en su ejecución.

Por lo que esto nos lleva a plantearnos un objetivo, el cual consiste en evaluar el control interno del componente deudores comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa La Fortaleza Cía. Ltda. de Ambato, analizando la información contable que esté a nuestro alcance. Entre algunos de los métodos que fueron utilizados se mencionan los siguientes; la observación, el trabajo de campo y el bibliográfico con ciertos instrumentos para recabar información como encuestas y entrevistas.

Se pudo llegar a la conclusión que en la empresa La fortaleza Cía. Lda., las políticas y procedimientos no son suficientemente efectivas dentro del área administrativa, por lo que es muy difícil obtener un resultado más que satisfactorio en los resultados de cobros y liquidez. Por ese motivo se recomienda la creación un sistema de control interno para el componente deudores comerciales que les permita reestructurar políticas y procedimientos ya existentes y crear otros nuevos.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** CONTABILIDAD, CONTROL INTERNO, DEUDORES COMERCIALES, LIQUIDEZ, RENTABILIDAD.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT**  
**ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

**TOPIC:** "INTERNAL CONTROL OF COMPONENT TRADE DEBTORS AND ITS INCIDENCE IN LIQUIDITY OF THE COMPANY LA FORTALEZA CÍA. LTDA. "

**AUTHOR:** Evelyn Monserrath Zambrano

**TUTOR:** Ing. Mg. Ernesto Alfredo Jara Vásquez

**DATE:** September, 2016

**ABSTRACT**

The company "La Fortaleza Cía. Ltda." is a medium enterprise located in the Industrial Park of Ambato, in the 3 Street, belonging to the province of Tungurahua. Which has carried out this research project; whose main problem is located in the internal control of the component trade debtors; It was discovered that the policies and procedures at the institution have some errors both in its structure and in its execution. By what this us takes to pose us an objective, which consists in evaluate the internal control of the component trade debtors and its incidence in the liquidity of the company La Fortaleza Cia. Ltda. of Ambato, analyzing accounting information that is at our disposal. Some of the methods that were used I mention he following; the remark, the work of field and the bibliographic with certain instruments to gather information as surveys and interviews.

I could go to the conclusion that in the company La Fortaleza Cía., Ltda., policies and procedures are not enough effective within the administrative area, so it is very difficult to get one result more than satisfactory of cash and liquidity. By that reason is recommended the creation of an internal control system for the component trade debtors that les allow restructure political and procedures already existing and create other new

**KEYWORDS:** ACCOUNTING, INTERNAL CONTROL, TRADE DEBTORS, LIQUIDITY, COST EFFECTIVENESS.

## ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO                              | PÁGINA   |
|--|----------|
| <b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>            |          |
| PORTADA.....                           | i        |
| APROBACIÓN DEL TUTOR.....              | ii       |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....            | iii      |
| CESIÓN DE DERECHOS .....               | iv       |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO ..... | v        |
| DEDICATORIA .....                      | vi       |
| AGRADECIMIENTO.....                    | vii      |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                | viii     |
| ABSTRACT .....                         | ix       |
| ÍNDICE GENERAL.....                    | x        |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                 | xiv      |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....               | xv       |
| <br>                                   |          |
| INTRODUCCIÓN .....                     | 1        |
| <br>                                   |          |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>                 | <b>2</b> |
| <b>EL PROBLEMA .....</b>               | <b>2</b> |
| 1.1. TEMA.....                         | 2        |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....   | 2        |
| 1.2.1. Contextualización .....         | 2        |
| 1.2.1.1. Contexto Macro.....           | 2        |
| 1.2.1.2. Contexto Meso .....           | 3        |
| 1.2.1.3. Contexto Micro .....          | 3        |
| 1.2.2. Análisis crítico .....          | 5        |
| 1.2.2.1. Árbol de problemas .....      | 5        |
| 1.2.2.2. Relación causa-efecto.....    | 6        |
| 1.2.3. Prognosis.....                  | 6        |
| 1.2.4. Formulación del problema .....  | 7        |
| 1.2.5. Preguntas directrices .....     | 7        |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.2.6. Delimitación.....                              | 8         |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN.....                               | 8         |
| 1.4. OBJETIVOS.....                                   | 9         |
| 1.4.1. Objetivo General.....                          | 9         |
| 1.4.2. Objetivos específicos .....                    | 9         |
| <b>CAPÍTULO II.....</b>                               | <b>10</b> |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>                            | <b>10</b> |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....                 | 10        |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....                  | 14        |
| 2.2.1. Fundamentación epistemológica.....             | 14        |
| 2.2.2. Fundamentación ontológica.....                 | 14        |
| 2.2.3. Fundamentación axiológica .....                | 15        |
| 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....                       | 16        |
| 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....                    | 21        |
| 2.4.1. Supra ordinación de variables.....             | 21        |
| 2.4.2. Descripción de la Variable Independiente ..... | 24        |
| 2.4.3. Definiciones Variable Dependiente .....        | 37        |
| 2.5 HIPÓTESIS .....                                   | 41        |
| 2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLE DE LA HIPÓTESIS.....       | 41        |
| <b>CAPÍTULO III.....</b>                              | <b>42</b> |
| <b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>          | <b>42</b> |
| 3.1. ENFOQUE .....                                    | 42        |
| 3.2. NIVEL O TIPO DE ESTUDIO .....                    | 43        |
| 3.2.1. Investigación de campo .....                   | 43        |
| 3.2.2. Investigación bibliográfica-documental .....   | 44        |
| 3.2.3. Investigación exploratoria.....                | 44        |
| 3.2.4. Investigación descriptiva .....                | 44        |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....                        | 45        |
| 3.3.1. Población .....                                | 45        |
| 3.3.2. Muestra .....                                  | 46        |
| 3.4. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.....                     | 50        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.4.1. Técnicas e instrumentos.....  | 50        |
| 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....  | 52        |
| 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente .....   | 52        |
| 3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente .....   | 53        |
| 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....   | 54        |
| 3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....   | 55        |
| 3.8. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA<br>INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS ..... | 55        |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>   | <b>57</b> |
| <b>RESULTADOS.....</b>   | <b>57</b> |
| 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....   | 57        |
| 4.1.1. Análisis de las Políticas y Procedimientos del Componente deudores<br>Comerciales .....           | 57        |
| 4.1.2. Resultados de las encuestas a los trabajadores .....  | 63        |
| 4.1.2.1. Entrevista realizada al Gerente y Contadora de la empresa La<br>Fortaleza Cía. Ltda. ....       | 76        |
| 4.1.3. Resultados de las encuestas a deudores .....  | 78        |
| 4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....  | 86        |
| 4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....  | 87        |
| 4.2.2. Regla de decisión.....  | 91        |
| 4.2.3. Interpretación.....   | 91        |
| 4.2.4. Índice de Morosidad .....   | 91        |
| 4.2.5. Ratios de Liquidez .....  | 92        |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 93        |
| 4.3. CONCLUSIONES.....   | 93        |
| 4.4. RECOMENDACIONES .....   | 94        |
| 4.5. DATOS INFORMATIVOS.....   | 95        |
| 4.5.1. Título de la propuesta .....  | 95        |
| 4.5.2. Institución ejecutora.....  | 95        |
| 4.5.3. Beneficiarios .....   | 95        |
| 4.5.4. Ubicación.....  | 95        |
| 4.5.5. Tiempo estimado para la ejecución .....   | 95        |

|  |     |
|--|-----|
| 4.5.6. Equipo técnico responsable .....                  | 96  |
| 4.5.7. Gastos.....                                       | 96  |
| 4.6. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....                  | 96  |
| 4.7. JUSTIFICACIÓN.....                                  | 96  |
| 4.8. OBJETIVOS.....                                      | 97  |
| 4.8.1. Objetivo General.....                             | 97  |
| 4.8.2. Objetivos Específicos .....                       | 97  |
| 4.9. ANALISIS DE FACTIBILIDAD.....                       | 97  |
| 4.9.1. Empresarial .....                                 | 97  |
| 4.9.2. Económico – Financiero .....                      | 98  |
| 4.9.3. Tecnológico .....                                 | 98  |
| 4.10. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....                    | 98  |
| 4.11. MODELO EJECUTIVO DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA..... | 100 |
| Bibliografía .....                                       | 107 |

## ÍNDICE DE TABLAS

| CONTENIDO   | PÁGINA |
|---|--------|
| <b>Tabla 1:</b> Población.....  | 46     |
| <b>Tabla 2:</b> Deudores Comerciales .....  | 47     |
| <b>Tabla 3:</b> Operacionalización Variable Independiente: Políticas y Procedimientos de deudores comerciales. .... | 52     |
| <b>Tabla 4:</b> Operacionalización Variable Dependiente: Liquidez .....   | 53     |
| <b>Tabla 5:</b> Preguntas Directrices .....   | 54     |
| <b>Tabla 6:</b> Cumplimiento de Funciones .....   | 63     |
| <b>Tabla 7:</b> Material de Trabajo.....  | 64     |
| <b>Tabla 8:</b> Frecuencia de responsabilidades.....  | 65     |
| <b>Tabla 9:</b> Políticas específicas .....   | 66     |
| <b>Tabla 10:</b> Capacitación Deudores Comerciales .....  | 67     |
| <b>Tabla 11:</b> Reformas laborales internas.....   | 68     |
| <b>Tabla 12:</b> Manual de funciones.....   | 69     |
| <b>Tabla 13:</b> Situación de la empresa .....  | 70     |
| <b>Tabla 14:</b> Conocimiento General.....  | 71     |
| <b>Tabla 15:</b> Relación laboral .....   | 72     |
| <b>Tabla 16:</b> Rentabilidad.....  | 73     |
| <b>Tabla 17:</b> Comparación de rentabilidad.....   | 74     |
| <b>Tabla 18:</b> Entrevista .....   | 76     |
| <b>Tabla 19:</b> Plazo de pago .....  | 78     |
| <b>Tabla 20:</b> Programa de pago .....   | 79     |
| <b>Tabla 21:</b> Frecuencia de créditos .....   | 80     |
| <b>Tabla 22:</b> Plazo de la deuda .....  | 81     |
| <b>Tabla 23:</b> Problemas de Pago en Bancos .....  | 83     |
| <b>Tabla 24:</b> Tabla comparativa.....   | 85     |
| <b>Tabla 25:</b> Capacitación Deudores Comerciales .....  | 86     |
| <b>Tabla 26:</b> Situación de la empresa .....  | 86     |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

| CONTENIDO  | PÁGINA |
|--|--------|
| <b>Gráfico 1:</b> Árbol de problemas.....                    | 5      |
| <b>Gráfico 2:</b> Supra ordinación de variables.....         | 21     |
| <b>Gráfico 3:</b> Sub ordinación Variable Independiente..... | 22     |
| <b>Gráfico 4:</b> Sub ordinación Variable Dependiente.....   | 23     |
| <b>Gráfico 5:</b> Cumplimiento de Funciones.....             | 63     |
| <b>Gráfico 6:</b> Material de Trabajo.....                   | 64     |
| <b>Gráfico 7:</b> Frecuencia de responsabilidades.....       | 65     |
| <b>Gráfico 8:</b> Políticas específicas.....                 | 66     |
| <b>Gráfico 9:</b> Capacitación Deudores Comerciales.....     | 67     |
| <b>Gráfico 10:</b> Reformas laborales internas.....          | 68     |
| <b>Gráfico 11:</b> Manual de funciones.....                  | 69     |
| <b>Gráfico 12:</b> Situación de la empresa.....              | 70     |
| <b>Gráfico 13:</b> Conocimiento General.....                 | 71     |
| <b>Gráfico 14:</b> Relación laboral.....                     | 72     |
| <b>Gráfico 15:</b> Rentabilidad.....                         | 73     |
| <b>Gráfico 16:</b> Comparación de rentabilidad.....          | 74     |
| <b>Gráfico 17:</b> Plazo de pago.....                        | 78     |
| <b>Gráfico 18:</b> Programa de pago.....                     | 79     |
| <b>Gráfico 19:</b> Frecuencia de créditos.....               | 80     |
| <b>Gráfico 20:</b> Plazo de la deuda.....                    | 82     |
| <b>Gráfico 21:</b> Problemas de Pago en Bancos.....          | 83     |
| <b>Gráfico 22:</b> T de student.....                         | 90     |
| <b>Gráfico 23:</b> T de student.....                         | 90     |
| <b>Gráfico 24:</b> Ubicación de la empresa.....              | 95     |

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día todas las empresas necesitan un adecuado control y manejo de sus bienes dentro de la empresa, para poder llevar todo de manera ordenada y para evitar cualquier falencia que exista en la empresa o mejorar algo que no se tenía idea que pasaba.

El Manejo de Cuentas por cobrar de una empresa es indiscutiblemente importante dentro de ésta debido a que son parte de lo que la empresa posee o poseerá al ser propiamente cobrada en su momento.

Con lo anterior mencionado podemos concluir que el componente deudores comerciales es netamente necesario para la obtención de rentabilidades futuras por lo que deben ser bien estudiados y manejados para evitar pérdidas innecesarias y deterioros.

El **Capítulo I** contiene; el planteamiento del problema, aquí se detalla las diferentes contextualizaciones; también el análisis crítico, el cual muestra el problema principal y la variable dependiente e independiente, esto ayuda a plantear el objetivo general y los específicos respectivamente con la convicción de alcanzarlos.

El **Capítulo II** contiene; el marco teórico con información bibliográfica suficiente para sustentar el tema de este presente proyecto de investigación, toda esta información está citada de acuerdo a las normas APA, y es de mucha ayuda al momento del planteamiento de la hipótesis.

El **Capítulo III** contiene, la metodología de investigación en la cual se describe las técnicas y métodos que se aplicó al proyecto y los instrumentos utilizados en adquirir dicha información, como son encuestas, entrevistas y fichas de observación, el capítulo III también contiene información sobre población y muestra que es muy útil al momento de la recolección de información.

El **Capítulo IV** trata sobre, las interrogantes que se presentan en las encuestas y entrevista y sus respectivas tablas y gráficos que permiten tener un mejor grado de entendimiento y si esto no fuese suficiente se encuentra también el idóneo análisis e interpretación de los resultados. En este capítulo también se da a conocer las conclusiones, las recomendaciones y la propuesta.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA**

**“CONTROL INTERNO DEL COMPONENTE DEUDORES COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LÍQUIDEZ DE LA EMPRESA LA FORTALEZA CÍA. LTDA.”**

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **1.2.1.1. Contexto Macro**

Desde el principio de los tiempos las empresas de todo el mundo han ido evolucionando a nivel económico y también a la hora de adquirir el famoso papel moneda a cambio de un producto o servicio; luego de unos años se descubrió que la transacción del efectivo a cambio de dicho producto o servicio no fue del todo efectivo para los negocios y se creó el crédito que nosotros llamamos ahora contablemente el componente deudores comerciales.

Debido a que normalmente se necesita un tiempo para producir el dinero y aparte de ello no se dejara escapar un negocio tan productivo en el caso de no tener el dinero suficiente en un determinado momento y esto depende de ambas partes; el que quiere el producto y el que lo posee. Pero hay ciertos riesgos que el propietario del negocio tiene que tomar en cuenta como son la posible incobrabilidad de los productos entregados a crédito o también un plazo demasiado largo que no convenga para la situación financiera de la empresa.

Existen muchas empresas en nuestro país Ecuador las cuales pueden ser de distinta razón social, tamaño o con diferentes objetivos y visiones. Pero, en toda y cada una de estas empresas se puede presentar un problema con el control del componente deudores comerciales, incluya esto a clientes o miembros de la entidad. Debido a esto aparecen un déficit en nuestros estados es decir pérdidas económicas por las cuales se debe tomar decisiones de todo tipo.

Para el ámbito financiero es muy trascendental conocer la cantidad de dinero necesario en efectivo dentro de la empresa en la cuenta caja- bancos y obviamente en la del componente deudores comerciales para conocer el máximo permitido dentro de la entidad para evitar multas innecesarias y más que nada incobrabilidad definitiva en cuentas que estén pendientes de cobro, más aún en rubros pequeños que son los que de poco a poco se van acumulando.

#### **1.2.1.2. Contexto Meso**

Tungurahua es la provincia en la que más se destaca el mercado de calzado con más de la mitad del mercado total del país por lo cual genera más ingresos por calzado que cualquier otro lugar.

En Tungurahua tenemos la mayor cantidad de oferta de calzado, el mismo que es entregado a las grandes ciudades del Ecuador como son: Guayaquil y Quito. Debido a esta gran cantidad de demanda que tiene la provincia de Tungurahua conforme al calzado y a otros artículos referidos a lo mismo la mayoría de empresas cuentan con ciertas preocupaciones debido a que la del componente deudores comerciales es un ingreso de la empresa, pero si este no es cubierto a tiempo y si la empresa no sabe a ciencia cierta cómo afrontarlo se verá envuelta en grandes problemas y con el peso del problema para cometer errores.

Al ser fábricas productoras la mayor cantidad de empresas en Tungurahua, éstas se verán con la necesidad de ofrecer créditos a sus clientes tanto para que conozcan su producto como para permanecer en el mercado durante mucho tiempo, sin olvidar que como existe una considerable competencia en la provincia tienen que acceder a ciertas peticiones de la clientela para que tengan su preferencia con ello y no se decidan por la competencia; por esta y otras razones hay que tener un minucioso cuidado con el componente deudores comerciales.

#### **1.2.1.3. Contexto Micro**

La empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. Ubicada en la calle 3 y avenida D del Parque Industrial de la ciudad de Ambato dedicada a la elaboración de suelas en poliuretano entre otras cosas a través del tiempo ha tenido ciertos problemas con su

componente deudores comerciales; en especial al momento de la delegación de funciones y con el deterioro de la misma.

A lo largo del tiempo transcurrido y con ciertas medidas ya tomadas no han mejorado del todo esta parte fundamental de la empresa sin poner total atención a ciertos aspectos importantes para que la empresa se mantenga con su componente deudores comerciales económicamente adecuada y con una solvencia fructífera; por lo cual tiene la necesidad de aplicar normas, procedimientos y políticas idóneas para dar solución al problema y tener una mejora constante.

Este tipo de empresas debe tener sus clientes y/o componente deudores comerciales en buenas manos y al mismo tiempo tener precauciones en el caso de presentarse alguna emergencia debido a que la solvencia de efectivo es fundamental a la hora de adquirir la mercadería para su producción entre otras cosas.

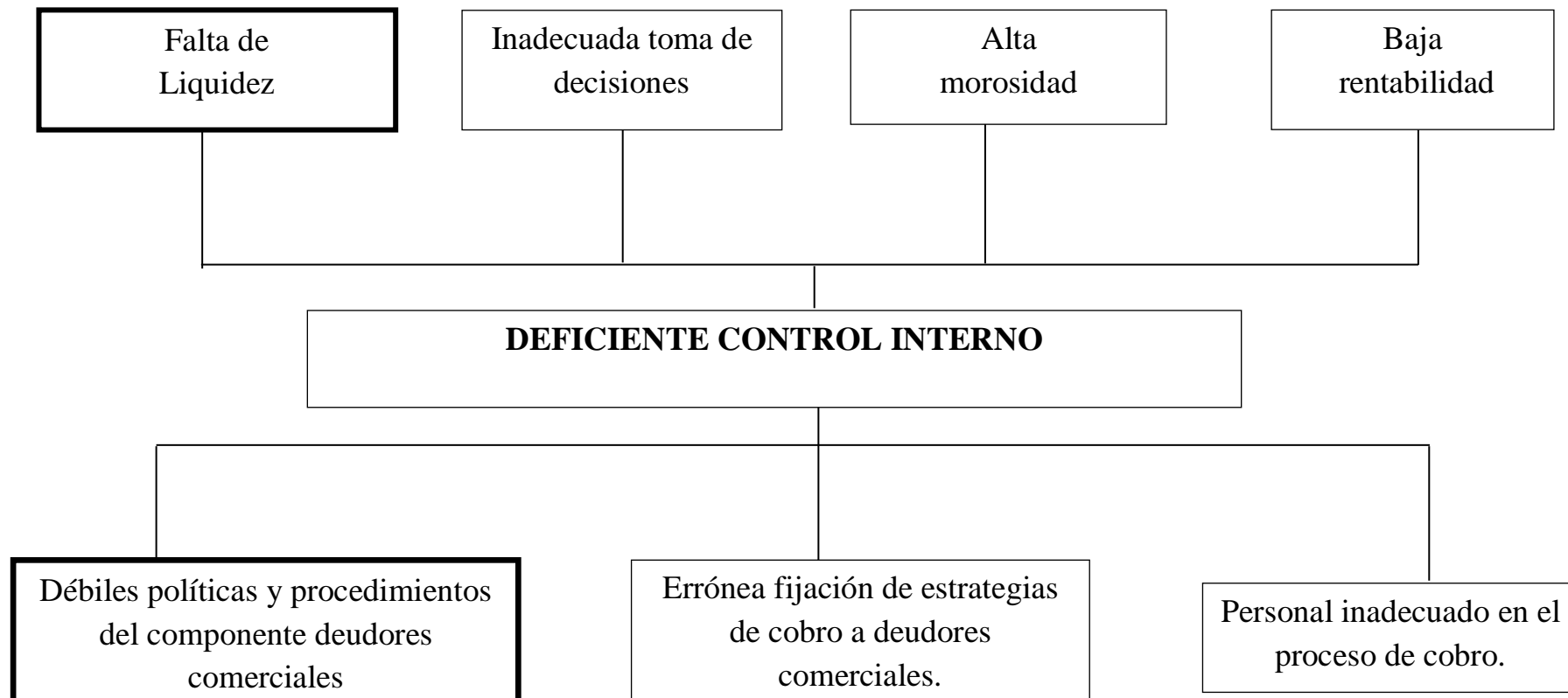
También hay que tomar en cuenta que empresas de esta magnitud deben tener muy bien distribuido las funciones de cada participante de la empresa para que no exista doble función en las tareas y cada uno pueda hacer lo que le corresponda siendo responsable de sus acciones y cumpliendo a cabalidad con los mismos.

El inadecuado control interno del componente deudores comerciales puede dar paso a que se presente un deterioro en dichas cuentas lo que significa que se disminuirá el activo de la empresa aumentando así su pasivo y en general habrá de presentarse una pérdida no recuperable. Por lo que se llega a la conclusión que es muy necesario tener todo en orden desde lo más pequeño hasta lo indispensable.

## 1.2.2. Análisis crítico

### 1.2.2.1 Árbol de problemas

**Gráfico 1:** Árbol de problemas



**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano

### **1.2.2.2. Relación causa-efecto**

Existen varios motivos por los cuales el control interno del componente deudores comerciales puede presentar falencias o problemas dentro de la empresa, entre las cuales analizaremos a continuación primero la variable dependiente y luego las variables independientes; tomando en cuenta la causa y el efecto correspondiente.

Una de las primeras causas son las débiles políticas y procedimientos del componente deudores comerciales que no son eficaces o suficientemente eficientes como para mantener en total orden a los procedimientos de cobro; generando así, una inadecuada toma de decisiones y por lo tanto generando deterioro en el componente deudores comerciales y afectando considerablemente a la liquidez con la que la empresa cuenta para otras actividades.

Otra causa es la errónea fijación de estrategias de cobro a deudores comerciales, es decir no plantearse nuevos métodos de recaudación del dinero que permanece pendiente de cobro y también dejar de lado políticas de mejora continua; en especial aquellas que se refieren a las cobranzas, refiriéndose así al tiempo estimado, monto máximo y a clientes preferenciales.

La última causa y sin menos importancia que las demás es el personal inadecuado en el proceso de cobro; este problema surge debido al poco personal administrativo con el que cuenta la empresa. Es decir, la empresa no cuenta con un departamento específico para cobros por lo que la acumulación de funciones a la contadora y auxiliares aumenta, limitando el tiempo de sus otras obligaciones con la empresa que son netamente contables; abriendo paso a la poca eficiencia con sus funciones y análisis correspondientes.

Todos estos impedimentos afectaran visiblemente la liquidez de la empresa y futuramente en los resultados al final del período económico.

### **1.2.3. Prognosis**

Si existiera el caso de que la empresa “LA FORTALEZA CÍA. LTDA.” decidiera no implantar un control interno adecuado del componente deudores comerciales perjudicaría en un futuro a la liquidez de la empresa.

Si la liquidez se viera afectada, ésta disminuiría la capacidad de comprar mercadería, pagar a los empleados y obviamente afectaría a la producción del producto que en este caso son las suelas de poliuretano entre otras; llevando a la empresa paulatinamente a una imagen institucional deteriorada.

Otra cosa que sucediere si la empresa no toma riendas con este problema sería la falta de solvencia para hacer frente a las adversidades que se presentasen de un momento a otro como pueden ser un pedido grande o el pago de una multa. Hechos repentinos que necesitan tanto de fluidez de efectivo como una toma rápida de decisiones, pero con esto no pretendemos que la decisión sea ineficaz e ineficiente.

Estos acontecimientos podrían suceder y de forma sigilosa llevar a la empresa a un paso de detener sus actividades y ya no seguir en el mercado, dejando el camino libre a su competencia y perjudicando a accionistas, trabajadores y a sus clientes que cuentan con su mercancía de calidad.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Son las débiles políticas y procedimientos del componente deudores comerciales la principal causa de la escasez de liquidez en la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Qué problema sobre el componente deudores comerciales han presentado las diferentes políticas y procedimientos dentro de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.?
- ¿Cuán afectada resulta la liquidez si el componente deudores comerciales se mantienen casi en su totalidad pendientes de cobro por más de un año dentro de la empresa LA FORTALEZA CIA. LTDA.?
- ¿Cómo se puede mejorar las diferentes políticas y procedimientos del control interno del componente deudores comerciales en la empresa “LA FORTALEZA CÍA. LTDA.” para que la liquidez no se vea afectada?

### 1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Auditoría de control interno
- **Aspecto:** Control interno del componente deudores comerciales
- **Temporal:** El análisis se realizará en el año 2014.
- **Espacial:** La empresa cuenta con su estancia en la provincia de Tungurahua, Cantón: Ambato, Parque Industrial.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad toda empresa o negocio maneja el componente deudores comerciales lo que hace imprescindible llevar un correcto manejo del mismo. El presente trabajo de investigación es de gran importancia y contendrá datos de sumo interés para la empresa LA FORTALEZA CIA. LTDA., entre estos se estudiará a fondo los problemas más relevantes que posee la empresa en cuanto al control interno del componente deudores comerciales para que los miembros de las mismas sepan tomar riendas en el asunto a tiempo.

Con los problemas detectados tendremos la oportunidad de analizar los de más importancia y darle un tiempo estimado de solución, sea éste de largo mediano o corto plazo debido a que dicho tiempo ayudará considerablemente a la empresa poniendo pausa a la ineficiencia de actividades dentro de la misma como al manejo de la liquidez y al capital de trabajo.

En las empresas ecuatorianas que fabrican suelas y calzado; y en especial la empresa sujeta a este proyecto de investigación conceden créditos a sus clientes de 60 a 120 días y a los nuevos clientes que requieran un crédito firman una letra de cambio y llenan una solicitud de crédito; en el caso de que la deuda de los clientes se acerque al final de su plazo de pago, los empleados encargados procederán a hacerle una llamada telefónica recordándoles su obligación para con la empresa. Ya en el último caso de que no se acercase se procederá con un caso judicial tomando en cuenta el costo de oportunidad de hacer el juicio en caso de un monto elevado adeudado por parte del cliente.

En conclusión, si las empresas no toman decisiones para solucionar los problemas del componente deudores comerciales, éstas corren el riesgo de entrar en riesgo de morosidad y a su vez, en transformarse en cuentas incobrables generando deterioro de las mismas; obligando a los responsables a tomar la decisión de recurrir a préstamos bancarios lo que dará como resultado un aumento en el pasivo en los estados financieros, algo que afectará los rendimientos al final del periodo. Siendo el adecuado control del componente deudores comerciales de gran importancia para el activo corriente, su liquidez y el capital de trabajo.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Evaluar el control interno del componente deudores comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa “LA FORTALEZA CIA. LTDA.” de Ambato, analizando la información contable disponible.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar las políticas y procedimientos del componente deudores comerciales para determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los controles.
- Examinar la liquidez aplicando nuevas y mejoradas políticas sobre el componente deudores comerciales.
- Proponer el diseño de un sistema de control interno para el componente deudores comerciales en la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para continuar con la presente investigación se necesita tener una idea con una búsqueda más extensa sobre la forma en que se maneja el componente deudores comerciales de manera general con el objetivo de determinar una línea base que encamine los pasos correspondientes en el proceso investigativo.

Aplicando una búsqueda de material bibliográfico en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato se encontró material con información semejante al presente proyecto, cuya información nos será de mucha ayuda.

Según (Sánchez Martínez, 2011) en su tesis “DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DE CLIENTES DE LA EMPRESA PRODUCURTIMARC DE LA CIUDAD DE AMBATO” cuyo objetivo es “Determinar la elaboración de un plan estratégico utilizando estrategias de crédito y cobranzas que permitan alcanzar la recuperación de cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato”, llega a la siguiente conclusión.

La implementación de un Plan Estratégico requiere que una empresa establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya los recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas, siendo las habilidades interpersonales muy importantes para lograr el éxito en la implementación de estrategias.

Refiriéndonos a la conclusión anterior podemos mencionar que es muy importante tener en cuenta las habilidades interpersonales del trabajador y el patrono en la empresa para lograr las estrategias que se han propuesto y llegar a la meta; todo esto se logrará si los miembros siguen a cabalidad los objetivos y políticas planteados por la entidad, las cuales se dan anualmente, sin olvidarnos de que los recursos deben estar dispuestos puntualmente.

(Castro Medina, 2011) en su tesis “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA COOPAC LTDA. AGENCIA TENA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2011” el objetivo es “Evaluar el control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena en el primer trimestre del año 2011 con la finalidad de determinar la correcta gestión de los directivos”, ha llegado a la siguiente conclusión.

Al momento de verificar la documentación y cumplimiento de actividades de la recepción de la documentación que debe de constar en los archivos de Crédito de los socios, no se evidenciaron ciertos documentos y en algunos, solo se dio su cumplimiento parcial, debido a que el Asesor de Crédito encargado de realizar esta actividad solo actuó por la experiencia de su trabajo mas no según lo estipulado en los Manuales de Crédito y en el Reglamento General de Crédito, lo que en un corto o largo plazo al momento que se desee realizar un control o verificación sobre esta documentación se va a originar confusiones tanto para el Asesor de Créditos como para el personal involucrado en este proceso y la Cooperativa.

Con lo mencionado anteriormente podemos añadir que una deficiente forma de llevar la documentación conforme a créditos otorgados a clientes, sea ésta por experiencia o costumbre, puede afectar directamente en el área de cobranzas de la institución dando paso al desconcierto sobre qué actividades se realizaron y la fecha correspondiente, haciendo muy difícil su verificación o control en corto o peor aún en largo plazo.

De acuerdo con (Arias Figueroa, 2013) en su tesis “LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012” cuyo objetivo es Determinar la relación de la Gestión de Riesgos de Crédito y la Liquidez, para reducir el porcentaje de Cartera Vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda., primer semestre 2012 por lo que plantea la siguiente conclusión.

1. Existe una correlación muy débil entre el riesgo de crédito y la liquidez, como así lo determina el índice de Pearson de 0,0075 resultado que obedece a factores externos como fondeo externo de recursos líquidos para garantizar la operatividad de la institución, y los elevados índices de captaciones a través de una fuera estrategia de marketing.

2. El Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Manifiesta que la institución está comprometida con el desarrollo socio-económico y su meta es llegar hacer la institución financiera de mayor competitividad, su servicio con más demanda es el crédito de consumo, otro de los servicios con mayor acogida son los depósitos a plazo que ratifica la confianza de sus clientes. Los índices de morosidad los considera que tienen un promedio del 8% (medio) tendiendo a la baja; manifiesta que el que el nivel de riesgo que existe en la cooperativa es moderado y los efectos del mal otorgamiento del crédito se deben a errores humanos y una política inadecuada.

De acuerdo al aporte de este autor, podemos decir que la correlación existente entre un riesgo de crédito y la liquidez es mínima por lo que hay que tener en cuenta varios aspectos como son la correcta operatividad de la institución y una estrategia de marketing novedosa. También, menciona que el índice de morosidad es medio pero debido solo a errores del personal y políticas inadecuadas o no acogidas totalmente por los trabajadores.

Por otra fuente del repositorio de la Universidad Politécnica Nacional se encontró la siguiente información.

Según (Herrera Torres, 2007) en su tesis “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA COMERCIAL KYWI S.A” y su objetivo “Mejorar la gestión de cobro a los clientes de la compañía a través de la planeación de procesos optimizados que permitan satisfacer los requerimientos del cliente interno y externo” cuya conclusión dice.

El enfoque bajo procesos y el pensamiento sistémico incluye también un cambio en la cultura organizacional, este cambio concierne a todos los involucrados en una organización que lideran sus acciones desde cada área funcional. Aquellos mitos sobre la responsabilidad única del cambio que recae en la alta administración ha quedado obsoleto, hoy en día las mejores prácticas que ponen en marcha las empresas se fundamentan en crear organizaciones más libres.

Gracias a la conclusión anterior podemos mencionar que un enfoque que incluya procesos y un pensamiento sistémico está obligado a realizar cambios en la cultura organizacional de la empresa, estos cambios son parte de todos los miembros de la empresa y cada área debe cumplirlos y aceptarlos; por lo que la tradición de altos administrativos, los cuales solían llevar total manejo de la institución, queda totalmente descartada debido a que ésta pasaría a ser una administración con más libertad y responsabilidad.

Por otra fuente del repositorio de la Universidad Central del Ecuador se encontró la siguiente información.

(León Alvear & Casamín Serrano, 2012) en su tesis “IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICADO AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCIÓN Y VENTA DE COLCHONES” y en su objetivo que es “Proporcionar el marco necesario para que la empresa pueda controlar de manera efectiva, eficiente y económica todas las actividades relacionadas con el crédito y la cobranza, mediante la aplicación de algunos puntos que conforman el informe COSO, tales como: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos y Monitoreo” tenemos las siguientes conclusiones.

En la actualidad las empresas que se dedican a la producción y venta de colchones se han visto obligadas a incorporar a sus ventas un sistema de crédito eficaz, para obtener el mayor número de clientes posibles, lo que ha generado un incremento en las ventas, pero esto no es suficiente cuando se carece de un sistema eficiente y efectivo de la recuperación del efectivo.

Es necesario adoptar medidas que permitan disminuir el riesgo de fraude al que se expone el efectivo de la empresa “COLCHONES ABC” S.A, es cierto que los créditos no son exclusivamente efectivo, pero la recuperación de las ventas, genera efectivo.

Los empleados del área de Crédito deben tener un cuidado especial con la documentación del cliente la cual debe ser estar debidamente firmada y las copias de los documentos presentados como garantía; son los únicos avales que permitirán a la empresa exigir el pago de la deuda.

Este trabajo pretende incorporar al área de crédito, procesos, mediante la aplicación de formatos que permitan controlar de mejor manera el crédito desde su otorgamiento hasta lo más importante su recuperación oportuna.

Con la aportación de este autor se puede adicionar que no es suficiente tener un sistema eficaz de cobranza, este debe ser eficiente y práctico a la hora de recuperar el efectivo; también hace mención al fraude que se puede presentar, el cual debe ser controlado ya que es indispensable en la entidad. Todo documento debe estar perfectamente ordenado y firmado por ambas partes para que en un futuro no se presente ningún reclamo ni desacuerdo. Y por último es importante y fundamental incorporar procesos para el control de créditos desde su emisión hasta que se cierre la deuda por cobrar.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación se encuentra alineada con el Paradigma Crítico-Propositivo; crítico por cuanto analiza y cuestiona la realidad referente al control del componente deudores comerciales en la empresa y fábrica LA FORTALEZA CÍA. LTDA.; y propositivo porque a través de él se busca plantear una alternativa de solución a la problemática en estudio.

### **2.2.1. Fundamentación epistemológica**

Según (Jaramillo Echeverri, 2003) citado en Piaget, la epistemología "es el estudio del pasaje de los estados de menor conocimiento a los estados de un conocimiento más avanzado, preguntándose Piaget, por el cómo conoce el sujeto (como se pasa de un nivel de conocimiento a otro); la pregunta es más por el proceso y no por lo "qué es" el conocimiento en sí".

Y también cita (Jaramillo Echeverri, 2003) en Ceberio, "el término epistemología deriva del griego episteme que significa conocimiento, y es una rama de la filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo".

Ahora bien, la adquisición de conocimiento se fundamenta en vivencias otorgadas por el mundo de la vida, en la cotidianidad del sujeto; pero son las constantes que se verifican en esas vivencias, en la adecuación y relación sujeto – objeto - sujeto, en la validez de los conceptos que surjan de dicha adecuación, y en la posibilidad de predecir o interpretar acciones estableciendo causas o comprensiones sobre lo que realmente la epistemología legisla. Se puede esbozar entonces que la epistemología tiene por objeto ese conocimiento que se soporta en sí mismo o que soporta alguna disciplina en su especificidad; lo que la sustenta como tal, su esencia, sus alcances y límites en su acepción interna, propia de la disciplina y externa su influencia en el contexto social. (Jaramillo Echeverri, 2003)

### **2.2.2. Fundamentación ontológica**

El concepto de ontología se podría determinar de dos maneras diferentes, La primera se refiere a la consideración clásica y específicamente aquella en parte determinada por Aristóteles. En donde la ontología se refiere a la unidad del ser. Tema propio la disciplina metafísica. Esto corresponde a una visión clásica de ontología. Se habla también de una visión cualitativa de la ontología. La segunda determinación del concepto de ontología se refiere a todo aquello que encontramos fuera del dominio del conocimiento, los objetos de estudio que corresponden a esta interpretación ontológica se reduce a la física. Esta disciplina se ha desarrollado bajo el cuidado brindado por las matemáticas, basando esta última sus fundamentos en la lógica. Esto corresponde una visión cuantitativa de ontología. (Espinoza Verdejo, 2002)

De las lecturas filosóficas clásicas sobre ontología, obtenemos el concepto latín de sustancia que etimológicamente significa sub y stare, el concepto de sustancia es lo que permanece en un medio cambiante. Esta significación de la palabra

sustancia nos conducen a los conceptos de esencia, estabilidad, forma o ley. Según Platón el hombre puede captar el ser en devenir, se buscan las relaciones través de los números, así obtenemos el concepto de materia.

La ontología aristotélica debe interpretarse en términos de una ontología física y conjuntamente metafísica, así, Aristóteles piensa que el ser es continuo y que La desfiguración de la continuidad fundamenta la variabilidad ontología. La continuidad se sostiene en la sustancialidad del ser y que se determina por las diferentes (Espinoza Verdejo, 2002)

Categorías del ser que le son necesarias: "En otro sentido, se llama sustancia a todo en que constituye la causa intrínseca de la existencia de los seres, que no son atributos de ningún sujeto, como por ejemplo, el alma de los seres animados... Es pues posible aplicar la palabra sustancia en dos sentidos: o bien designa el último sujeto. El que no es atributo de ningún otro ser, u bien el ser que puede tener carácter propio y es separable de otro sujeto; es decir, la forma y la especie de cada ser". (Espinoza Verdejo, 2002)

### **2.2.3. Fundamentación axiológica**

(Jiménez Moreno, 1995) menciona que:

Es el hombre mismo el que crea valores: "En verdad, los hombres se dieron a sí mismos todo su bien y todo su mal. En verdad, no lo tomaron, ni los encontraron, no les cayó como una voz del cielo.» Y podemos completar con palabras de Más allá del bien y del mal, insistiendo ahora en la tarea para realizar este proyecto, que consistirá precisamente en que el hombre cree valores , cuando se refiere a la educación de los verdaderos filósofos: «... Pero todo esto no son más que condiciones previas de su tarea: esta misma tarea quiere algo diferente —intenta que cree valores..., pero los filósofos genuinos son ordenadores y legisladores dicen “¡así debe ser!”, determinan por primera vez el adónde y para qué del hombre y a ello añaden el trabajo previo de todos los trabajadores filosóficos, de todos los súper poderosos del pasado, agarran con mano creadora hacia el futuro, y todo lo que fue se convierte para ellos en medio, en instrumento, en martirio. Su “conocer” es crear, su crear es legislar, su voluntad de verdad es —voluntad de poder—. ¿Existen hoy tales filósofos? ¿Hubo ya tales filósofos? ¿No tiene que haber tales filósofos?» No se trata, pues, solamente de analizar lo que hay, lo que ya realmente es y descubrir en ello la grandeza para contemplarla. Se trata precisamente de descubrir lo que falta, lo que no está y puede proyectarse y realizarse para engrandecimiento del hombre y es tarea de los filósofos, debe ser ocupación y preocupación para los filósofos alumbrar vías por donde este proyecto existencial pueda realizarse. Esta tarea consiste en valorar, establecer leyes fomentadoras de tal realización de los hombres y no meramente como artesanos que acumulan los trabajos de quienes les precedieron, de los potentes antiguos, sino que estos filósofos tienen que engancharse creativamente en el futuro, todo lo demás puede ser únicamente instrumental. Para los nuevos filósofos. ‘conocer» es crear, porque su voluntad de verdad es voluntad de poder ¿Es necesario, pregunta Nietzsche, que existan tales filósofos, que no existen y tal vez nunca hubo? Son los hombres, pues, los que inventaron sus valores, si bien no arbitrariamente, por supuesto. Los hombres, conviviendo con sus semejantes han tenido necesidad, en su desarrollo vital, de no tratar frívola e indiferentemente, todo cuanto utilizaban, todo cuanto hacían, sino diferenciar

cuidadosamente cada cosa y cada acción, aun inconscientemente, para poder conservar la vida, para elevarla y mejorarla.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La presente investigación se realizará bajo el método científico-técnico en el cual se recolectará información de varias fuentes bibliográficas y normas que serán elementales para la presente investigación y nos permitirán tener un conocimiento más extenso del mismo lo que nos posibilitará no dejar ningún cabo suelto referido al presente estudio gozando así de una información óptima.

(NEA 10: Evaluación De Riesgo Y Control Interno, 2011) nos dice:

“Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

“Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

“Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad.

Se puede concluir que el control interno del componente deudores comerciales es más que revisión de procesos o documentos; esto involucra a directores, comités, administradores y su forma de administrar las operaciones de la entidad. También hay que recordar las políticas de la entidad con las que se rigen y algo muy importante es su filosofía bajo la que se creó la empresa. Es indispensable que el encargado o administrador de la institución evalúe todas las operaciones y

procesos de la forma más adecuada y con el uso de la tecnología vigente para evitar errores graves, también no hay que olvidar la revisión de la documentación de la forma más minuciosamente posible porque es la única manera de encontrar errores y corregirlos a tiempo, por último el análisis y comparación de resultados finales para conocer si la empresa necesita algún cambio o mejora en cada uno de los departamentos como puede ser el de bodega, facturación, cobranzas, entre otros.

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2003) menciona:

**ARTÍCULO 2.-** Se considerarán las siguientes definiciones para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en este capítulo:

**2.1 Riesgo de crédito.** - Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas;

**2.2 Incumplimiento.**- Es no efectuar el pago pactado dentro del período predeterminado; o, efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programado, o, en distintas condiciones a las pactadas en el contrato;

**2.3 Probabilidad de incumplimiento (pi).**- Es la posibilidad de que ocurra el incumplimiento parcial o total de una obligación de pago o el rompimiento de un acuerdo del contrato de crédito, en un período determinado;

**2.4 Nivel de exposición del riesgo de crédito (E).**- Es el valor presente (al momento de producirse el incumplimiento) de los flujos que se espera recibir de las operaciones crediticias;

**2.5 Tasa de recuperación (r).**- Es el porcentaje de la recaudación realizada sobre las operaciones de crédito que han sido incumplidas;

**2.6 Severidad de la pérdida (1 - r).**- Es la medida de la pérdida que sufriría la institución controlada después de haber realizado todas las gestiones para recuperar los créditos que han sido incumplidos, ejecutar las garantías o recibirlas como dación en pago. La severidad de la pérdida es igual a (1 - Tasa de recuperación);

**2.7 Pérdida esperada (PE).**- Es el valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado, resultante de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición en el momento del incumplimiento y la severidad de la pérdida:  $PE = E * pi * (1 - r)$

**2.8 Sistemas de selección.**- Son los procesos que apoyan la toma de decisiones crediticias, constituidos por un conjunto de reglas de decisión, a través de las cuales REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 212 se establece una puntuación crediticia, utilizando información histórica y concreta de variables seleccionadas;



**2.9 Sistemas de medición de riesgo.-** Son los procesos de revisión permanente de los portafolios de crédito o inversiones para pre-identificar modificaciones en determinadas variables que pueden derivar en mayores probabilidades de incumplimiento o debilitamiento de la calidad crediticia;

**2.10 Sistemas de información.-** Son los procesos que permiten realizar un seguimiento de los activos, de los riesgos, de modo que puedan describir situaciones en forma sistemática con frecuencias establecidas, en función de indicadores de comportamiento de variables determinadas;

**2.11 Provisiones específicas.-** Son las que surgen del análisis individual de cada sujeto de crédito como estimaciones de pérdida, o que la Superintendencia de Bancos y Seguros dispone sean constituidas sobre un segmento del portafolio, en aplicación de la normatividad vigente;

**2.12 Provisiones genéricas.-** Son las que surgen como estimaciones de pérdida que se constituyen para cubrir riesgos no identificados con relación a las operaciones directas e indirectas, generados en el proceso de administración del riesgo de crédito; y,

**2.13 Segmentaciones.-** Son las opciones de clasificación utilizadas por la institución controlada para definir, identificar y analizar adecuadamente los grupos de sus clientes en relación con la gestión del riesgo de crédito.

## **SECCION II.- ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CRÉDITO**

**ARTÍCULO 3.-** Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio.

Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

**ARTICULO 4.-** El proceso de administración del riesgo de crédito deberá incluir las fases de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de contraparte, para lo cual en el ámbito del riesgo crediticio aplicará los criterios establecidos en los artículos 4, 5, 6 y 7 del capítulo I “De la gestión integral y control de riesgos”.

**ARTICULO 5.-** El proceso que se implante en la institución controlada para la administración del riesgo de crédito deberá ser revisado y actualizado en forma permanente. Una adecuada administración de este riesgo debe incluir al menos lo siguiente, de acuerdo con la complejidad y tamaño de cada institución:  
REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 213

**5.1** Estrategia de negocio que incluirá los criterios de aceptación de riesgos en función del mercado objetivo determinado y de las características del portafolio de productos diseñados. Dicha estrategia deberá contar con fundamentos teóricos y empíricos adecuados y estará debidamente documentada;

**5.2** Las instituciones controladas a través de su directorio o del organismo que haga sus veces deberán definir los límites de exposición de riesgo crediticio, acorde con el patrimonio técnico de respaldo de la entidad y con el nivel de rentabilidad esperado bajo distintos escenarios. Esta política debe establecer el nivel inicial y potencial de riesgo para cada mercado objetivo; producto; sector económico; industria; zona geográfica; características del sujeto de crédito y del grupo económico; segmento de la población; destino del crédito; emisor; tipo de papel; características financieras y demás que considere cada institución controlada; y,

**5.3** Las políticas emanadas del directorio o del organismo que haga sus veces deben ser consistentes con sus límites de exposición y se referirán a:

**5.3.1** Metodologías y procesos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito;

**5.3.2** Otorgamiento de crédito que incluirá criterios o características básicas para definir los sujetos de crédito; criterios para aceptación de garantías; constitución de provisiones, específicas y genéricas; criterios de calificación; recuperaciones; tratamiento de castigos; reestructuraciones; y, revelación de información sobre los niveles de riesgo del portafolio de crédito a nivel externo e interno;

**5.3.3** Límites de tolerancia de cartera vencida para cada tipo de producto; esquema de fijación de tasas, montos y plazos para cada uno de ellos; y, concentraciones en función de diferentes variables;

**5.3.4** Una estructura organizacional que defina claramente los procesos, las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la institución controlada que participen en el proceso de crédito y en la administración del riesgo de crédito. Dicha estructura debe contemplar la separación de funciones entre las áreas de evaluación, de decisión de negocio, asunción de riesgos y las de seguimiento y control;

**5.3.5** Sistemas de información que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable y fidedigna, tanto interna como externamente; y,

**5.3.6** Tratamiento de excepciones a los límites de exposición y a las políticas.

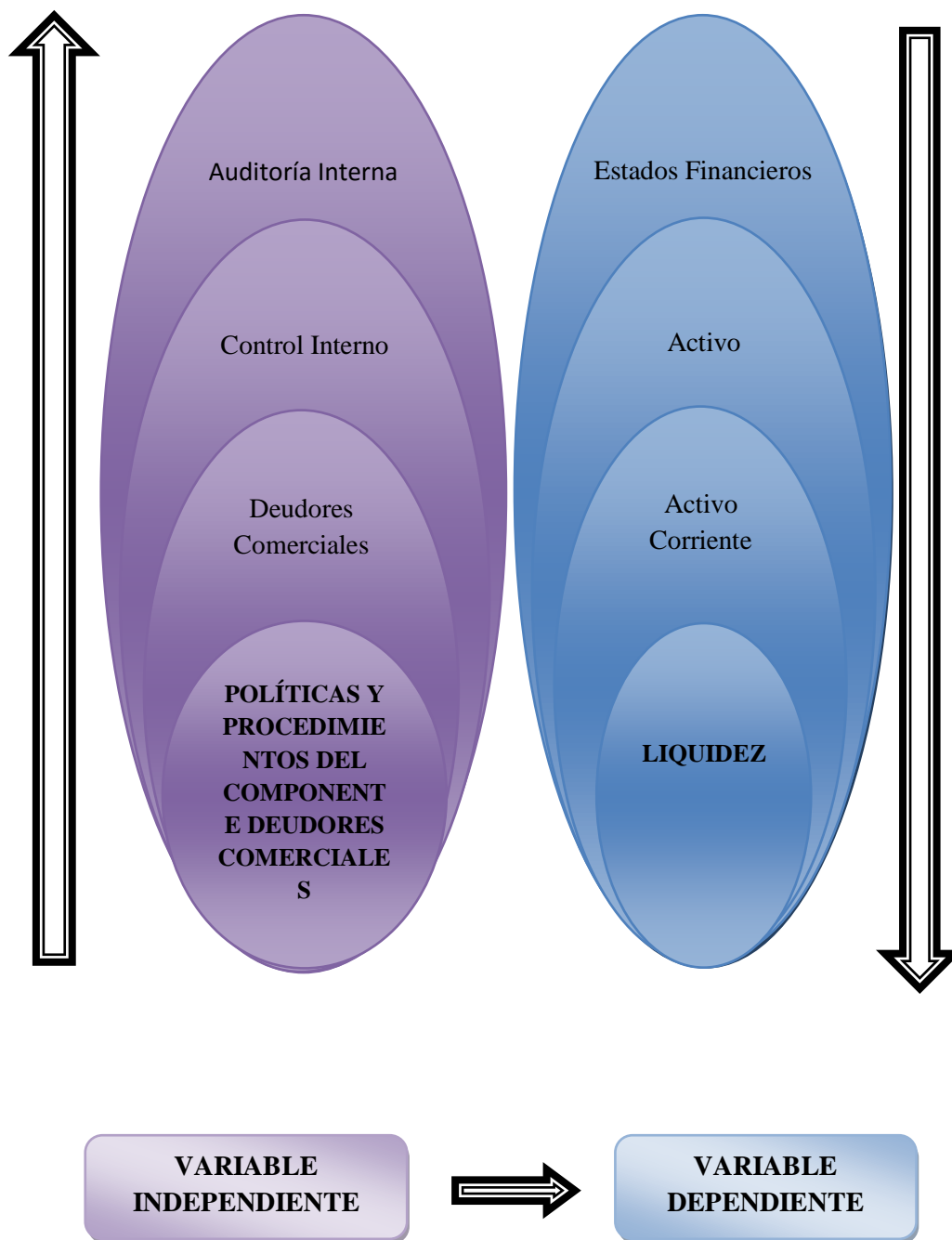
Con esta información se puede mencionar que es muy importante tener el conocimiento necesario de las principales definiciones del crédito y del manejo de sus riesgos; dicho esto podemos concluir que es necesario tener previsto el riesgo de crédito y conocer el monto máximo con el cual la empresa no tendría problemas al otorgarlo a sus consumidores, tomando en cuenta la situación financiera de la institución y tener previstos formas para asegurarse del pago por

nuestros clientes como el intercambio de una amplia información financiera y personal y una garantía según lo estipule la propia entidad y sus políticas.

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

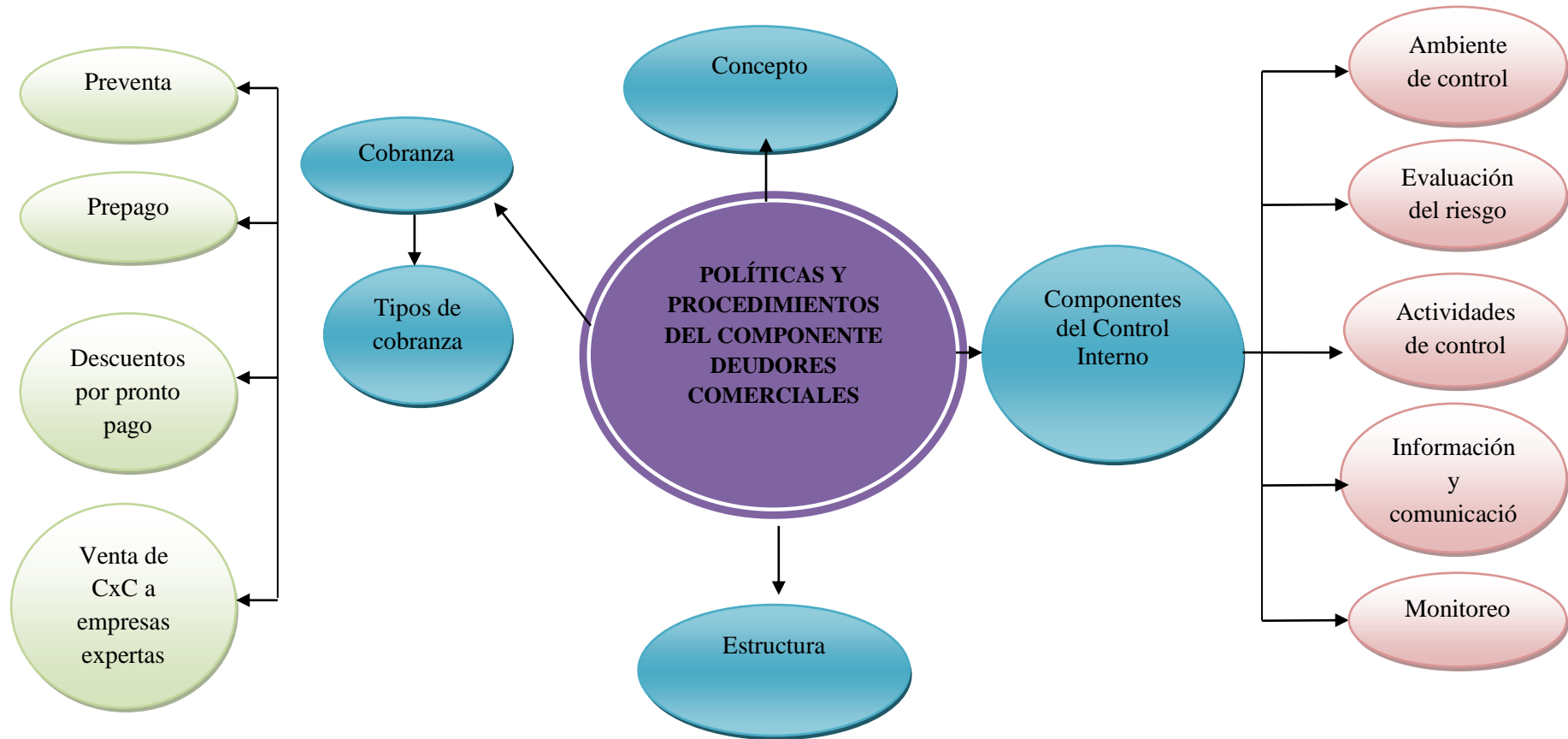
### 2.4.1. Supra ordenación de variables

Gráfico 2: Supra ordenación de variables



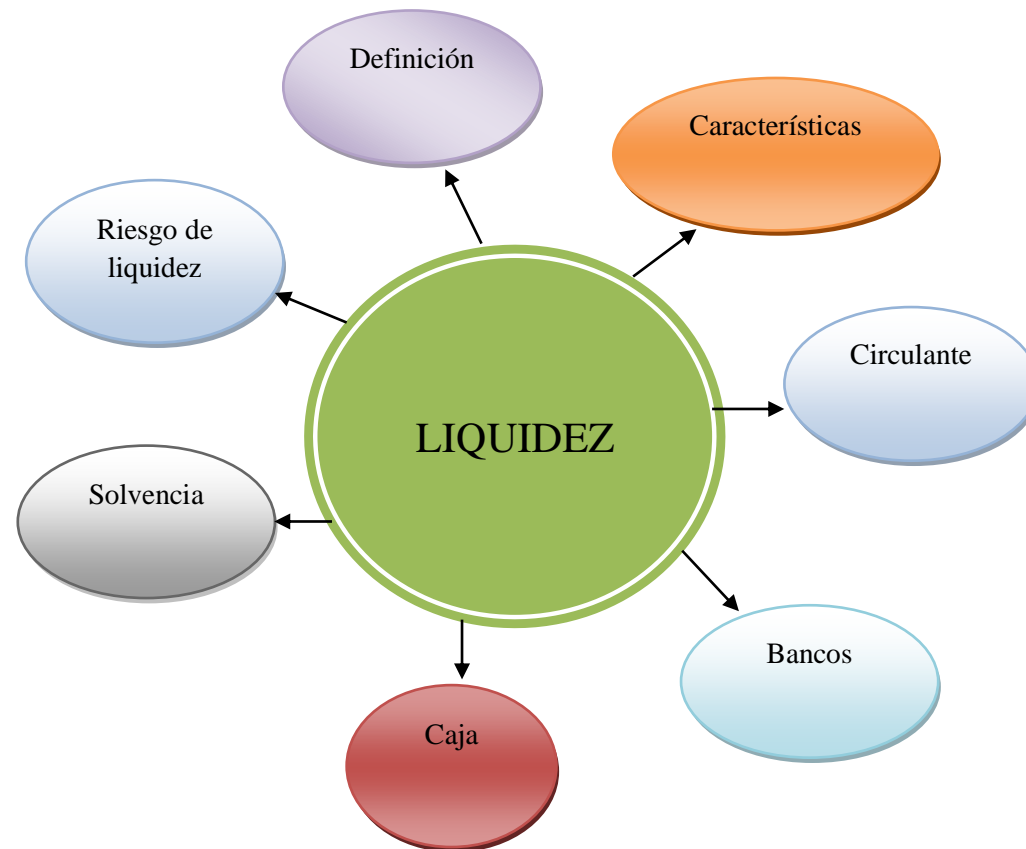
Elaborado por: Evelyn Zambrano López  
Fuente: Evelyn Zambrano López

**Gráfico 3:** Sub ordinación Variable Independiente



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López  
**Fuente:** Evelyn Zambrano López

**Gráfico 4:** Sub ordinación Variable Dependiente



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López  
**Fuente:** Evelyn Zambrano López

## 2.4.2. Descripción de la Variable Independiente

### Auditoría Interna

Según (Gutiérrez, 2011) La Auditoría Interna:

Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en el departamento “staff”, bajo la autoridad de la misma, pudiendo esta definirse como valorización independiente establecido en el seno de la organización.

También para (Villadefrancos, Alvarez; Maria del Carmen , 2006)

El contenido de la auditoría interna se resume a la «actividad considerada independiente, dentro de una organización para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, y como una base de servicio a la dirección. Representa un activo de la dirección que funciona para medir y evaluar la efectividad de otros controles». A eso Stettler agrega una precisión de su objetivo como asistencia «a todos los miembros de la dirección en relación al cumplimiento de sus responsabilidades, al facilitarles análisis, evaluaciones, recomendaciones y comentarios pertinentes, relativos a las actividades que revisan».

Por su parte, la auditoría interna constituye una excelente herramienta de apoyo a la dirección de las organizaciones, las que, generalmente, poseen un departamento especial dedicado a estos menesteres. Este tipo de auditoría, denominado también auditoría de gestión u operativa, pone el énfasis en la evaluación de políticas, procedimientos, métodos, así como en el análisis de tareas. Entre los autores consultados, la relación de facetas que caracterizan a la auditoría interna, presentada por Soy, parece ser la más convincente. La autora plantea que esta debe:

Ser un órgano asesor al servicio de la Dirección.

Ser independiente dentro de la organización.

Subordinarse solamente a la Alta Dirección garante de la independencia de criterio.

Ser un control de controles.

Contribuir a la mejoría de la eficacia de la gestión mediante el perfeccionamiento de los procedimientos y sistemas de información y gestión.

En cuanto a los objetivos de la auditoría interna, la misma autora establece que son los siguientes:

1. Mejorar la eficacia de la gestión por medio del perfeccionamiento de los procedimientos y sistemas operativos y de la información y control de los resultados de las decisiones adoptadas.
2. Proporcionar análisis, valoraciones y recomendaciones; aconsejar e informar en relación con las actividades realizadas
3. Por su parte, Slosse, al igual que en el caso de la auditoría externa, propone su propia definición de las funciones de la auditoría interna:

4. Revisión de las operaciones para verificar la autenticidad, exactitud y concordancia con las políticas y procedimientos establecidos por la organización.
5. Control de los activos a través de los registros contables y comprobaciones físicas.
6. Revisión de las políticas y procedimientos con vistas a evaluar su efectividad.
7. Revisión de los procedimientos contables y su aplicación en concordancia con las normas contables establecidas.
8. Auditoría de otras organizaciones con las que existen relaciones contractuales a cumplir u otras vinculaciones económicas.

Se puede concluir que la Auditoría Interna también llamada Auditoría de gestión u operacional es un examen o evaluación independiente dentro de la entidad en la que se esté realizando cuyo objetivo es llegar a la situación actual de la empresa para emitir conclusiones y en el caso que lo amerite recomendaciones.

### **Control Interno**

Sobre esto (Mantilla, 2005) menciona:

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

La segunda se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizados, informadas públicamente.

La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.

### **Componentes del control Interno**

Según (Fonseca, 2011) menciona que:



El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución, y monitoreo y representan una herramienta útil la gerencia. Por lo tanto, no es sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones. Los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de los niveles de riesgo aceptable. COSO, está conformado por cinco (5) componentes interrelacionados de igual importancia. Cuatro (4) de ellos se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente, es decir, el monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad.

Los componentes del control interno según el COSO son los siguientes:

- Ambiente de control. Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.
- Evaluación del riesgo. Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.
- Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas.
- Información y comunicación. Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación.
- Monitoreo. Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

Los componentes del control interno dentro del COSO son cinco los cuales se encargan de disminuir y/o eliminar fraudes y errores en la presentación de los estados financieros contables, con el propósito de que el departamento en cuestión cuente con un nivel de riesgo aceptable. Todos los componentes interactúan entre sí asegurando el proceso de control y su eficiencia.

### **Característica del Control Interno**

También (Pirela, 2005) menciona:

Característica del Control Interno Según (Cepeda, 1997) el control interno se ejecuta dentro de la empresa tomando en consideración las siguientes características, las cuales son las siguientes:

- 1 Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura y la misión de la organización.
2. La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y propone a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlos.

3. El control interno debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
4. Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización
5. El control interno no tiene como objetivo medir desviaciones, sino que permite identificarlas, considerando que su ausencia es una causa de las desviaciones.
6. El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.

### **5. Estructura del Proceso de Control Interno**

Para (Poch, 1989), existen mecanismos propios de las organizaciones esenciales, ligados al control, los cuales son los procedimientos de autorización, los supervisores y la figura del contralor.

En referencia a los procedimientos de autorización, el autor expresa que en el ámbito de la responsabilidad y el de competencia se reparten la autoridad y el poder de delegación. Es así, como la autoridad significa la competencia o facultad para realizar ciertos actos o para delegar tal autorización en otras personas subordinadas en la línea jerárquica. Es esencial que para la aplicación del control interno las competencias se hallen claramente específicas en los manuales de procedimientos, punto que viene a constituir el desarrollo de la organización. En tal sentido, se establece el poder de decisión al que, cómo y cuánto, respecto a las transacciones y demás actos de la empresa, los cuales son acompañados por un amplio poder de delegación respecto a la ejecución propiamente dicha.

En relación a la autoridad y las competencias, entendido como un componente de un sistema de control, debe ampararse en un conjunto de cautelas bajo las que se establecerán las consignas de actuación, manifestándose las prohibiciones, las limitaciones, las obligaciones, las medidas de autenticidad y la tolerancia donde muchos actos se pueden dar sin la autorización delimitada por el control interno.

Con respecto a los procedimientos de supervisión (Poch, 1989), expresa que este viene a constituir un sistema cuya finalidad básica es garantizar el correcto funcionamiento de los restantes procedimientos del control interno. Por consiguiente, la supervisión permitirá poner de manifiesto las deficiencias o fallas que se produzcan. En razón de esto, el supervisor puede establecer mecanismo de control donde al relacionar al personal que labora en la empresa, se puedan considerar las acciones, planificando y coordinándolo.

El supervisor adopta el control interno con el fin de buscar una amplia conexión con el sistema de relaciones que se da en la organización, teniendo que controlar su propio trabajo, haciendo control interno., que consiste que el trabajo de una persona sea sistemáticamente revisado por otro, y para la cual separa funciones y responsabilidades.

Por otra parte, el jefe de departamento controla el grupo que tiene bajo su mando asegurándose que todos cumplan con las actividades y entre departamentos también se harían chequeos para saber qué, cómo y cuánto se está haciendo en ellos para beneficio de la empresa.

No obstante la función de supervisor puede ser ejercida por un órgano especializado y ya en este caso podría ser directamente de la empresa, mediante

el departamento de auditoría interna y por un contralor, que pudiera ser el director de control interno de la empresa, que pudiera ocupar un puesto de staff, emitiendo informes y esté a las órdenes directas de sus respectivos jefes o pueda pertenecer a la línea jerárquica, dependiendo directamente del departamento de contabilidad, finanzas y presupuesto.

Por otro lado, el control interno se estructura bajo algunas condiciones, las cuajes para (Cepeda, 1997), son las siguientes:

- **Un término de comparación:** Que puede ser un proceso, un programa, una norma, un estándar o un objetivo.
- **Un hecho real:** El cual se compran con la condición o término de referencia del punto anterior.
- **Una desviación:** Que surge como resultado de la comparación de los dos puntos anteriores.
- **Un análisis de causa:** Los cuajes han dado origen a la desviación entre el hecho real y la condición ideal o término de referencia,
- **Toma de decisiones:** Son las decisiones que han de tomar y las acciones que se han de desarrollar para corregir la desviación.

Como se observa la estructura del proceso de control interno para la empresa, establece la forma, y como deberá llevarse esta) definiéndose como un hecho real que permita ver las fallas para analizar lo que está ocasionando y tomar decisiones que propicien el logro efectivo de los objetivos de la empresa.

## **6. Elementos del Sistema de Control Interno**

(Goxens & Goznes, 1999), alegan que toda organización, bajo la responsabilidad de sus directivos, debe establecer aspectos que orienten la aplicación del control interno, entre las cuales tenemos las siguientes:

- Definición de los objetivos y las metas tanto generales como específicas, además de la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guía de acción y procedimientos para la ejecución de políticas.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Admisión de normas de protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.

## **7. Responsabilidad del Control Interno**

El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Además, el control interno difiere entre organizaciones. Según (Goxens & Goznes, 1999), el control interno se lleva a cabo por personas de la empresa, encargados expresadamente por ello, por lo cual revisa y comprueba, en forma permanente los servicios contables, estadísticos, de inspección y similares de la empresa, sirviéndose de ellos para controlar la actuación dentro de ella.

La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas legales y estatutarias aplicables a la organización.

Desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es parte indispensable e indelegable de la responsabilidad gerencial, ya que esta no termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que estos se han cumplido. Así que, el sistema de control interno debe ser un conjunto armónico conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos) los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilicen para realimentar su ciclo de operaciones.

Esta característica es fundamental, ya que es la que permite que todos los elementos de la organización participen activamente en el ejercicio de control donde la gerencia a través de la orientación general y la evolución global de los resultados junto con las áreas ejecutivas a través del establecimiento de norma y procedimientos para desarrollar actividades, y las dependencias de apoyo, mediante el uso adecuado de procesos administrativos tales como la planeación, el control de gestión y la evaluación del desempeño del recurso humano de la organización puede constatar que las acciones que se ejecutan en la empresa son satisfactorias y le permite el logro de los objetivos.

## **8. Principios del Control Interno**

Según (Cepeda, 1997), el ejercicio del control interno implica que se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad~ eficiencia, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales. Para una mayor comprensión se desarrolla a continuación:

1. El principio de igualdad, consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
2. Según el principio de la moralidad, todas las operaciones se deben realizar no solo aplicando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
3. El principio de eficiencia, vela porque en igualdad de condiciones de calidad y operatividad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mismo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
4. El principio de economía, vigila que la asignación de recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

En síntesis, de lo antes mencionado se puede concluir que el control interno es impuesto en la empresa por los altos mandos jerárquicos, sean estos los directivos, administradores, socios entre otros; con la meta de prevenir errores y fraudes para lograr un manejo de las operaciones de manera eficiente y eficaz según las políticas institucionales.

### **Deudores Comerciales**

Según (Meza Vargas, 2007) menciona:

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

### **Deudores Comerciales y Otras Cuentas a Cobrar**

Según (Deloitte Chile: Auditoría & Hernández, 2014):

El importe en libros del activo se reduce a medida que se utiliza la cuenta de provisión y la pérdida se reconoce en el estado de resultados. Cuando una cuenta a cobrar se determina incobrable, se reconoce un cargo en el estado de resultados, contra la cuenta de provisión para cuentas por cobrar. La recuperación posterior de importes dados de baja con anterioridad, se reconoce como partidas al haber en el estado de resultados.

Con lo mencionado anteriormente, el importe en libros del activo se reduce a medida que se utiliza la cuenta de provisión y la pérdida se reconoce en el estado de resultados. Cuando una cuenta a cobrar se determina incobrable, se reconoce un cargo en el estado de resultados, contra la cuenta de provisión para cuentas por cobrar. La recuperación posterior de importes dados de baja con anterioridad, se reconoce como partidas al haber en el estado de resultados.

Podemos concluir que el componente deudores comerciales u otras cuentas a cobrar es una cuenta que pertenece al activo corriente de la empresa y cuyo valor aumenta a medida que la cuenta caja – bancos disminuye; en el caso de que esta cuenta se considere incobrable pasará como provisión cuenta incobrable y se registrará la pérdida correspondiente dándolo a conocer en el estado. También son

deudas que terceras personas tienen con la empresa y existen dos tipos las que corresponden y las que no corresponden a la empresa es decir las que netamente corresponden a los clientes y otras correspondientes a empleados.

### **Políticas y Procedimientos de Deudores Comerciales**

Por su parte (Brachfield, 2005), señala que "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados".

### **Políticas de Crédito**

(Brachfield, 2005) menciona:

Son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escrito e indicar lo que se puede hacer y lo que no se debe hacer.

Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y los departamentos, así como las direcciones que establezcan los miembros del consejo de administración, por eso no se puede generalizar, como ejemplos señalar algunas de ellas.

#### **Tiempo:**

Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes.

#### **Plazos:**

Es la más importante y una de las primeras políticas que se debe fijar. La determinación de los plazos máximos y mínimos se deben analizar cuidadosamente, considerando lo siguiente:

- Plazos que den otras empresas.
- La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- Los recursos de financiamiento del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.

#### **Descuentos por pronto pago:**

Para establecer esta política se debe fijar un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo de compra, esta política debe ser uniforme y rígida.

#### **Descuentos por volumen:**

Esta política se establece para incrementar las ventas.

Descuentos en determinados artículos:

Estos descuentos se realizan para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda, son de menor calidad, o son gancho para que el cliente consuma otros al mismo tiempo.

**Mínima compra:**

La facturación, el surtido, el manejo de cuentas, etc. representan gastos, por lo cual en muchos casos se establece una cantidad mínima de compra a crédito, pensando que en cada operación al crédito que se realice se incluya una utilidad.

**Investigadores de crédito:**

Como medida de seguridad, se establecerá la política de que todas las solicitudes de crédito deben investigarse de acuerdo con un procedimiento aprobado por el departamento de crédito.

**Intereses monetarios:**

Estos intereses regularmente solo se encargan en cuantas que han pasado al proceso judicial.

**Crédito inicial:**

Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes.

**Ampliaciones de crédito:**

Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes.

**Cancelaciones:**

El crédito podrá cancelarse a los clientes cuando después de haberseles disminuido en una o más ocasiones, siguen pagando fuera de los plazos, con cheque sin fondo, pago de facturas en varios pagos no autorizados y a los clientes cuyo adeudo pararon al departamento jurídico.

**Políticas y Procedimientos de Deudores Comerciales**

De acuerdo con (Avila Román & Marín Rodríguez, 2010) las:

**POLÍTICAS DE COBRO**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas.

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de crédito por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

### **1. Políticas restrictivas.**

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

### **2. Políticas Liberales.**

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

### **3. Políticas racionales.**

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa

Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

## **Proceso de deudores comerciales**

Según (Palacios, 1999)

### **Proceso de cobranza**

Otro buen ejemplo de la habilidad en el manejo del dinero es el que muestran varias empresas del mundo de bienes raíces como Constructora Sambil, la inmobiliaria Carlos Godoy, etc. Estas compañías han logrado vender bajo el formato de pre-venta, donde con solo tener los planos y una maqueta aprobada hacen que los compradores aporten su dinero antes de que ellos se hayan gastado lo requerido para la construcción, con lo cual sus necesidades de préstamos disminuyen.



Una forma como muchas empresas exitosas han logrado mejorar sus métodos de cobranza es mediante la introducción de tarjetas de prepago, de forma que el usuario cancele por adelantado, facilitando el pago y generando dinero de ayuda al flujo de caja.

Muchas veces es la única forma de evitar generar clientes que fácilmente se exceden en sus capacidades de pago, por lo que terminan siendo morosos. Otra buena manera la obtención de los ingresos por ventas es mediante los descuentos por pronto pago.

Cuando la cosa se pone muy complicada, una buena decisión que puede tomar un empresario es vender sus cuentas por cobrar a una empresa especializada en este tipo de negocios, por supuesto un monto inferior al valor real, pero que muchas veces logra quitarle al empresario el dolor de cabeza de cobrar esas cuentas incobrables.

Otra estrategia que se puede emplear es anexar las facturas de cobro a las facturas de grandes compañías que tengan buenos sistemas de cobranza o condicionan la entrega de nueva materia prima al pago de las facturas en proceso. Esta última es muy delicada y solo puede hacerse en casos muy contados donde se tenga al cliente muy bien amarrado previamente, ya sea por contrato o por limitaciones operativas de los posibles productos sustitutos.

En síntesis con lo dicho anteriormente las políticas y procedimientos de deudores comerciales son normas impuestas por la administración al momento que la empresa ha ofrecido un crédito a sus clientes; existen algunas políticas de cobranza como son las restringidas, las cuales tratan de reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso; las liberales, son las que no presionan ni son exigentes a la hora de cobrar y las racionales, las que buscan no alejar al cliente y a la vez no atraer pérdidas en cuentas incobrables por demasiadas ventas no cobradas. Es importante tener una política de crédito para tener el control de la deuda a cobrar como el plazo, el monto y la cantidad de mercadería a cobrar.

Según (Chagolla Farias, 2013):

### **4.3 El Crédito y la Cobranza**

**4.3.1 Políticas de Crédito.** Las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito muy reducidos, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud restringen las ventas y la utilidad de manera que a pesar de la reducción de la inversión en Cuentas por Cobrar, la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y Cuentas por Cobrar.

El otorgamiento de crédito trae como consecuencia: las pérdidas por cuentas incobrables, los costos de investigación del crédito del cliente, los gastos de

cobranza y el financiamiento de las Cuentas por Cobrar. La investigación y operación de estos factores disminuyen la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas.

**4.3.1.1.-** Para evaluar el crédito, los administradores deben considerar:

1. La Solvencia moral del acreditado,
2. La Capacidad financiera de pago,
3. Las Garantías específicas,
4. Las Condiciones generales de la economía
5. La Consistencia del cliente
6. La Cobertura

La información se obtiene de varias fuentes incluyendo la experiencia anterior. Si la cuenta es nueva es una práctica normal el solicitar: estados financieros dictaminados, declaraciones de impuestos si no se tienen estados financieros, cartas de solvencia de las instituciones de crédito con las que opera. Es práctica usual y muy recomendable el establecer comunicación con otros proveedores del cliente.

Los informes de intercambio revelan la formalidad de los pagos del cliente, los montos del crédito, los problemas que se han vivido y también los clientes que han sido puestos en listas negras por insolventes.

El volumen principal de las ventas a crédito de bienes de consumo se hace a través de la práctica comercial de cuenta abierta. Al cliente se le abre una cuenta en donde se registran sus transacciones sin pedir un reconocimiento formal de sus deudas como pagarés o letras de cambio. En caso de disputa, la empresa cuenta con el pedido del cliente, la factura o contra recibo, y los documentos de embarque que en la mayor parte de las veces está firmado por el cliente por la aceptación de la recepción de las mercancías.

En ventas a crédito en bienes de capital o de uso duradero como pueden ser maquinaria, equipos, automóviles, vehículos, refrigeradores, televisiones, etc., la venta generalmente se documenta con títulos de crédito que pueden ser negociados con posterioridad con instituciones de crédito. El cargar intereses por el crédito otorgado o por falta de pago oportuno en la fecha de vencimiento, es una práctica común.

La empresa traducirá su información de crédito en clases de riesgo.

El crédito debe pulverizarse, no es conveniente tener un solo cliente, debe diversificarse para que los riesgos de falta de cobro no afecten a la empresa en forma importante.

• **La Solvencia moral del acreditado:** Es una medida cualitativa y representa la probabilidad de que el cliente pague puntualmente sus obligaciones. Este factor es muy importante: ¿El cliente hará un esfuerzo si es necesario para pagar sus deudas? ¿O el cliente es incumplido en sus vencimientos? La formalidad de los tratos comerciales cliente-proveedor tiene un significado muy importante en el otorgamiento del crédito y en los negocios.

• **La Capacidad financiera de pago:** Es una medida cuantitativa y representa la capacidad del cliente para pagar. Se examina a través de información financiera del cliente, interpretándose a través de la técnica de análisis financiero para

conocer el resultado de las razones de liquidez, solvencia y otras, tomando en cuenta en su caso la experiencia que se ha obtenido en las relaciones comerciales. Cuando los montos son muy significativos, es necesario obtener información del cliente sobre la generación de flujos de efectivo futuros para medir la capacidad de pago que el cliente tiene para cubrir el crédito solicitado.

- **Las Garantías específicas:** Pueden constituirse con las propias garantías del bien o con otros bienes dados en garantía como seguridad de pago del crédito solicitado. Estas garantías apoyan en forma importante el crédito solicitado.
- **Las Condiciones generales de la economía en que opera:** Tiene un significado especial y reconoce las tendencias generales de la empresa o de ciertas áreas de la economía que puedan influir en la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones, como recesiones del país, restricciones del gasto público, apertura o cierre de fronteras, etcétera.
- **La Consistencia del cliente:** se puede decir que es la Duración, constancia y permanencia del cliente, de conformidad con los giros mercantiles y actividad que desarrolla.
- **La Cobertura:** Son los Seguros que tiene la empresa, o que exige a su cliente, para compensar las posibles pérdidas por cuentas incobrables.

#### **La información anterior se obtiene de:**

- Experiencias anteriores con el cliente,
- Sentido común del gerente de crédito,
- Información interna respecto a cliente,
- Información externa respecto al cliente.

#### **4.3.1.2.- Clasificación de los clientes en base al análisis crediticio**

- **Cliente Bueno:** Aquel que en forma habitual paga en la fecha convenida, también se les conoce como clientes cumplidos.
- **Cliente Regular:** Aquel que paga sus facturas fuera de la fecha convenida.
- **Cliente Malo:** Aquel que en forma frecuente se atrasa en sus pagos, no avisa los motivos de su atraso y, generalmente no cumple con lo que promete, también se les conoce como clientes morosos.
- **Cliente Dudoso:** Aquel que por sus antecedentes, no podemos clasificarlo como bueno, regular o malo.
- **Cliente Nuevo:** Aquel que no ha efectuado operaciones con la empresa.

Con la aportación del autor anterior podemos destacar la importancia de reconocer ciertos aspectos como por ejemplo cuando se va a otorgar un crédito no debemos tener muchas restricciones en las políticas ya que la idea es tener más rendimiento que la inversión realizada y el objetivo es alcanzar una buena acogida por los clientes y su aprobación. También, hay algunas cosas que los administradores

deben tomar muy en cuenta; como la solvencia moral del que solicita el crédito, las garantías que hace éste, la situación económica de la empresa, país y provincia; la cobertura de pago y la capacidad financiera de cumplir con el crédito; todo esto para tener cierta información de seguridad en caso de que el cliente se retrasara o no cumpliera con lo acordado. Cada empresa tiene su forma de clasificar a sus clientes según la otorgación de crédito, estos son: buenos, regulares, malos, dudosos y nuevos, aunque pueden haber otras categorizaciones pero esto depende de cómo lo prefiera la entidad.

### **2.4.3. Definiciones Variable Dependiente**

#### **Estados Financieros**

Según (Farías Toto, 2014)

Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

#### **Activo**

Según (Mora Enguïdanos, 2008) el activo es un:

Recurso económico en general controlado por la empresa, resultante de sucesos pasados, del que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro.

Desde el punto de vista contable un activo se caracteriza por ser: i) un recurso controlado por la empresa con independencia de que posea o no su propiedad. ii) un recurso originado en sucesos o transacciones pasadas, y iii) un recurso capaz de generar rendimientos o beneficios económicos en el futuro en forma de flujos de efectivo.

#### **Activo**

“En contabilidad se le denomina así al total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; representa todos los bienes y derechos que son propiedad del negocio”. (Avila Macedo, 2007)

#### **Activo**

Según (Granados , Latorre, & Ramirez, 1998)

Es todo cuanto una persona natural o jurídica posee en dinero y en valores, susceptibles de convertirse en dinero: tales como las mercancías, edificios, deudas por cobrar, derechos a favor de la empresa, etc.

Básicamente es la agrupación de cuentas que identifican el uso de recursos de la empresa.

Con base de lo antes mencionamos podemos decir que un activo es un recurso que posee la empresa para mantener en marcha la actividad neta del negocio y obtener rendimientos en el futuro; estas pueden ser mercancías, equipos, deudas por cobrar entre otros.

### **Activo Corriente**

Según (Mora Enguítanos, 2008) activo corriente se define

Recursos económicos inmersos en el ciclo normal de explotación que la empresa espera realizar, vender, consumir o convertir en efectivo en el transcurso del mismo, así como los activos cuyo vencimiento o enajenación se espera que se produzca en el corto plazo, es decir, en un plazo máximo de un año a partir del cierre de ejercicio. También son activos corrientes aquellos activos financieros que se clasifican como para negociar, salvo los derivados financieros cuyo plazo de liquidación sea superior a un año, así como el efectivo y otros medio líquidos equivalentes.

Son ejemplo de activos corrientes: existencias, deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, inversiones financieras a corto plazo, tesorería.

### **Activo Corriente**

“El activo circulante es el efectivo y otros activos que se espera convertir en efectivo, venderlos o consumirlos en los próximos 12 meses (o dentro del ciclo operativo normal, si este dura más de un año)”. (Horngren, Sundem , & Elliott, 2000)

Con las definiciones anteriores podemos concluir que el activo corriente también llamado activo circulante corresponde a aquellos recursos que netamente se van a convertir en efectivo en un plazo de un año o 12 meses dentro de las actividades económicas del departamento financiero o a su vez que serán consumidas o vendidas.

### **Liquidez**

Según (Rubio Domínguez, 2007) dice:

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el término de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. Podemos definir varios grados de solvencia. El primer lugar tenemos la solvencia final, expresada como la diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible. Recibe este nombre de solvencia final porque se sitúa en una perspectiva que podemos considerar “última”: la posible liquidación de una empresa. Con esta solvencia final medimos si el valor de los bienes de activo respaldan la totalidad de las deudas contraídas por la empresa. Recordemos que esta medida es la que se suele figurar en las notas o resúmenes sobre suspensiones de pagos. En la práctica corriente suele utilizarse más el concepto de solvencia corriente, término equiparable al de liquidez a corto plazo.

## **Liquidez**

Según (Emery, Stowe, & Finnerty, 2000) dice:

Recuerde que liquidez se refiere a la rapidez y eficiencia (en el sentido de costos de transacción bajos), con que un activo se puede intercambiar por efectivo. Las razones de liquidez proporcionan una medida de la liquidez de una compañía, esto es, su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras a tiempo. Cuatro razones de liquidez ampliamente utilizadas son la de circulante, la rápida, la de capital de trabajo y la de efectivo.

## **Liquidez**

(Gitman, 2003) nos dice:

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa – la facilidad con la que paga sus facturas. Puesto que un precursor común para un desastre o quiebra financiera es la baja o decreciente liquidez, estas razones financieras se ven como buenos indicadores líderes de problemas de flujo de efectivo. Las dos medidas básicas de liquidez son la razón del circulante y la razón rápida (prueba del ácido).

### **Razón del circulante**

La razón del circulante, una de las razones financieras citadas más comúnmente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus deudas a corto plazo.

### **Razón rápida (prueba del ácido)**

La razón rápida (prueba del ácido) es similar a la razón del circulante, excepto que excluye el inventario, el cual es, por lo general, el activo circulante menos líquido.

La liquidez generalmente baja del inventario es resultado de dos factores principales: 1) Muchos tipos de inventarios no se pueden vender con facilidad

porque son artículos terminados parcialmente, artículos para un propósito especial, etcétera, y 2) Por lo común, un inventario se vende a crédito, es decir, se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo.

Con la información alcanzada podemos concluir que liquidez es la capacidad con la que una empresa puede hacer frente a operaciones que necesiten dinero en efectivo de manera rápida; es decir hacer frente a sus obligaciones a corto plazo con eficacia y efectividad.

### **Riesgo de liquidez**

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2003) menciona:

ARTICULO 2.- Se entiende por riesgo de liquidez, cuando la institución enfrenta una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que por ello, tiene la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, esto es, asumiendo un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización.

### **Tipos de liquidez**

Según (Gabarda Polo, 1998):

#### **Exceso de liquidez**

La empresa tiene exceso de liquidez cuando tiene disponible más dinero del que necesita. Si este exceso lo dejamos sin más en nuestra cuenta corriente bancaria, seguramente obtendríamos una rentabilidad muy baja (en torno a un 0.2%). Sin embargo, el mercado nos ofrece otras posibilidades que debemos sopesar y decantarnos por la más beneficiosa.

#### **Falta de liquidez**

Por el contrario, la empresa tiene falta de liquidez cuando no dispone del dinero líquido (aunque lo pueda tener invertido) con el que hacer frente a deudas de próximo vencimiento.

### **Caja - Bancos**

(Fierro Martínez, 2011) menciona:

**Caja:** registra los ingresos y egresos en dinero efectivo por todo concepto y mantiene el registro y control de los valores. Incluye también cheques convertibles en dinero tanto en moneda nacional o extranjera, con disponibilidad inmediata. Una recomendación para la caja es que no se hagan pagos mayores, primero porque el único comprobante de salida de caja general es la consignación en bancos y por otro lado favorece los malos manejos de dueños, empleados y

cualquier otra persona que se de cuenta del descontrol del efectivo. Tambien se recomienda que todo ingreso a caja este respaldado por el recibo de caja y no por una factura de venta de contado.

**Bancos:** son los dineros depositados en las instituciones financieras representados en moneda nacional o extranjera mediante la utilización de un contrato de apertura de cuenta corriente. Los retiros se hacen por medio de cheques donde el girador es el dueño de la cuenta y el girado es el beneficiario del pago los cheques permiten controlar los pagos en efectivo a proveedores y cuentas por pagar, y guardar la copia del valor y nombre a quien fue girado mediante la trama de seguridad incorporada en el comprobante de pago.

## **2.5 HIPÓTESIS**

Las políticas y procedimiento del componente deudores comerciales inciden en la liquidez corriente en la empresa LA FORTALEZA CIA. LTDA.

## **2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLE DE LA HIPÓTESIS**

**Variable independiente:** Políticas y procedimiento del componente deudores comerciales.

**Variable dependiente:** Liquidez

**Lugar:** LA FORTALEZA CIA. LTDA.



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE**

En el avance del presente proyecto se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo debido a la correlación entre variables y a la fuerza con la que interactúan; se recolectó datos e información necesaria mediante métodos como la observación, encuestas a los empleados y también entrevistas a los administradores para continuar con la respectiva descripción, análisis y solución al problema; mediante procesos sistémicos y analíticos sobre las políticas y procedimientos del departamento donde se tiene el seguimiento de las actividades de los deudores comerciales más significativos dentro de la entidad.

#### **Investigación Cuantitativa**

Según (Blasco Mira & Pérez Turpín, 2007)

La metodología cuantitativa trata de analizar los hechos objetivos sometidos a las leyes generales, es decir, la investigación cuantitativa somete la realidad a controles que permitan realizar un estudio extrapolable y generalizable.

El análisis cuantitativo de contenido es condición indispensable para la valoración cuantitativa (Heinemann, 2003). Es verdad que todo análisis cuantitativo va seguido por su parte de una fase cualitativa en la que se interpreta la recopilación de esos datos, pero debemos entender el objetivo de este tipo de investigación.

#### **Investigación Cualitativa**

Según (Strauss & Corbin, 2002)

Con el término “investigación cualitativa”, entendemos cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones.

Según (Mejía Navarrete, 2013)

La investigación cualitativa tiene como punto central comprender la intención del acto social, esto es la estructura de motivaciones que tienen los sujetos, la meta que persiguen, el propósito que orienta su conducta, los valores, sentimientos, creencias que lo dirigen hacia un fin determinado. Conocer el papel que tiene la

intención en la vida de un sujeto puede ser consciente, cuando el propósito se busca en forma manifiesta y declarada, o inconsciente, cuando la meta es una función latente u oculta. La investigación cualitativa aborda el mundo subjetivo: la estructura de motivaciones, valores, sentimientos y pensamientos de las personas en su conducta social.

En conclusión, la investigación cualitativa se encamina más a las actitudes, sentimientos y motivaciones de las personas que las llevan a tomar ciertas decisiones conforme a sus creencias y también experiencias vividas para alcanzar un objetivo o meta que se ha planteado de antemano y que por obvias razones se desea cumplir. Y las cuantitativas por el contrario son aquellas que muestran una información cuantificable y ordenada representada con fórmulas y números. Ambas son necesarias al momento de hacer los respectivos análisis.

### **3.2. NIVEL O TIPO DE ESTUDIO**

En el presente proyecto se trabajó con un estudio auténtico y confiable cuya recolección de datos fue directamente realizada dentro de la institución LA FORTALEZA CÍA. LTDA., y por lo que cualquier resultado o información que se dé al fin de este recaudo de datos será verídico para proceder con la solución del problema que sea más conveniente, en este caso comprende a la Implantación de un Control Interno para un manejo efectivo de los deudores comerciales.

#### **3.2.1. Investigación de campo**

Según (Behar Rivero, 2008)

Investigación de campo: Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Se tomó también muy en cuenta este tipo de investigación por lo que se la aplicó directamente en la institución de estudio LA FORTALEZA CÍA. LTDA., donde se realizó la investigación y donde se estudió la relación entre variables con la información histórica del departamento correspondiente que fue recaudada con fin de la solución del problema. Se aplicó una encuesta a los empleados vinculados con el tema del componente deudores comerciales y se realizó también una entrevista al gerente y a la contadora para abarcar el tema en su totalidad.

### **3.2.2. Investigación bibliográfica-documental**

Según (Behar Rivero, 2008)

Investigación documental: Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en Introducción a la Metodología de la Investigación, artículos o ensayos de revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.

Se aplicó también la investigación bibliográfica-documental debido a que es indispensable la recaudación de información histórica. Es decir, información proveniente de libros, tesis, revistas, ensayos y archivos de la entidad; los cuales nos fue de mucha ayuda al momento de buscar información directa del tema. Algunos de los documentos que se tomó en cuenta en esta fase del proyecto son los estados financieros y de resultados, también listas de los principales clientes y trabajadores. Mientras más información congruente existe, más veraz es la investigación y el resultado.

### **3.2.3. Investigación exploratoria**

Según (Behar Rivero, 2008)

Investigación exploratoria: Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

Se aplicó esta investigación porque para poder resolver el problema se debe llegar al punto exacto donde se origina, para proceder con un método adecuado de erradicarlo o minimizarlo sin necesidad de abrir muchas opciones de investigación y malgastar el tiempo.

### **3.2.4. Investigación descriptiva**

Según (Behar Rivero, 2008)

Investigación descriptiva: Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación

concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad. Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas (test, encuesta...) o cualitativas (estudios etnográficos...).

Se usó esta investigación debido a que le da una mayor profundidad al fenómeno de la problemática, con lo que también se puede combinar con ciertas normas de clasificación organizando y agrupando los objetos implicados en dicha investigación. Este tipo de investigación es bastante precisa y bastante útil si se quiere un resultado real.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

Según (Fuentelsaz Gallego, Icart Isern, & Pulpón Segura, 2006)

Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número de población infinita. Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajará variará en función de estos dos tipos de población.

Según (Tamayo y Tamayo, 2004)

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad de fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

Según (Hernández Blázquez, 2001)

Se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. Esta información puede darse en medias o datos porcentuales. La población en una investigación estadística se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares. Así mismo pueden definirse como familias, especies u órdenes de animales o plantas; también existen poblaciones sobre los colores y similares, etc., la mayoría vinculadas a los laboratorios de psicología social.

### 3.3.2. Muestra

Según (Rodríguez Moguel, 2005)

Cuando no es posible medir a cada uno de los individuos de una población se toma una muestra representativa de la misma. La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa; es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra. En general se entiende por muestreo estadístico a todo procedimiento de selección de individuos, procedentes de una población objetivo, que asegure, a todo individuo componente de dicha población, una probabilidad conocida, de ser seleccionado; esto es, de formar parte de la muestra que será sometida a estudio.

Según (Fuentelsaz Gallego, Icart Isern, & Pulpón Segura, 2006)

Ya se ha comentado la imposibilidad práctica de estudiar a toda la población y lo que se hace estudiar una parte. La muestra es el o de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas.

### Población

En el presente proyecto la población cuenta con 8 personas las cuales conforma el área administrativa y el Área de Ventas de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. Los cuales daremos a conocer en la siguiente tabla.

**Tabla 1:** Población

| <b>Nombre</b>    | <b>Cargo</b>        | <b># de personas</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|---------------------|----------------------|-------------------|
| Luis Montenegro  | Gerente General     | 1                    | 12.5%             |
| Liliana Campos   | Contadora           | 1                    | 12.5%             |
| Cecilia Calderón | Auxiliar Contable 1 | 1                    | 12.5%             |
| Ana Guamushig    | Auxiliar Contable 2 | 1                    | 12.5%             |
| Marco Pérez      | Vendedor 1          | 1                    | 12.5%             |
| Neiser Castro    | Vendedor 2          | 1                    | 12.5%             |
| Mauro Guevara    | Vendedor 3          | 1                    | 12.5%             |
| Jesseña Campos   | Vendedor 4          | 1                    | 12.5%             |
| -                | <b>Total</b>        | 8                    | 100%              |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

## Muestra

Debido a la presente información sobre el número de la población que es enteramente pequeño se ha decidido tomar como muestra a toda la población antes mencionada.

## Deudores Comerciales

Debido a la inclinación de este proyecto de investigación se ha tomado en cuenta los deudores comerciales más significativos dentro de la institución, los cuales se encuentran detallados en la siguiente tabla:

**Tabla 2:** Deudores Comerciales

| <b>N.</b> | <b>NOMBRE</b>                          | <b>MONTO</b> |
|-----------|--|--------------|
| 1         | VALVERDE MORA MELECIO FULTON           | \$47.941,73  |
| 2         | ARIAS NARANJO WILLIAN BOLIVAR          | \$46.504,29  |
| 3         | REAL OÑATE SAUL NAZARENO               | \$42.660,10  |
| 4         | BELTRAN MURILLO LUIS EMILIO            | \$38.090,44  |
| 5         | BACULIMA PALOMEQUE LUIS FERNANDO       | \$37.795,82  |
| 6         | SANCHEZ AVILES EDUARDO BACILIO         | \$31.903,42  |
| 7         | CASTELLANOS FERNANDEZ LEONARDO MARCELO | \$27.807,22  |
| 8         | VELASQUEZ DOMINGUEZ LUIS               | \$27.038,75  |
| 9         | PALADINES BENITES LEONIDAS ALFREDO     | \$25.926,24  |
| 10        | COMERCIALIZADORA DE MODA S.A           | \$25.706,38  |
| 11        | INMADELCA S.A                          | \$25.215,98  |
| 12        | GARCIA RIVERA MIGUEL RICARDO           | \$24.721,58  |
| 13        | LOPEZ FIALLOS JOSE ANTONIO             | \$23.859,74  |
| 14        | MATUTE DELGADO LUIS ALEJANDRO          | \$23.048,71  |
| 15        | PEÑALOZA APOLO MILTON ANTONIO          | \$22.965,15  |
| 16        | FERNANDEZ ZAPATA BYRON PAUL            | \$22.930,49  |
| 17        | GUAMANTAQUI CISNEROS OSCAR FABRICIO    | \$22.602,35  |
| 18        | SERRANO MORA HENRY VINICIO             | \$22.311,52  |
| 19        | MONTES SALAZAR JOSE WILSON             | \$21.756,62  |
| 20        | CALZADO PONY S.A                       | \$21.491,01  |
| 21        | SANCHEZ SANDOYA ANGEL GEOVANNY         | \$20.208,41  |
| 22        | BELTRAN MURILLO NARCISA DEL CARMEN     | \$19.312,31  |
| 23        | LEONPAL S.A                            | \$18.988,81  |
| 24        | BURI CARAGUAY VICTOR EMILIO            | \$18.410,24  |
| 25        | SILVA GUIJARRO JORGE ARMANDO           | \$17.633,11  |
| 26        | CRIOLLO PALATE MARIA MARTHA            | \$17.453,66  |

|    |                                    |             |
|----|------------------------------------|-------------|
| 27 | RONQUILLO PEREZ ALEX FERNANDO      | \$16.227,95 |
| 28 | BULLA ESTRADA MILTON MARCELO       | \$15.598,93 |
| 29 | ULLOA MONTESDEOCA SAULO VINICIO    | \$15.351,63 |
| 30 | CRIOLLO PALATE LUIS FRANKLIN       | \$14.274,98 |
| 31 | MATUTE TACURI MARIA ANGELICA       | \$14.188,92 |
| 32 | PEREZ ALTAMIRANO ANGEL RAMIRO      | \$13.839,29 |
| 33 | CULQUE FERNANDEZ ELVIS JOEL        | \$13.530,98 |
| 34 | SUPE NUÑEZ WILSON SAMUEL           | \$13.015,47 |
| 35 | SACA NUÑEZ CESAR MISAEL            | \$12.802,60 |
| 36 | CALZADO BEST                       | \$12.640,22 |
| 37 | CHAGLLA CRIOLLO EDISON PATRICIO    | \$12.444,51 |
| 38 | SERRANO MORA CHRISTIAN EDUARDO     | \$12.102,21 |
| 39 | FLORES CAMINO MONICA               | \$11.933,13 |
| 40 | SUQUE GOMEZ NESTOR ABELARDO        | \$11.801,05 |
| 41 | SUELAS AMAZONAS                    | \$11.582,15 |
| 42 | FLORES CAMINO LORENA JEANETH       | \$11.293,06 |
| 43 | PEREZ PEÑA MANUEL MESIAS           | \$10.924,57 |
| 44 | LOPEZ VALVERDE JORGE VINICIO       | \$10.902,30 |
| 45 | GUERRERO VEGA GUILLERMO FERNANDO   | \$10.575,66 |
| 46 | ZAMBRANO VERA ACACIAS MARITZA      | \$10.367,33 |
| 47 | ABAD CHAVEZ MARCO GONZALO          | \$ 9.910,92 |
| 48 | TOAPANTA TRONCOSO FANNY DEL PILAR  | \$ 9.450,96 |
| 49 | NORIEGA MERCHAN IRENE ESMERALDA    | \$ 9.094,51 |
| 50 | SANCHEZ ARIAS CAROLINA MARIBEL     | \$ 8.532,14 |
| 51 | MONTESDEOCA SALDAÑA MANUEL TEOFILO | \$ 8.391,17 |
| 52 | RODRIGUEZ YASELGA WLADIMIR ERNESTO | \$ 8.296,20 |
| 53 | DIMAR - ORLANDO GARZON             | \$ 7.607,77 |
| 54 | JURADO ALVAREZ LUIS ARMANDO        | \$ 7.578,26 |
| 55 | LEMA YANZA JORGE ENRIQUE           | \$ 7.456,69 |
| 56 | MISNAZA CAMPAÑA ELSI GUADALUPE     | \$ 7.247,64 |
| 57 | RIOFRIO DÁVILA SEGUNDO BENIGNO     | \$ 7.236,48 |
| 58 | BENAVIDES PEÑA TEOFILO ABELARDO    | \$ 7.020,20 |
| 59 | CABRERA BECERRA SEGUNDO ABRAHAM    | \$ 6.904,31 |
| 60 | TIAGURO MIRANDA MARIA CARLOTA      | \$ 6.845,72 |
| 61 | BARRAGAN GAIBOR MANUEL MESIAS      | \$ 6.743,88 |
| 62 | FABRILFAME S.A                     | \$ 6.667,85 |
| 63 | CRIOLLO CHAGLLA LUIS GONZALO       | \$ 6.625,41 |
| 64 | ZAMBRANO CULQUE BYRON LAURENTINO   | \$ 6.591,44 |
| 65 | ECHEVERRY CARDONA CARLOS           | \$ 6.586,72 |
| 66 | CHAGLLA MOYOLEMA MONICA SANDRA     | \$ 6.411,37 |
| 67 | LOPEZ LOPEZ STANLEY OMAR           | \$ 6.401,34 |

|    |                                 |                 |
|----|---------------------------------|-----------------|
| 68 | LOZADA HERNANDEZ LUIS XAVIER    | \$ 6.146,10     |
| 69 | BELTRAN MURILLO EDISON PATRICIO | \$ 6.052,59     |
| 70 | GOMEZ GUARACA ANDREA JIMENA     | \$ 6.035,53     |
| 71 | NORIEGA MERCHAN JULIO CESAR     | \$ 5.981,98     |
| 72 | MOYOLEMA SAILEMA MARCO GEOVANNY | \$ 5.886,76     |
|    | TOTAL                           | \$ 1.137.384,96 |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

En la presente investigación se ha tomado una muestra correspondiente al cálculo respectivo de la misma que corresponde a 72 clientes o deudores comerciales de una población total de 292 personas. Se ha recolectado esta información tomando en cuenta el monto de facturación de los clientes al realizar sus compras a la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. Y los saldos pendientes de cada cliente.

A continuación, se presenta la respectiva fórmula y el proceso de resolución de la muestra.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{[(N - 1)e^2] + (\sigma^2 Z^2)}$$

$$n = \frac{(292)(0.5)^2 (1.95)^2}{[(292 - 1)(0.10)^2] + [(0.5)^2(1.95)^2]}$$

$$n = \frac{277.5825}{3.860625}$$

$$n = 72$$

Donde:

n: Muestra

$\sigma$ : Nivel de desviación estándar

Z: nivel de confianza

e: nivel de error aceptable

N: población



### 3.4. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

#### 3.4.1. Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se usó varias técnicas de recolección de datos; para toda la población la técnica llamada encuesta con preguntas cerradas para hacer más fácil su comprensión, al gerente y contadora se usó la entrevista con preguntas más particulares con el fin de recolectar información detallada.

Según (Ávila Baray, 2006) menciona:

##### **La Encuesta**

La investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Kerlinger, 1983). De acuerdo con (Garza, 1988) la investigación por encuesta "... se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes," (p. 183). Para (Baker, 1997) la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas.

La instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario o de una cedula de entrevista elaborados para medir opiniones sobre eventos o hechos específicos. Los dos anteriores instrumentos se basan en una serie de preguntas. En el cuestionario las preguntas son administradas por escrito a unidades de análisis numerosas. En una entrevista las respuestas a las cuestiones pueden escribirse en la cedula de entrevista o puede llevarse en una interacción cara a cara.

**Entrevista:** Una entrevista es una pieza de la interacción social en la cual una persona responde a otra una serie de preguntas sobre un tópico específico, en sí representa una interacción cara a cara entre dos o más personas. La administración de las preguntas se hace en base a una cedula de entrevista o programa de entrevista, las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios electrónicos o por escrito.

(Hernández Ávila, 2009)

##### **Variables**

La función de las variables consiste en proporcionar información asequible para descomponer la hipótesis planteada en sus elementos más simples. Las variables pueden definirse como aquellos atributos o características de los eventos, de las personas o de los grupos de estudio que cambian de una persona a otra o de un tiempo a otro en la misma persona y que, por lo tanto, pueden tomar diversos valores. Para su estudio es necesario medirlas en el objeto investigado, y es en el marco del problema y de las hipótesis planteadas donde adquieren el carácter de variables.

De acuerdo con la relación que guardan unas con otras en el contexto de la hipótesis que se evalúa, las variables se clasifican en independientes y dependientes. Cuando se supone que una variable produce un cambio en otra, la primera se considera independiente y la segunda, dependiente o de respuesta. En los estudios epidemiológicos, la enfermedad o evento es por lo general la variable dependiente o de respuesta; los factores que determinan su aparición, magnitud y distribución son las independientes.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

**Tabla 3:** Operacionalización Variable Independiente: Políticas y Procedimientos de deudores comerciales.

| CONCEPTUALIZACIÓN  | CATEGORÍAS     | INDICADORES  | ITEMS BÁSICOS  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN |
|--|----------------|--|--|---|
| <b>Políticas y Procedimientos de deudores comerciales:</b><br>Determinan las actividades de los empleados, también sus obligaciones y deberes en su puesto de trabajo; es su responsabilidad cumplir todo esto a cabalidad y de manera adecuada para no cometer errores graves, convirtiéndolos en procesos de calidad y eficiencia. | Políticas      | Control de las ventas.<br>Control de cobros directos.<br>Control de cobros indirectos. | ¿Se controla la mercadería al momento de su entrega?<br>¿Si es un cobro en efectivo directo como es manejado éste?<br>¿Cada cuando se realiza una conciliación de Bancos de la cuenta de la entidad?   | Entrevista al Gerente Y Contadora.                    |
|  | Procedimientos | Actividades de supervisión y monitoreo.<br><br>Inspecciones<br><br>Análisis Interno    | ¿Cómo se supervisa y monitorea la entrega y cobranza de la mercancía?<br>¿Con que frecuencia se realiza Inspecciones al personal de ventas y cobranza?<br>¿Se realiza algún Análisis de los problemas que cometen los empleados al realizar la cobranza? |   |

**Fuente:** Evelyn Zambrano López

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

### 3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

**Tabla 4:** Operacionalización Variable Dependiente: Liquidez

| CONCEPTUALIZACIÓN  | CATEGORÍAS                      | INDICADORES  | ITEMS BÁSICOS   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN |
|--|---------------------------------|--|---|---|
| <p><b>Liquidez:</b> es la rapidez con la que una empresa cubre sus obligaciones a corto plazo, es decir la rapidez en la que un activo se convierte en efectivo.</p> | Razón del circulante            | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$                      | <p>¿Considera usted que la razón del circulante cubre todas sus expectativas al momento de realizar el análisis correspondiente del activo corriente?</p> <p>¿Con qué frecuencia utiliza usted el método de razón del circulante en sus actividades económicas?</p> | Entrevista al gerente y contadora.                    |
|  | Razón rápida (prueba del ácido) | $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | <p>¿Encuentra usted la prueba del ácido una opción favorable de cálculo al momento de analizar su activo a corto plazo? ¿Por qué?</p> <p>¿Ha tomado medias si el resultado de la liquidez no es la esperada? ¿Cuál?</p>   |   |

**Fuente:** Evelyn Zambrano López

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### Registro de Datos

Según (Martinez Vaca, 2003) menciona:

Una de las tareas rutinarias, pero de vital importancia, es el registro de datos. Si el registro de la información es incompleto, inexacto, ilegible, con abreviaturas y con borrones, la recolección y el posterior procesamiento de datos será complicado, y al final del proceso, los resultados serán dudosos. El registro de la información básica es de vital importancia para lograr resultados reales y confiables.

El registro de datos o información debe ser realizado de forma clara y precisa, sin errores porque cualquier falla o dato incompleto dificultará el análisis de datos lo que hará que los resultados sean dudosos e inexactos llevándonos así a una investigación mediocre.

El plan de recolección de información de este proyecto se detallará a continuación en la siguiente tabla:

**Tabla 5:** Preguntas Directrices

| Preguntas Básicas             | Explicación   |
|-------------------------------|---|
| ¿Para qué?                    | Para mejorar el proceso de control Interno de deudores comerciales dentro del departamento administrativo, con una promesa positiva en las futuras metas. |
| ¿De qué personas u objetos?   | Se hará la recolección de datos de todos los miembros de la empresa involucrados directamente.  |
| ¿Sobre qué aspectos?          | Sobre el actual Control Interno de deudores comerciales y la liquidez de la empresa La Fortaleza Cía. Ltda.   |
| ¿Quién?                       | Alumna de la UTA  |
| ¿Cuándo?                      | 2016  |
| ¿Dónde?                       | Empresa La Fortaleza Cía. Ltda.   |
| ¿Cuántas veces?               | 4 Aproximadamente   |
| ¿Qué técnicas de recolección? | Entrevista  |
| ¿Con qué?                     | Cuestionario  |
| ¿En qué situación?            | Proceso de cobranza   |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

En el proceso de análisis de datos de esta investigación se utilizó la técnica conocida como observación la cual sirvió para revisar y comparar los datos y evitar cualquier falencia o error en alguno de los que se hayan recolectado; en esta técnica llamada observación se utilizó todos los debidos pasos pertinentes e instrumentos necesarios para la mayor exactitud con la información.

A continuación, se presenta algunos de los puntos a conocer los cuales se consideran con más relevancia para aplicar lo antes mencionado:

- Averiguar cómo la Administración supervisa a la entidad.
- Conocer el tipo de control interno realizado dentro de la empresa.
- Tener conocimiento de la persona que realiza el control interno y el período del mismo.
- Conocer el proceso que lleva la administración sobre las ventas y cobranzas.
- Conocer el manejo del procesamiento de las mercaderías para monitorearlas y a la vez saber si hay mejoras o no.

Después de averiguar todo esto se desechó los datos prolijos e inservibles para proseguir a tabular estadísticamente los que sí son netamente necesarios en la investigación y el proceso de solucionar el problema; y con los resultados obtenidos determinar si son aptos con nuestra hipótesis.

Luego de determinar los resultados estos serán analizados y procederemos con su interpretación, y en ese punto será precisa la información que obtengamos de si nuestras variables fueron estudiadas o no y el resultado es el estimado.

### **3.8. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS**

Para la realización de esta parte del proyecto se menciona más detalladamente el proceso de investigación, es decir las diferentes etapas que se han dado a conocer; comenzando con la introducción y las posteriores que nos mencionan el estudio teórico y el de campo que se trata sobre la práctica neta de esta investigación:

1. Como primer punto tenemos a las definiciones teóricas de todo aquel término que es indispensable saber su definición en esta investigación y que es un gran aporte para nuestro conocimiento, también el tipo de estudio y sus métodos y características que hace que nuestro proyecto no esté tan generalizado y haya una comprensión más a fondo.
2. Toda información obtenida en el presente proyecto será de mucha importancia debido a que de esta manera podremos analizar los objetivos planteados, las variables y como va avanzando la investigación, es decir si el estudio realizado ha sido detallado, generalizado puntual y optimo; y de la misma manera concluir si se ha realizado una recolección de datos favorable.

Toda esta información es gracias a la amable ayuda del gerente y contadora por guiarnos con sus respuestas y a través de la información existente en la empresa sobre el tema de investigación. Los manuales tanto físicos como electrónicos lo cual nos ha servido para recolectar los datos suficientes y de más relevancia y de esta manera tener resultados favorables a la empresa y al proyecto.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

La meta es recolectar y proseguir al análisis respectivo de los datos obtenidos a lo largo del proyecto, se analizará las encuestas, entrevistas, fichas de observación, entre otros documentos obtenidos.

Para poder expresar de una manera más rápida y eficiente los datos obtenidos se ha optado por usar gráficas porcentuales que da a conocer las irregularidades existentes o la actual situación de la empresa de manera rápida y sencilla. Para lo cual se usó el programa Excel el cual es propicio debido a su contenido de graficas en variedad.

Se continuará con el respectivo análisis en primer punto, las políticas y procedimientos correspondientes al componente deudores comerciales, en el cual se involucra tanto el área administrativa como el área de ventas.

En el siguiente punto, los cuestionarios realizados a todo el personal administrativo y de ventas involucrado con la investigación que dan un total de 8 trabajadores de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. Y para tener un estudio más minucioso se ha optado por realizar una entrevista al gerente y contadora.

En última instancia, la encuesta realizada a 72 clientes que representan la muestra del total de clientes de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA., los cuales pertenecen a distintos sectores dentro y fuera de la Provincia de Tungurahua.

##### **4.1.1. Análisis de las Políticas y Procedimientos del Componente deudores Comerciales**

###### **Políticas Generales de la empresa La Fortaleza Cía. Ltda.**

(Hesconsultores, Córdova Manolo, 2012)



## **CAPÍTULO IV**

### **HORARIOS DE TRABAJO**

Art. 15.- Los horarios, jornadas y turnos de trabajo son los siguientes:

e) El personal del área administrativa laborará 8 horas diarias de lunes a viernes con un máximo de 40 horas semanales; se aplicará la modalidad de dos jornadas esto es de 8 a 13 horas y de 14 a 17 horas, con excepción de los sitios en que por acuerdo mutuo entre la Compañía y los Trabajadores se establezca una modalidad diferente.

## **CAPÍTULO VI**

### **OBLIGACIONES GENERALES DEL PERSONAL**

Art. 21.- Secreto profesional y no-competencia

El trabajador se compromete a guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales, de construcción o instalación, o proyectos en cuya elaboración participe directa o indirectamente, o de los que tenga conocimiento en razón del trabajo que ejecuta.

Art 23.- Comisiones y regalos

En el campo de sus actividades laborales o profesionales el trabajador no puede aceptar comisiones, dádivas, porcentajes, regalos o cualquier otro tipo de ventaja, por parte de proveedores o personas que están en relación de negocios con la Compañía.

Art. 24.- Viajes y misiones

El trabajador que cumpla una misión o deba trasladarse a un lugar distinto del de su residencia por razones del servicio para la Compañía, recibirá el pago de los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación con sujeción a las disposiciones especiales establecidas en el numeral 22 del Art. 42 del Código de Trabajo.

## **CAPÍTULO VII**

### **OTRAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

Art. 30.- son obligaciones de los trabajadores de la compañía, a más de las constantes en el Art. 45 del código de trabajo y las demás determinadas en la Ley, el contrato de Trabajo y este reglamento, las siguientes.

c) Regir su comportamiento bajo normas de ética, disciplina, responsabilidad y respetar a sus jefes y cultivar la más completa armonía con sus compañeros durante las horas de labor y fuera de ellas;

d) Brindar una atención esmerada y cordial al público en general;

e) Cumplir los horarios y turnos de trabajo con puntualidad y esmero;

f) Utilizar los uniformes y ropa de trabajo de acuerdo a las características propias de la labor que desempeña cada trabajador y con las normas que para el efecto dicte la Compañía.

g) Identificarse como trabajador o empleado de la Compañía para realizar trabajos fuera de la misma.

h) Restituir los bienes que el trabajador destruya o pierda, cuando estos hayan sido asignados bajo su responsabilidad.

j) Asistir a los eventos de capacitación para los que haya sido seleccionado y aprobado.

s) Restituir los materiales sobrantes no utilizados en el ejercicio de su trabajo.

## **CAPÍTULO VIII**

### **PROHIBICIONES AL TRABAJADOR**

Art. 31.- A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código de trabajo y las demás determinadas por la Ley y este Reglamento, está prohibido al trabajador y constituyen faltas las siguientes.

a) Mantener con los proveedores, suministradores u otras personas o entes relacionados a cualquier título con la Compañía, otras relaciones que no sean de carácter estrictamente profesional y de servicio;

d) Compensar ausencias de trabajo, sin autorización previa y escrita de su jefe inmediato;

e) Marcar por otro empleado o alterar la información de las tarjetas de registro de asistencia;

k) Divulgar toda información que hubiere conocido perteneciente Compañía, a menos que esté autorizado para ello en concordó la labor que desempeña;

l) Suspender el servicio sin sujetarse a la reglamentación de horarios del respectivo departamento o encargar a cualquier otra persona la realización del trabajo que le ha sido confiado sin autorización de la Compañía;

m) Exigir propinas u otras ventajas por los servicios prestados

r) Ingerir, alimentos en los puestos de trabajo que sean de atención al público

### **Políticas de Cobranza de la Empresa La Fortaleza Cía. Ltda.**

Existen cobros en efectivo y cobros a crédito:

Los nuevos clientes por no tener historial en la empresa en sus compras cumplen con una garantía, primero llenan una solicitud de crédito interno y firman una Letra de cambio por el valor de despacho, adjuntan también los documentos personales y cancelan una parte de la deuda.

Los plazos de crédito son de 30 y hasta 60 días.

Los clientes que pasen los 60 días serán considerados y registrados en calidad de morosos.

Aquellos clientes que sobrepasaran los 120 días en pagar su deuda entrará a un caso judicial, tomando en cuenta el costo beneficio.

Por lo general las ventas inferiores a \$100 son pagadas en efectivo y no a crédito.

Se realizan llamadas telefónicas y envió de mensajes desde la oficina a los clientes en mora solicitando el pago de facturas pendientes.

Los clientes se acercan a la oficina para establecer un acuerdo con la empresa y evitar conflictos posteriormente.

### **Procedimiento de cobros a deudores comerciales**

A continuación, se menciona el trabajo de los vendedores que son los que se involucran directamente con el cliente y/o deudor comercial.

- Jefe de Ventas: organiza rutas, revisión de cobros, revisión de las ventas diarias, analiza clientes nuevos. Ventas en Guayaquil, Machala, Cuenca y Gualaceo.
- Vendedor 1: Ventas en el centro, sur de Ambato y al sur de Quito.
- Vendedor 2: Ventas al norte, centro de Ambato y centro y norte de Quito.
- A los vendedores que se realicen ventas fuera de la ciudad de Ambato, se les pagará viáticos.
- Los vendedores emiten un recibo de cobro a los deudores comerciales y ellos se quedan con una copia; los recibos de cobro se pueden hacer bajo varios conceptos, estos son: cuando existe factura, nota de débito por cheque protestado y saldo de factura.

También, se da a conocer el proceso de recaudación contablemente dentro del área administrativa:

- Contadora: Realización de balances, cheques protestados, devoluciones en venta, generales de contabilidad.
- Auxiliar contable 1: Cobranza de vendedores, facturación, reportes semanales, estado de cuentas vendedores.
- Auxiliar contable 2: Ingreso de compras, depósitos, inventarios, caja chica.
- Al vender la mercadería se emite una factura electrónica y los deudores firman el recibo.
- Los recibos bancarios y cheques junto a las copias de recibos de cobros emitidos por los vendedores son entregados a la contadora para su revisión correspondiente.
- Una vez revisada y aprobada la documentación en contabilidad, pasa a la auxiliar contable 1 que se encarga de registrar esto en el sistema.
- También ella se encarga de actualizar los saldos de los clientes, si tienen varias facturas por cobrar se salda de acuerdo al orden numérico de las facturas. Las primeras en salir son las primeras en saldarse.
- Luego la auxiliar contable 1 archiva los recibos de cobro que se maneja en la empresa.
- También, se realiza reportes de la documentación con información como: cheques al día, cheques posfechados entre otros.
- La auxiliar contable 1 también se encarga de preparar las cartas con recibos cuando los envíos de mercaderías son para otras provincias.
- Mensualmente se realiza la emisión de facturas electrónicas a los clientes y/o deudores.
- Como último punto a cargo del auxiliar 1 tenemos la comparación del reporte con la documentación; la información correspondiente a cheques al día o posfechados, es anotada en una libreta.
- Una vez comparada esta información es pasada a la auxiliar contable 2, ella se encarga de comparar los cheques con los depósitos y la libreta.
- Los cheques dados de baja son aquellos que fueron ya pagados; por los cheques devueltos se debe realizar una nota de débito y vuelve a realizarse el proceso desde el principio, pero en lugar de cheque va la nota de débito.

- Cuando se presenta algún cheque protestado esto es informado al cliente y se vuelve a realizar el trámite correspondiente, el banco cobra un valor adicional por este servicio, el cual es cobrado al deudor junto con el valor del cheque.
- Para culminar con el proceso de recaudación, se realiza una reunión mensual con motivo únicamente sobre cuentas pendientes de cobros y deudores comerciales, entre el gerente, la contadora y los vendedores.

### **Análisis**

Las políticas de la empresa La Fortaleza Cía. Ltda. en su mayoría fueron realizadas de manera general para todo el personal de la empresa, las políticas que se observa en este proyecto fueron estrictamente seleccionadas de acuerdo a nuestro tema de interés, del reglamento interno de la entidad y lo demás en su mayoría por la investigación de campo que se realizó. No existen políticas específicas o una parte en el reglamento interno que solamente se refiera a cobros y que competa al área de ventas y administrativa.

En cuanto a los procedimientos; en primer punto, se buscó información sobre las actividades de los trabajadores involucrados, existe documentación de actividades del área administrativa y de ventas muy escasa, no se encontró un manual de funciones y la poca información se encuentra desactualizada; el proceso de recaudación por parte de los vendedores y del área administrativa es manejada de manera rutinaria desde períodos anteriores con excepción de que actualmente las facturas son electrónicas; pero la información de procesos no ha sido materializada para que los trabajadores puedan gozar de su contenido. A pesar de esto, no se ha encontrado ningún otro problema con los resultados en los informes; debido a la precaución y continua revisión en los procesos.

#### 4.1.2. Resultados de las encuestas a los trabajadores

**Pregunta 1.** ¿Asiste puntualmente a su lugar de trabajo?

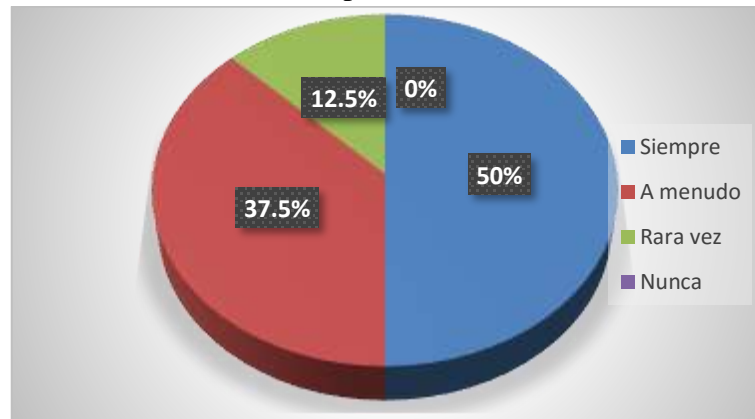
**Tabla 6:** Cumplimiento de Funciones

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre      | 4          | 50%         |
| A menudo     | 3          | 37,50%      |
| Rara vez     | 1          | 12,50%      |
| Nunca        | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 5:** Cumplimiento de Funciones



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

#### **Análisis**

La pregunta 1 plantea si los trabajadores de la empresa asisten puntualmente a su lugar de trabajo; a lo cual según la encuesta realizada el 50% siempre es puntual, el 37.5% a menudo, el 12.5% restante rara vez.

#### **Interpretación**

Es fundamental que los trabajadores en su mayoría se encuentren en su lugar de trabajo como se ha logrado observar en la gráfica, debido a que se puede ofrecer un mejor servicio de calidad y eficiencia. Evitando posible insatisfacción con

clientes en cuya cultura empresarial la puntualidad es un punto clave en los negocios y una cualidad que denota respeto por el otro.

**Pregunta 2.** ¿Cuenta con el material y la información suficiente para realizar su trabajo?

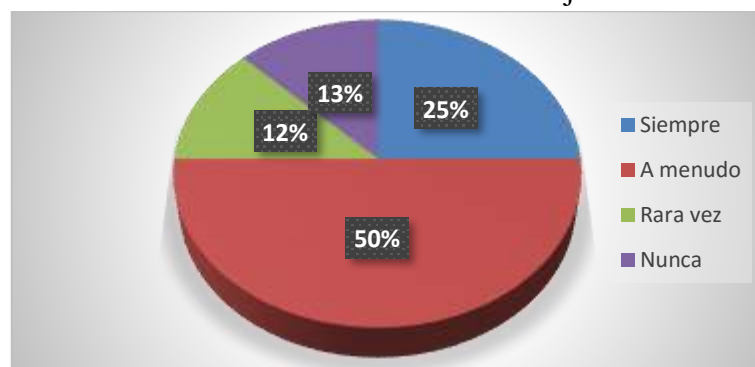
**Tabla 7:** Material de Trabajo

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre      | 2          | 25%         |
| A menudo     | 4          | 50%         |
| Rara vez     | 1          | 12,5%       |
| Nunca        | 1          | 12,5%       |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 6:** Material de Trabajo



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### Análisis

La pregunta 2 hace referencia al suficiente material e insumos al que el trabajador tiene acceso; en la cual el 25% respondió siempre, el 50% a menudo, el 12.5% rara vez y el 12.5% restante respondió que nunca se le provee del material necesario para realizar sus labores.

### Interpretación

A la hora de desempeñar funciones laborales dentro de una institución, los materiales e insumos se convierten en los mejores aliados; pero al momento de no encontrar estos disponibles los trabajadores gestionarán su tiempo erróneamente tratándolos de realizar con otros medios disponibles. En nuestro estudio la

mayoría del porcentaje se encuentra a favor, es decir la mayoría de empleados tienen los insumos necesarios.

**Pregunta 3.** ¿Cuán a menudo sigue los procedimientos y políticas planteadas por la empresa?

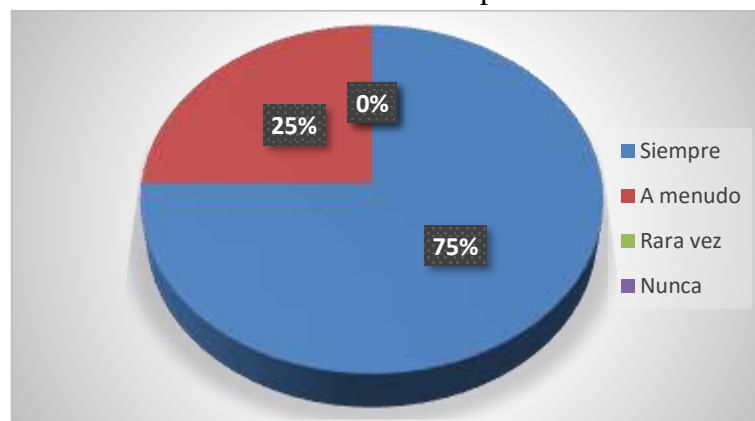
**Tabla 8:** Frecuencia de responsabilidades

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre      | 6          | 75%         |
| A menudo     | 2          | 25%         |
| Rara vez     | 0          | 0%          |
| Nunca        | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 7:** Frecuencia de responsabilidades



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### Análisis

La pregunta 3 hace referencia a la frecuencia con la que los trabajadores siguen a cabalidad con las políticas que estipula la empresa; el 75% respondió con la opción siempre, el 25% restante a menudo, dándonos de esta manera el 100% total.

### Interpretación

Una entidad organizacional tiene la obligación de seguir normas y políticas, las cuales no permitan que las actividades se confundan entre colaboradores y funciones, fueron creadas para proporcionar un rendimiento óptimo por parte de



los miembros de la entidad, en este caso se observa que el total de trabajadores respondió de manera favorable a esta interrogante.

**Pregunta 4.** ¿Existen políticas específicas para su desempeño laboral?

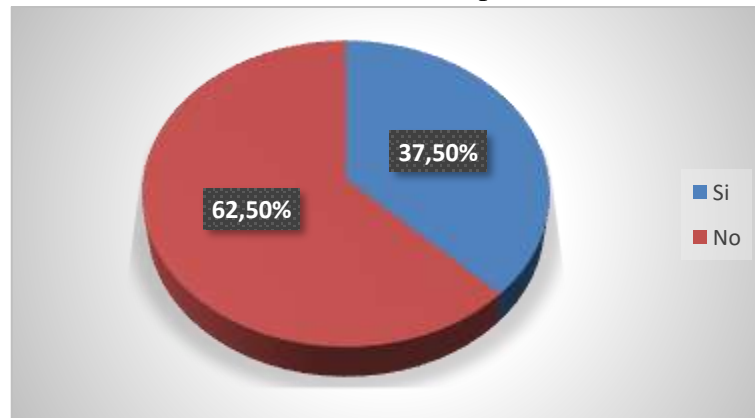
**Tabla 9:** Políticas específicas

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 3          | 37,5%      |
| No           | 5          | 62,5%      |
| <b>Total</b> | 8          | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 8:** Políticas específicas



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### **Análisis**

La pregunta 4 plantea la existencia de políticas específicas para la labor de cada uno de los trabajadores en la institución dentro de nuestro margen de estudio; en la cual el 37.5% respondió sí y el 62.5% restante no.

### **Interpretación**

Es muy importante que los trabajadores tengan muy claro, cuáles son sus labores específicas y que deben hacer dentro de ellas, para no cometer el error de la doble función poniendo en peligro su labor frente a tus jefes. En este caso la mayoría de

los trabajadores dieron una respuesta negativa lo que significa que las funciones no están a su máxima expresividad dentro de la empresa.

**Pregunta 5.** ¿Recibe usted capacitación continua acerca de deudores comerciales y su importancia en la empresa?

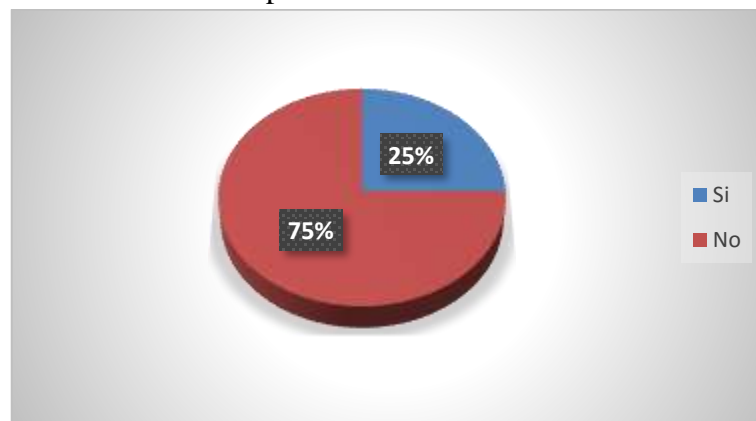
**Tabla 10:** Capacitación Deudores Comerciales

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 2          | 25%        |
| No           | 6          | 75%        |
| <b>Total</b> | 8          | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 9:** Capacitación Deudores Comerciales



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### **Análisis**

La pregunta número 5 hace referencia a si el trabajador recibe algún tipo de capacitación sobre deudores comerciales y su importancia debida dentro de la empresa; a lo que el 25% respondió sí y el 75% restante con un no.

### **Interpretación**

Si bien es cierto, toda empresa en algún momento se ha visto con la necesidad de actualizar sus conocimientos con capacitaciones; de la misma manera el componente deudores comerciales, su importancia y todo lo que hace parte de esto

necesita ser actualizado. En la presente encuesta realizada lamentablemente el porcentaje en su mayoría nos indica que la mayor parte de trabajadores han recibido capacitación mínima sobre el tema o a su vez ninguna.

**Pregunta 6.** ¿Usted cree que es importante reformar ciertas políticas sobre deudores comerciales para llegar a tener mayor eficacia con los cobros?

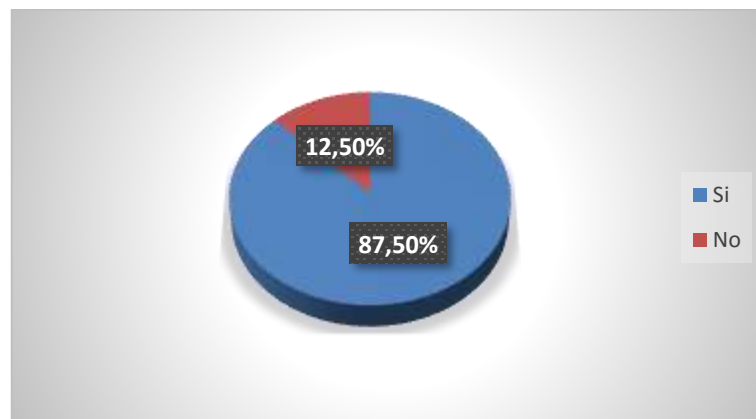
**Tabla 11:** Reformas laborales internas

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 7          | 87,5%      |
| No           | 1          | 12,5%      |
| <b>Total</b> | 8          | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 10:** Reformas laborales internas



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### Análisis

La pregunta 6 nos plantea si es necesario reformar ciertas políticas sobre deudores comerciales para una mayor eficacia; a lo que la encuesta nos da un resultado del 87.5% de los trabajadores que contestaron con un sí y el 12.5% restante con un no.

### Interpretación

En toda empresa es necesario analizar ciertas políticas regularmente para conocer si han dado resultados positivos en el tiempo en las que han sido vigentes y en

caso contrario reformarlas, añadir o disminuir políticas. En la pregunta anterior se obtuvo un porcentaje favorable en la que a los trabajadores les interesaría reformar ciertas políticas.

**Pregunta 7.** ¿Usted cree que es necesario crear un manual de funciones físico para evitar confusiones en su trabajo?

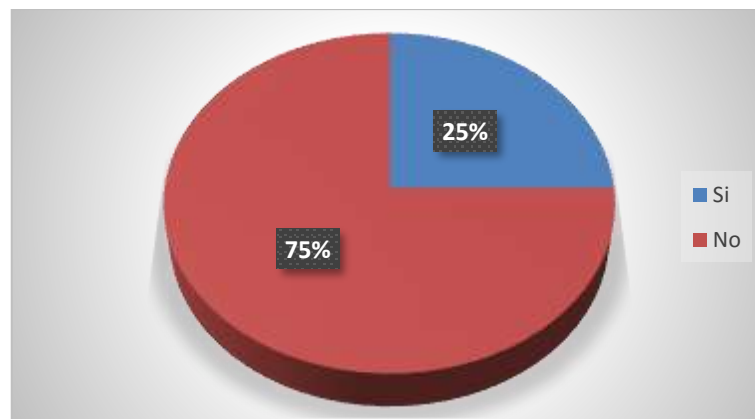
**Tabla 12:** Manual de funciones

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 2          | 25%        |
| No           | 6          | 75%        |
| <b>Total</b> | 8          | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 11:** Manual de funciones



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### **Análisis**

Según la pregunta 7 cuya interrogante es si los trabajadores creen necesaria la creación de un manual de funciones físico para evitar confusiones, en la cual la encuesta nos dice que un 25% de los trabajadores respondieron con un sí y un 75% de los trabajadores con un no.

### **Interpretación**

Toda entidad debe llevar un manual de funciones físico para consultar cualquier duda en esto y evitar la doble función, en la encuesta realizada se observa una

reacción desfavorable por parte de la mayoría de los trabajadores según el porcentaje, esto se debe a la existencia de un listado de obligaciones existente en medio magnético, lo cual se piensa es suficiente.

**Pregunta 8.** ¿Cómo considera usted la situación de la empresa en relación a deudas por cobrar y efectivo existente?

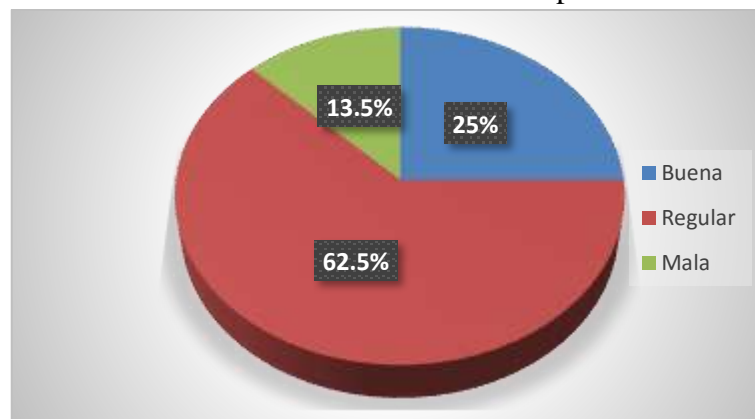
**Tabla 13:** Situación de la empresa

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Buena        | 2          | 25%         |
| Regular      | 5          | 62,5%       |
| Mala         | 1          | 12,5%       |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 12:** Situación de la empresa



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### Análisis

En la pregunta número 8 se plantea como consideran los trabajadores la relación entre variables cuentas por cobrar y el efectivo corriente; a lo que se respondió buena con un 13.5%, regular con 62.5% y mala con el 25% restante.

### Interpretación

Es uno de los deberes de la empresa el presentar correctamente el estado de flujo de efectivo en el cual se puede observar ciertas variaciones y analizarlas para proceder a realizar cambios conforme a los errores o falencias; en la presente

encuesta se puede observar que la mayoría de los trabajadores piensa que conforme al activo corriente las cuentas por cobrar están regulares, y pocos piensan que se encuentra en una buena situación.

**Pregunta 9.** ¿Qué tan bien está informado sobre las políticas, planes y desarrollo de la empresa?

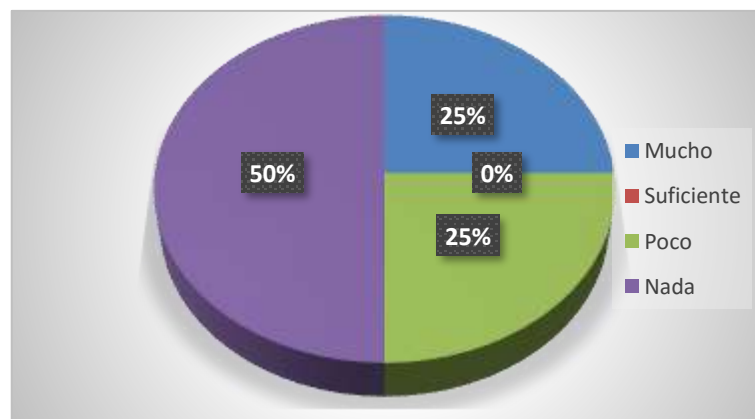
**Tabla 14:** Conocimiento General

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Mucho        | 2          | 25,0%       |
| Suficiente   | 0          | 0,0%        |
| Poco         | 2          | 25,0%       |
| Nada         | 4          | 50,0%       |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 13:** Conocimiento General



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### Análisis

En la pregunta 9 la interrogante trata sobre el conocimiento que tiene el trabajador sobre las políticas, planes y desarrollo de la empresa; a lo que el 25% respondió mucho, el otro 25% poco y el 50% restante nada.

### Interpretación

Según los trabajadores y el porcentaje de las respuestas de las encuestas la mayoría no tiene idea sobre planes y desarrollo empresarial más que por las

políticas en sí, y pocos de ellos tienen un conocimiento total de lo que la entidad va a realizar futuramente, y las personas restantes tienen un conocimiento vago.

**Pregunta 10.** ¿Considera usted que su relación laboral con sus compañeros es la mejor?

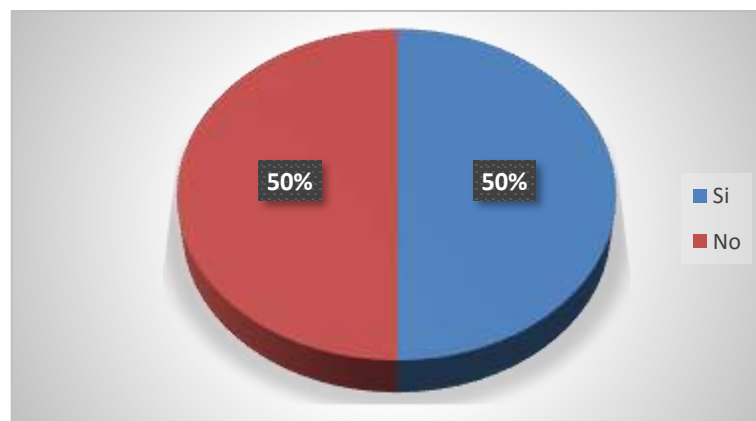
**Tabla 15:** Relación laboral

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 4          | 50%        |
| No           | 4          | 50%        |
| <b>Total</b> | 8          | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 14:** Relación laboral



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### **Análisis**

En la pregunta 10 se plantea si los trabajadores consideran si su relación laboral entre compañeros es la mejor; a lo cual el 50% respondió con un sí y el 50% restante con un no.

### **Interpretación**

En toda empresa una de las aspiraciones de los miembros en su mayoría es tener una buena relación laboral con sus compañeros para poder desempeñar sus

funciones con apoyo y en su momento acceder a algún posible ascenso; en la presente encuesta se observa que la mitad del personal responde con un sí y la otra mitad con un no debido a que la mitad del personal desarrolla su función en la entidad y la otra mitad fuera de ella pero en las mismas horas laborables, lo que hace casi imposible el contacto social entre el total de los empleados.

**Pregunta 11.** ¿Considerando las ventas realizadas anualmente usted cree que la empresa ha obtenido una rentabilidad favorable?

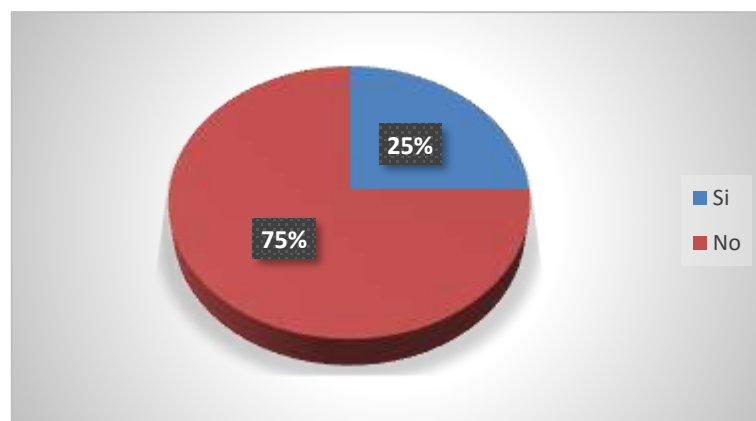
**Tabla 16:** Rentabilidad

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 2          | 25%        |
| No           | 6          | 75%        |
| <b>Total</b> | 8          | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 15:** Rentabilidad



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### Análisis

En la pregunta 11 hacer referencia a si de acuerdo a las ventas realizadas anualmente se ha obtenido una rentabilidad desfavorable; a lo cual el 75% del personal sobre el cual se realizó la encuesta respondió con un no y un 25% respondió sí.

### Interpretación



En toda entidad al inicio de sus actividades su principal objetivo es obtener una buena rentabilidad y ganancias al terminar el período económico, por lo que en el caso de nuestra encuesta la mayoría de los empleados respondió negativamente.

**Pregunta 12.** ¿Comparado con el año anterior usted recibió de utilidad?

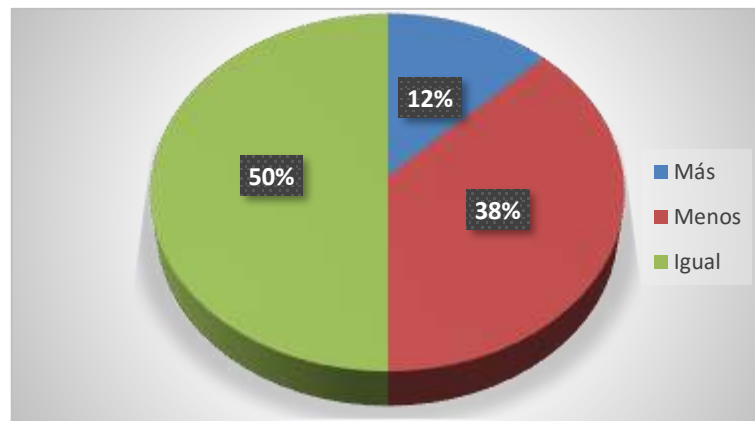
**Tabla 17:** Comparación de rentabilidad

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Más          | 1          | 13%         |
| Menos        | 3          | 38%         |
| Igual        | 4          | 50%         |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 16:** Comparación de rentabilidad



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### Análisis

En la pregunta número 12 se plantea si el trabajador recibió más, menos o igual por concepto de utilidades o rentabilidad este año, a lo que se respondió de la siguiente manera; el 50% de los encuestados respondió: igual; el 38% respondió: menos y el 12% restante respondió: más.

## **Interpretación**

Si bien es conocido, en el campo financiero el trabajador tiene derecho a cierto porcentaje sobre las utilidades de la empresa según la ley vigente, por lo que en esta pregunta desfavorablemente se obtuvo información de que la mitad recibió una cantidad parecida al año anterior, una persona recibió más y el resto menos que el año anterior; con lo que concluimos que no es suficiente este resultado entre los trabajadores.

#### 4.1.2.1. Entrevista realizada al Gerente y Contadora de la empresa La Fortaleza Cía. Ltda.

**Tabla 18:** Entrevista

**Objetivo:** Obtener información concisa sobre el componente deudores comerciales por parte del gerente y su mano derecha la contadora de la empresa; para poder dejar de lado toda duda sobre el tema y sobre los procedimientos y procesos actuales de la empresa de acuerdo al componente en cuestión.

|   | 1. ¿Qué piensa acerca de la situación actual de la empresa y sus deudores comerciales?               | 2. ¿Qué opina sobre las nuevas opciones de cobro que las empresas están adoptando por la situación económica actual?          | 3. ¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre otorgamiento de créditos sobre la mercadería?                               | 4. Considera usted importante realizar un seguimiento continuo y análisis del resultado anual del componente deudores comerciales? | 5. ¿Qué medida tomaría usted en el caso de que su componente provisión cuentas incobrables estuviera en aumento? | 6. ¿Considera usted que sus cobros varían con frecuencia?                         | 7. ¿Resulta positivo o negativo para la empresa la política actual de deudores comerciales? | 8.- ¿Qué procedimiento sigue un cliente para acceder a un crédito grande dentro de su institución?             | 9.- ¿Hace cuánto tiempo se realizó un cambio correspondiente al control de deudores comerciales? | 10.- ¿La empresa estaría dispuesta a invertir en un proceso de capacitación sobre otorgamiento de créditos y sus cobros de manera eficaz? |
|---|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|
| <b>CARGO:</b><br><b>Gerente</b><br><b>Ing. Luis Montenegro</b>  | Las personas han tomado como pretexto la situación actual del país para no cumplir sus obligaciones. | El problema no son las facilidades sino la forma de hacer negocios de los clientes.   | Si conozco todas las implicaciones.   | Completamente de acuerdo.  | Acciones legales porque son un sustento para poder dar de baja las deudas.                                       | Depende de la demanda de zapatos.   | No es suficiente.   | Necesita un historial de compras y una garantía.   | Hace 6 meses. Acciones legales.  | Sí, debido al problema de cobros actuales.  |
| <b>CARGO:</b><br><b>Contadora</b><br><b>Ing. Liliana Campos</b> | La empresa se está manteniendo, los deudores han postergado algunos pagos.                           | Es buena estrategia, hay empresas que ayudan a la cobranza ganando una comisión, pero facilitan el pago en cuotas a clientes. | Conocimiento total, en contabilidad se analiza la cartera vencida y de acuerdo a eso se decide o no otorgar nuevos créditos | Sí, para conocer la situación de la empresa y la morosidad de los clientes.  | La revisión de las cuentas, nuevas estrategias de cobranza.  | Es variable, no siempre se logra cobrar a los clientes dentro del plazo estimado. | Positivo, aunque con algunos inconvenientes.  | Primeras compras en efectivo, tener garantías y referencias, firmar L/C y análisis de contabilidad y gerencia. | El cambio es contante, se aplican muchas técnicas de cobro.                                      | No, la situación amerita la aplicación de técnicas de cobranza más económica.   |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

## **Análisis**

Según la entrevista realizada al gerente y contadora de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. La empresa se mantiene en una buena situación incluso con la reacción sin fundamento de los deudores al no pagar cumplidamente, debido a la situación económica actual del país.

A pesar de existir nuevas opciones de cobro para los clientes como asociación con instituciones que manejan tarjetas de crédito entre otras; ellos prefieren no usarlas lo que limita mucho a los empresarios.

La empresa positivamente tiene conocimiento total sobre el otorgamiento de crédito y lo que esto implica, también consideran importante realizar seguimientos continuos de los deudores para conocer la situación de la empresa y la morosidad de los mismos.

En caso de que la cuenta provisión cuentas incobrables estuviere en aumento se tomarían varias medidas, entre ellas tenemos; acciones legales contra los clientes, revisión de cuentas y nuevas estrategias de cobranza debido a que a situación de cobro es variable. Aunque la situación de la empresa marcha bien en cuanto a las políticas de cobro, están no son suficientes.

A pesar de que el cliente al hacer un pedido significativo tiene historial o acepta dejar en garantía cierta cantidad de dinero siempre hay ciertos inconvenientes.; según la información, no se ha realizado cambios concretos, sin embargo, se mantiene muy en cuenta la aplicación de acciones legales en caso sea necesario.

Por último y con más importancia, la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA., está dispuesta a invertir en un proceso de capacitación sobre otorgamiento de créditos y cobros siempre y cuando se aplique técnicas asequibles debido a la situación económica actual y bajo la aprobación de todos los socios.

#### 4.1.3. Resultados de las encuestas a deudores

**Pregunta 1.** ¿Se ha encontrado en la duda de no poder pagar su deuda en el plazo estimado?

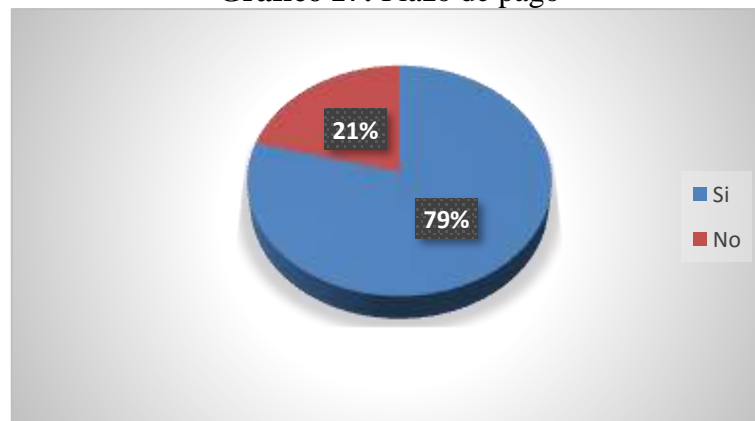
**Tabla 19:** Plazo de pago

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 57         | 79%        |
| No           | 15         | 21%        |
| <b>Total</b> | 72         | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 17:** Plazo de pago



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

#### **Análisis**

En la pregunta 1 se plantea si el deudor en algún momento se ha encontrado en el predicamento de no poder pagar su deuda. A lo que el 79% respondió que sí y el 21% restante respondió con un no.

#### **Interpretación**

Se ha dado muchos casos a nivel empresarial que los clientes piden créditos en mercadería y se encuentran en el dilema de no reunir el dinero del pago a tiempo, en esta encuesta la mayoría de los encuestados hace valedera esta situación y muy pocos son los que cumplen a 100% sus obligaciones.

## Efecto en la empresa en estudio

Debido a que la mayoría de clientes respondieron que en algún momento de su actividad empresarial tuvieron problemas al realizar sus pagos, es muy difícil para la empresa en cuestión tener dinero en efectivo disponible y más aún en su totalidad; si la mayoría de nuestros clientes no cubren sus obligaciones el efectivo es limitado y por ende las actividades empresariales a corto plazo.

**Pregunta 2.** ¿Tiene algún programa o procedimiento que cubra ordenadamente sus obligaciones con otras instituciones proveedoras? ¿Cuál?

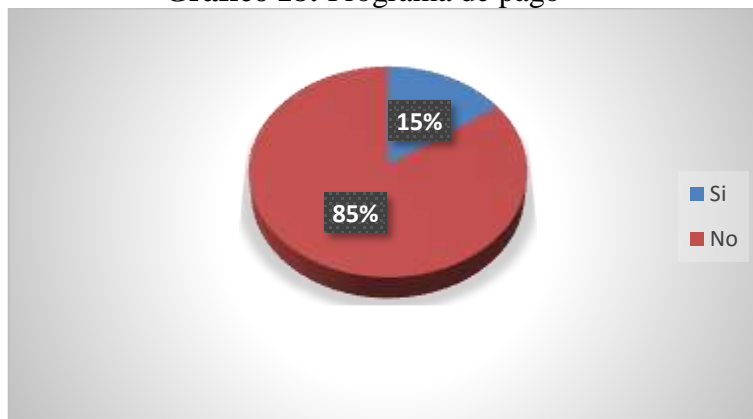
**Tabla 20:** Programa de pago

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 11         | 15%        |
| No           | 61         | 85%        |
| <b>Total</b> | 72         | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 18:** Programa de pago



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

## Análisis

En la pregunta 2 hace referencia a la existencia de algún proceso o procedimiento del cliente para cumplir sus obligaciones ordenadamente y cual sería esta específicamente; a lo que un 85% respondió con un rotundo no y el 15% restante con un sí.

## Interpretación

Si bien es cierto al paso del tiempo las empresas tienen que irse actualizando tanto en procesos como políticas, eso también aplica el momento de la cobranza, lamentablemente no todos aceptan estos cambios como es en este caso debido a que un pequeño porcentaje es el que ha aceptado cumplir sus obligaciones por medio de tarjetas de crédito, chequeras, banca móvil, entre otras.

## Efecto en la empresa en estudio

Debido a que la mayoría de los clientes y/o deudores respondió negativamente esto afecta mucho a la empresa, reduciendo su rentabilidad sino recibe el pago a tiempo; porque permanecen a la merced de los clientes y del tiempo que ellos logren reunir el dinero para cubrir sus deudas. La mayoría de los clientes prefiere no usar otras alternativas de pago como tarjetas de crédito, porque el banco propietario cobra un porcentaje de dinero y esto no les conviene.

**Pregunta 3.** ¿Desde la existencia de su negocio hasta el momento se ha visto obligado a pedir crédito en todas sus compras? ¿Por qué?

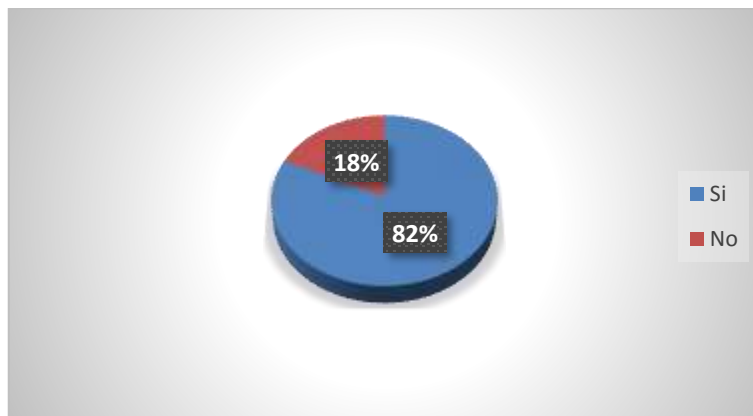
**Tabla 21:** Frecuencia de créditos

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 59         | 82%         |
| No           | 13         | 18%         |
| <b>Total</b> | <b>72</b>  | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 19:** Frecuencia de créditos



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

## **Análisis**

En la pregunta 3 nos dice si desde la existencia del negocio del deudor, éste se ha visto obligado a pedir crédito en todas sus compras y el porqué de esto; a lo cual el 82% respondió sí y el 18% restante con un no.

## **Interpretación**

Como bien es conocido actualmente el hecho de pedir mercadería a crédito es muy común. En la encuesta realizada se observa que la mayoría de las personas respondieron que desde el inicio de sus actividades se han visto con la necesidad de pedir crédito, debido a que no cuentan con el efectivo necesario para realizar sus pagos en ese momento y porque de igual manera al momento de que los clientes cobran lo hacen en un largo plazo, lo que quiere decir que el mercado está acostumbrado a esta manera de comercialización. Por otro lado, los clientes restantes respondieron que no se ven en la necesidad de pedir crédito siempre porque sus compras no son tan grandes y sus pagos los realizan en efectivo.

## **Efecto en la empresa en estudio**

Teniendo en cuenta que la mayoría de los encuestados respondieron a que si se ha visto obligado a pedir crédito desde el inicio de su negocio; se comprende que esto afecta a la empresa por el hecho que este grupo tiende a pedir crédito consecutivamente, lo que tiende a un círculo interminable de deudas y cobranzas.

**Pregunta 4.** ¿Cuál sería el plazo de pago perfecto para que usted cancele su deuda? ¿Por qué?

**Tabla 22:** Plazo de la deuda

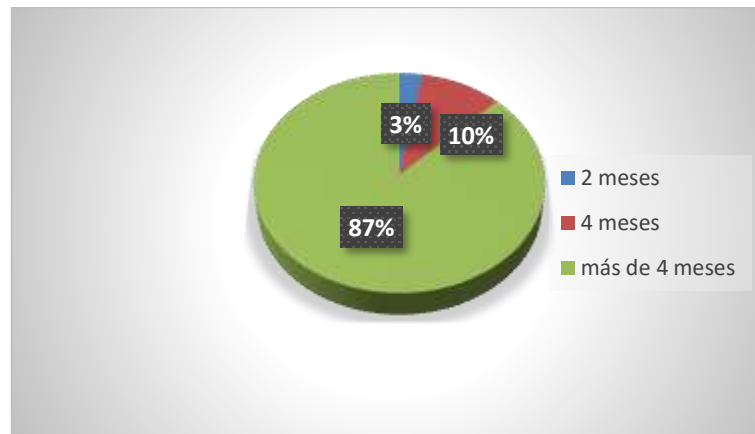
| <b>Opción</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------|-------------------|-------------------|
| 2 meses        | 2                 | 3%                |
| 4 meses        | 7                 | 10%               |
| más de 4 meses | 63                | 88%               |
| <b>Total</b>   | 72                | 100%              |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.



**Gráfico 20: Plazo de la deuda**



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### **Análisis**

En la pregunta 4 se plantea el plazo perfecto para que los deudores cancelen su deuda; en lo que el 3% respondió 2 meses, el 10% 4 meses y el 87% restante respondió más de 4 meses.

### **Interpretación**

La buena costumbre de pagar a tiempo las deudas se ha deteriorado. Según la encuesta la mayoría de los clientes y deudores prefieren un tiempo de pago mayor a cuatro meses, mostrando así la gerencia negligente que existe entre empresarios de nuestro entorno.

### **Efecto en la empresa en estudio**

El efecto indirecto que se da a entender con esta interrogante es el incumplimiento de los clientes con sus obligaciones monetarias, y en el caso que no se tomara medidas legales; como por el contrario si lo realiza la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.; probablemente sería casi imposible cobrar sus deudas.

**Pregunta 5.** ¿Existe algún problema al realizar alguna transacción bancaria por concepto de pagos? ¿Cuál?

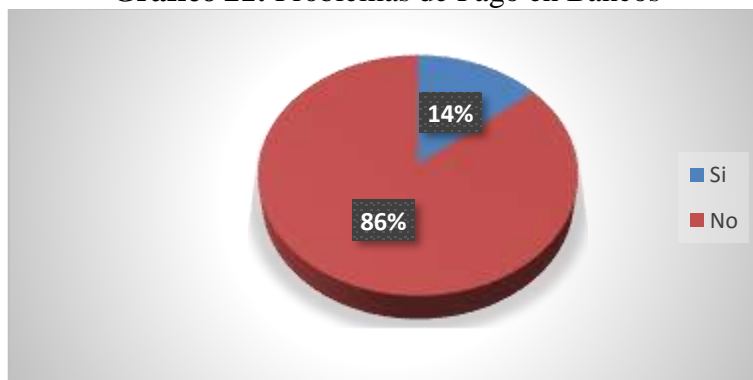
**Tabla 23:** Problemas de Pago en Bancos

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 10         | 14%        |
| No           | 62         | 86%        |
| <b>Total</b> | 72         | 100%       |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

**Gráfico 21:** Problemas de Pago en Bancos



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

### **Análisis**

En la pregunta 5 se hace referencia a la existencia de algún problema al momento de realizar los pagos de la deuda por medio del banco y cual fuese éste; en lo que el 14% de los encuestados respondió sí y el 86% restante con un total no.

### **Interpretación**

Siempre puede existir algún error al momento de hacer alguna transferencia o usar ciertos servicios que nos ofrece la Banca por lo que se ha optado en averiguar si a los clientes y/o deudores les ha pasado. Según la encuesta el 86% de los clientes no han sufrido ningún problema al momento de realizar sus pagos por este medio, pero el 14% restante ha sufrido problemas como, cheque posfechados, cheques rebotados y montos equívocos en transferencias.

### **Efecto en la empresa en estudio**

Existe una afectación mínima en errores bancarios según la encuesta debido a que la mayoría de los clientes no ha presentado estos errores. Dicha afectación radica

en el tiempo en que se demora los cheques en hacerse efectivo si se tiene algún error y si es de urgencia la transferencia de ese dinero.

**Pregunta 6.** ¿Al momento de realizar sus compras cuál es su principal motivo de realizarlas a crédito?

**Respuesta:** el principal motivo de realizar las compras a crédito radica en la demanda de los clientes con la mercadería y como se venda ésta, en estos días no se puede hacer una mala inversión por que se corre el riesgo de una gran pérdida de dinero lo que a largo plazo lleva a una quiebra del negocio.

### **Análisis**

En la pregunta 6 hace referencia al motivo principal que orienta a los clientes y/o deudores a realizar sus compras a crédito. Cuya respuesta hace mención principalmente en sus ventas y la demanda de sus clientes sobre el calzado.

### **Interpretación**

Los deudores y/o clientes no tienen un ingreso fijo, la actividad de su negocio varía parcialmente por lo que ellos no pueden cumplir sus obligaciones en efectivo en el instante que hacen la compra. A su vez, sus clientes pueden hacer crédito de igual manera por lo que se convertiría en un círculo vicioso.

### **Efecto en la empresa en estudio**

Debido a la dependencia actual existente en los clientes que la empresa atraviesa afecta mucho en el efectivo corriente para cumplir obligaciones de corto plazo. Si los clientes no pagan a tiempo sus deudas la empresa productora no puede hacer pedido de materia prima y por ende no podrá proveer el producto terminado.

**Tabla 24:** Tabla comparativa

|                                | <b>ENFOQUE INTERNO</b>  | <b>ENFOQUE EXTERNO</b>  |
|--------------------------------|---|---|
| <b>Otorgamiento de Crédito</b> | No habría problema si los clientes pagaran cumplidamente y de manera consciente sus deudas, pero debido a que no es así el efectivo es limitado.  | Es netamente necesario pedir créditos debido al tiempo económico actual, porque no se posee efectivo suficiente para pagar en el momento de hacer la compra.  |
| <b>Cobranza y pago</b>         | Es un tanto complicado ubicar a todos los deudores y realizar los cobros en especial si estos son grandes; por lo que existen medidas legales a las cuales ya está acogida la empresa                 | En algunas situaciones se han encontrado con la duda de no tener el suficiente dinero para cubrir sus deudas y realizar sus pagos pero la mayoría los ha cubierto cumplidamente, pero no por esto el plazo propuesto por la empresa es el perfecto para ellos.        |
| <b>Formas de cobro y pago</b>  | Normalmente se les da un plazo determinado para que realicen sus pagos en efectivo o por medio de cheques o incluso con tarjeta de crédito. Pero ahí depende de la preferencia del cliente.           | Los clientes prefieren realizar sus pagos al plazo más largo al que la empresa de plazo por lo que al pagar lo hacen con cheque o en efectivo, la tarjeta de crédito no está a discusión debido a que el porcentaje que cobra el banco no les conviene en el negocio. |
| <b>Mercado actual</b>          | El mercado y la economía actual; es verdad que se han deteriorado pero esta situación no es excusa para que los clientes y/o deudores dejen de cumplir sus obligaciones y tratos con sus proveedores. | El mercado en el que se desenvuelven los empresarios y dueños de negocios se ha acostumbrado a esta economía vía créditos en compras por falta de efectivo y capital suficiente en el negocio.  |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

## 4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En la presente investigación usaremos el método estadístico t de student para la comprobación de la hipótesis planteada en el capítulo II de este proyecto; debido a que este método es recomendable, porque sigue una distribución normal pero la muestra es considerablemente pequeña.

Para la presente aplicación del método estadístico se tomará dos preguntas de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. La primera pregunta corresponderá a la variable independiente y la segunda a la variable dependiente.

Se tomó la pregunta 5 de la encuesta a los empleados, que corresponde a la variable independiente, para el desarrollo de este método.

**Pregunta 5.** ¿Recibe usted capacitación continua acerca de deudores comerciales y su importancia en la empresa?

**Tabla 25:** Capacitación Deudores Comerciales

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 2          | 25%         |
| No           | 6          | 75%         |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

También, se tomó la pregunta 8 que corresponde a la variable dependiente para la realización de este caso.

**Pregunta 8.** ¿Cómo considera usted la situación de la empresa en relación a deudas por cobrar y efectivo existente?

**Tabla 26:** Situación de la empresa

| Opción       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Buena        | 2          | 25%         |
| Regular      | 5          | 62,5%       |
| Mala         | 1          | 12,5%       |
| <b>Total</b> | <b>8</b>   | <b>100%</b> |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** La Fortaleza Cía. Ltda.

## **DESARROLLO**

### **Variable independiente**

Datos

$\mu_{P1}$ = media poblacional = 0.1

n= 8 empleados

p= probabilidad de éxito 75%

q= probabilidad de error 25%

$\alpha$ = nivel de significación 0.5

### **Variable dependiente**

Datos

$\mu_{P1}$ = media poblacional = 0.1

n= 8 empleados

p= probabilidad de éxito 75%

q= probabilidad de error 25%

$\alpha$ = nivel de significación 0.5

#### **4.2.1. Planteamiento de la hipótesis**

##### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

**$H_0$** = Las políticas y procedimientos del componente deudores comerciales no inciden en la liquidez de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.

##### **Hipótesis Alternativa**

**$H_1$** = Las políticas y procedimientos del componente deudores comerciales inciden en la liquidez de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.

## Nivel de significación y grados de libertad

Para el efecto se presenta a continuación:

Nivel de confianza = 95%

Nivel de significación = 5%

Grados de libertad = n-1

### Donde:

- gl= Grados de libertad
- NC= nivel de confianza

### Por tanto:

$$gl= n - 1$$

$$gl= 10 - 1$$

$$gl= 9$$

$$\alpha= 1- NC$$

$$\alpha= 1- 0.95$$

$$\alpha= 0.05$$

## Test Estadístico o T de student

### Fórmula

$$t = \frac{(p - P)}{S}$$

### Variable Independiente

$$t = \frac{(0.75 - 0.05)}{S = \sqrt{\frac{0.75 * 0.25}{10^{-1}}}}$$

$$t = \frac{(0.70)}{S = \sqrt{\frac{0.1875}{9}}}$$

$$t = \frac{(0.70)}{\sqrt{\frac{0.1875}{9}}}$$

$$= \frac{(0.70)}{0.144337567}$$

$$t = 4.8499742271$$

### Variable dependiente

$$t = \frac{(0.75 - 0.05)}{S = \sqrt{\frac{0.75 * 0.25}{10^{-1}}}}$$

$$t = \frac{(0.70)}{S = \sqrt{\frac{0.1875}{9}}}$$

$$t = \frac{(0.70)}{\sqrt{\frac{0.1875}{9}}}$$

$$= \frac{(0.70)}{0.144337567}$$

$$t = 4.8499742271$$

### Por lo tanto

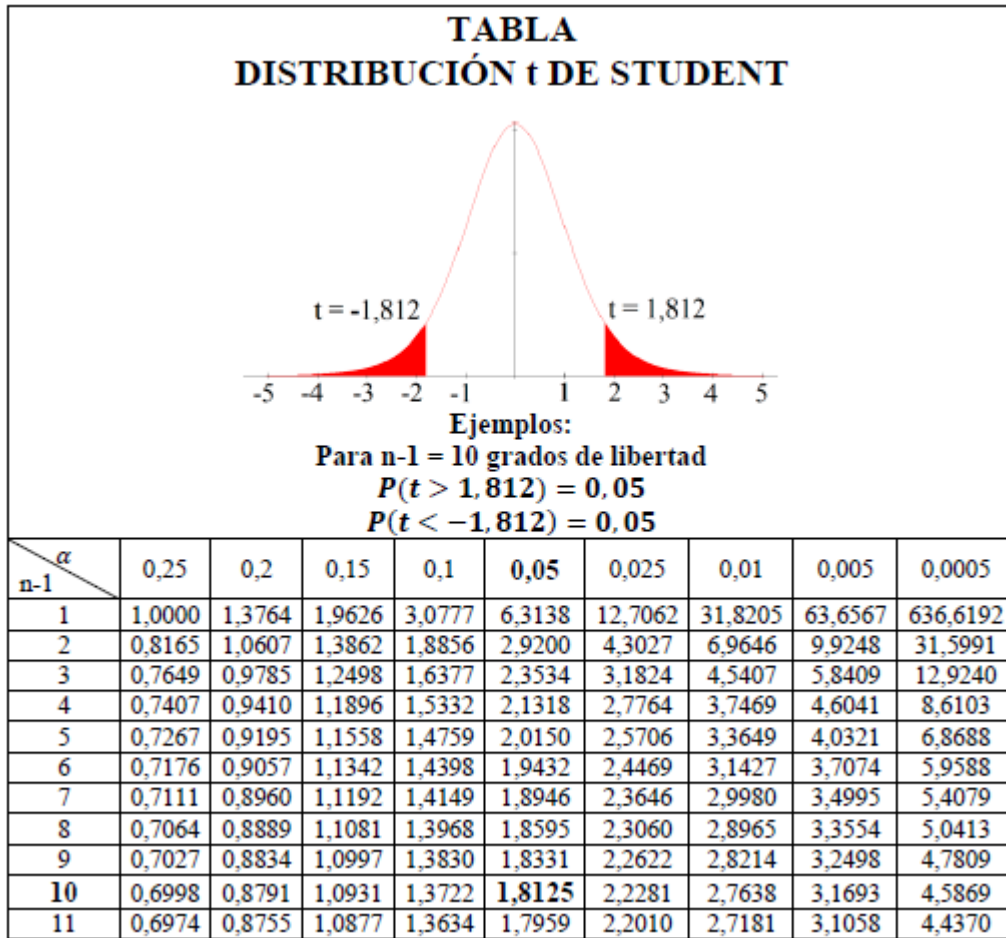
$$T = t1 + t2$$

$$T = 4.8499742271 + 4.8499742271$$

$$T = 9.699484542$$

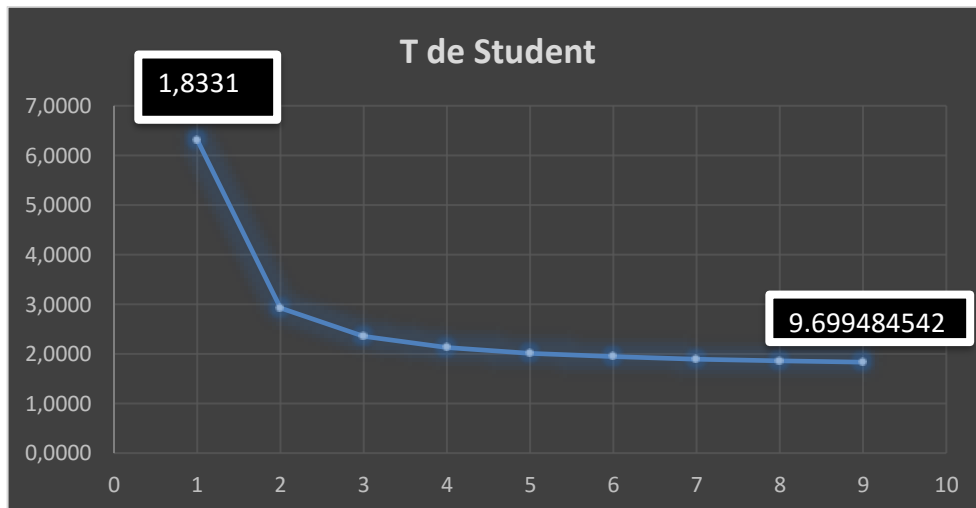


Gráfico 22: T de student



Elaborado por: Internet  
Fuente: Internet

Gráfico 23: T de student



Elaborado por: Evelyn Zambrano López  
Fuente: Evelyn Zambrano López

#### 4.2.2. Regla de decisión

Si  $t \geq \mu_P = 1.8331$  Rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_1$

Si  $t < \mu_P = 1.8331$  Aceptar  $H_0$

#### Entonces

$9.699484542 > 1.8331$

#### 4.2.3. Interpretación

Al efectuarse los respectivos cálculos del método T de student se afirma la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ), lo que significa que las políticas y procedimientos del componente deudores comerciales si incide en la liquidez de la empresa LA FORTALEZA CA. LTDA.

#### 4.2.4. Índice de Morosidad

El índice de morosidad es fundamental en el presente proyecto de investigación debido a que el tema en su totalidad trata sobre deudores comerciales, a continuación, presentamos el cálculo correspondiente.

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Créditos en mora}}{\text{Total créditos}}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{86.328,95}{443.076,36}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 0.194839891$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 19,48 \%$$

#### Interpretación

El cálculo del índice de morosidad indica un 19,48 % como resultado, en el período de estudio, el año 2015; lo que significa una situación un poco preocupante para la empresa. Debido a esto es indispensable buscar una solución eficiente y de preferencia a mediano plazo.

#### 4.2.5. Ratios de Liquidez

Para el presente proyecto de investigación se ha decidido analizar la situación actual de la liquidez, lo que nos permitirá realizar una toma de decisiones más exacta y realizar una propuesta más eficaz y eficiente favorable para la empresa.

$$\text{Indice de Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

|   |   |
|---|---|
| $\text{ILC 2014} = \frac{770066.30}{382572.80}$ | $\text{ILC 2015} = \frac{689213.97}{383865.87}$ |
| $\text{ILC 2014} = 2.01286213$                  | $\text{ILC 2015} = 1.79545519$                  |

#### Interpretación

El índice de liquidez corriente correspondiente al ejercicio económico diciembre 2014 es de 2.01 y con respecto al índice de liquidez corriente de diciembre del 2015 es de 1.79 lo que claramente nos da a conocer un decremento de la liquidez comparando estos dos años consecutivos.

Con este cálculo podemos concluir que la liquidez tiende a disminuir con el paso del tiempo y otros aspectos económicos financieros por el que el mercado de calzado está atravesando actualmente.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.3. CONCLUSIONES

Luego de haber identificado el problema, encontrado las variables, analizado la hipótesis, planteado los objetivos y desarrollado el proyecto hemos llegado a las siguientes conclusiones.

- Las políticas y procedimientos actuales del componente deudores comerciales no son suficientemente efectivas debido al poco rendimiento en los resultados presentados este período económico contable y la falta de liquidez que estas débiles políticas generan.
- La fijación de estrategias de cobro con los clientes y/o deudores no es exactamente la mejor dentro de la institución, porque a lo largo de la creación de dichas estrategias y su trayectoria no se ha logrado la mayoría de cobro posible y suficiente para el desarrollo de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.
- Los empleados no desempeñan sus funciones correctamente debido a la inexistencia física de un manual que les permita conocer que labores deben desempeñar únicamente para no realizar doble función. El trabajo administrativo correspondiente a cobros y facturación está erróneamente distribuido, permitiendo así la desigualdad de trabajo, acumulando a cierto personal la mayoría y a los demás por el contrario con poca carga de trabajo.
- Existe falta de conocimiento actual por parte del personal de cobros acerca de las nuevas opciones tecnológicas de cobro, lo que impide que el mercado se actualice a nuevas formas de pago, lo que daría como resultado la existencia de una mayor fluidez de efectivo en el mercado.
- La máxima responsabilidad de cancelar deudas lamentablemente es obligación de los clientes y una parte obligación de los cobradores y la empresa, por lo que es importante que exista continuo contacto entre las partes hasta que se cancele la deuda y en caso más radical acudir a la Ley.

#### **4.4. RECOMENDACIONES**

Interpretadas ya las conclusiones del proyecto que se ha llevado a cabo, sobre el control interno de las políticas y procedimientos del componente deudores comerciales y su influencia en la liquidez de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.; se procede a dar las siguientes recomendaciones:

- Creación y reestructuración de un sistema de control interno de políticas y procedimientos correspondientes al componente deudores comerciales; y colocar dichas políticas y procedimientos a conocimiento de todos los trabajadores involucrados en el tema para que sea llevado a cabo; también se debe realizar un efectivo y constante estudio de los resultados que esta implementación traería al departamento administrativo de la institución.
- Creación de un manual de funciones físico, en el cual la labor de los empleados involucrados en el presente tema de estudio sea equitativa conforme a sus conocimientos; de esta manera no existirá el sobrecargo de trabajo ni la doble función empresarial y la labor de los empleados será más efectiva.
- Capacitar a los nuevos empleados del área de oficina, con conocimiento ya existente de la empresa para que se desempeñen de una mejor manera, realizando ciertas funciones y así evitar que sus antecesores lleven el peso total del trabajo de la empresa.
- Capacitar a los empleados vendedores con nuevos conocimientos sobre ventas, facilidades de cobros y ofertas, referidas principalmente con nuevas tecnologías y servicios que hagan más fácil y confiable los cobros. Buscar opciones de capacitaciones confortables o de forma gratuita emitidas por entidades nacionales o internacionales vía internet.
- Finalmente se recomienda; en el peor de los casos, iniciar un caso judicial en contra de los deudores comerciales con el monto de crédito en mora más significativo dentro de la empresa.

## PROPUESTA

### 4.5. DATOS INFORMATIVOS

#### 4.5.1. Título de la propuesta

Cronograma de soluciones por grados de importancia del componente deudores comerciales.

#### 4.5.2. Institución ejecutora

LA FORTALEZA CÍA. LTDA.

#### 4.5.3. Beneficiarios

Propietarios de la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA., gerente, personal administrativo y ventas, clientes e Investigador.

#### 4.5.4. Ubicación

El presente proyecto se llevará a cabo en la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA., ubicada en la provincia Tungurahua, cantón Ambato, sector del Parque Industrial Ambato, Calle 3 y Av. D.

**Gráfico 24:** Ubicación de la empresa



**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** Internet

#### 4.5.5. Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo de ejecución será en 3 meses.

**Fecha Inicial:** septiembre 2016

**Fecha Final:** diciembre 2016

#### **4.5.6. Equipo técnico responsable**

El equipo técnico que tendrá la responsabilidad que el proyecto se lleve a cabo será:

**Gerente:** Ing. Luis Montenegro.

**Investigador:** Evelyn Zambrano

Y por supuesto el departamento administrativo y de ventas el cual estará a cargo del gerente.

#### **4.5.7. Gastos**

El presupuesto que se ha calculado para el presente proyecto oscila entre los \$250,00 y \$ 300,00 (doscientos cincuenta y trescientos dólares). Debido a la reciente variación de precios que existe en el mercado, el valor del presupuesto no es exacto.

### **4.6. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. es una mediana empresa dedicada a la fabricación y comercialización de suelas de poliuretano, calzado, entre otros insumos. La comercialización de estos productos se extiende a varias provincias y ciudades importantes de nuestro país Ecuador.

A través de tiempo atrás se ha detectado ciertos problemas en el manejo de cobros y gestión del componente deudores comerciales a nivel empresarial y precisamente las encuestas realizada al personal administrativo y de ventas corrobora más esta información. Lo que nos da a entender la existencia de un sistema de control interno del componente deudores comerciales ineficiente.

### **4.7. JUSTIFICACIÓN**

La propuesta presente pretende solucionar el problema con los cobros, es decir que esta propuesta planea la implementación de un sistema de control interno del componente deudores comerciales creando y reestructurando políticas y procedimientos eficientes que mejoren el rendimiento financiero de la empresa al

final de cada período y proporcione ganancias tanto a la empresa como a funcionarios y miembro que laboran en la misma.

Permitiéndoles a las autoridades principales la toma de decisiones adecuadas para los próximos periodos y seguir creciendo como entidad de prestigio.

## **4.8. OBJETIVOS**

### **4.8.1. Objetivo General**

Integrar un cronograma por grados de importancia para dar posibles soluciones de control del componente deudores comerciales en la empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA.

### **4.8.2. Objetivos Específicos**

- Conocer la actual situación que atraviesa la empresa; las políticas, los procedimientos, el personal involucrado y sus actividades; todo aquello que permita encontrar errores o fallas que perjudique a la entidad.
- Investigar el proceso para iniciar una demanda por tema de cobros a deudores comerciales morosos.
- Dar a conocer al gerente y socios de la empresa la propuesta de este proyecto de investigación y sus actividades a realizar.

## **4.9. ANALISIS DE FACTIBILIDAD**

Se tomará en cuenta el análisis de factibilidad de acuerdo a las siguientes opciones que se consideran las más relevante.

### **4.9.1. Empresarial**

Es posible realizar aplicar esta propuesta debido a que se cuenta con la aprobación total del gerente de la institución en mención y con la mayoría de los empleados directamente involucrados.

Los cuales han proporcionado información muy valiosa para descubrir los errores más significativos y de esta manera empezar a buscar la solución, que en el presente caso es la instauración de un sistema de control interno para el



componente deudores comerciales, el cual nos permitirá contar con políticas y procedimientos más estructurados y eficientes que evitaren problemas futuros.

#### **4.9.2. Económico – Financiero**

En la presente propuesta es importante contar con un cierto porcentaje de dinero para llevar a cabo un proyecto satisfactorio; por el simple hecho de la necesidad básica de la obtención de los recursos necesario; tomando en cuenta que esta sería una inversión que a mediano plazo será muy beneficioso para la empresa no solo porque evitara gastos innecesarios sino porque incluso podría aumentar la rentabilidad.

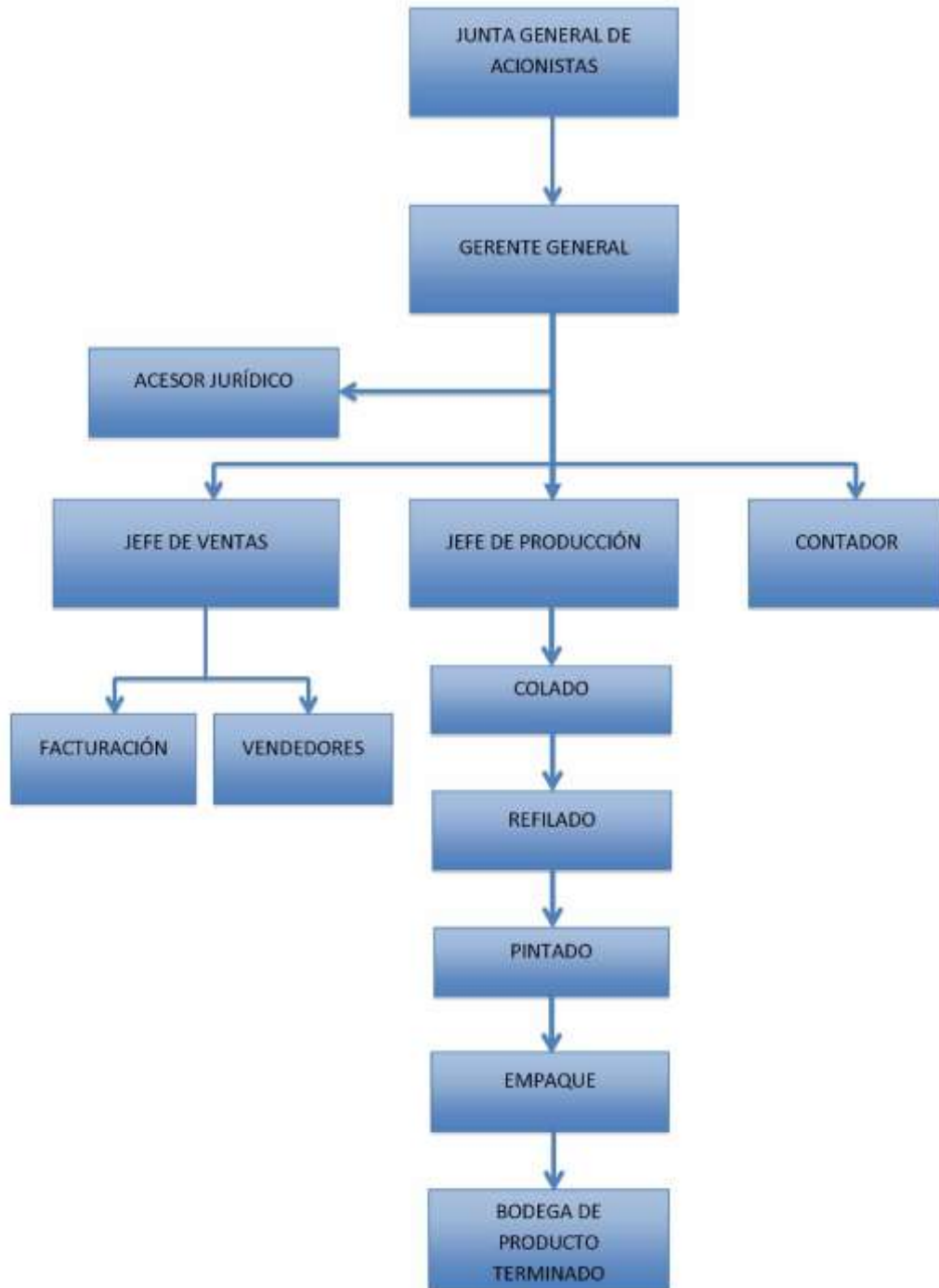
#### **4.9.3. Tecnológico**

Desde el punto de vista tecnológico, esto es muy favorable debido a que gracias a internet y programas existentes en la red podemos acceder a programas y políticas sobre cobros y capacitaciones sobre este tema gratuitamente.

#### **4.10. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

La empresa LA FORTALEZA CÍA. LTDA. inicia sus operaciones el 15 de septiembre del 2000 y viene brindando su servicio a la zona centro del país hace 12 años, en la misma laboran 28 empleados entre obreros y personal administrativo en un horario de 8H00 a 17H00. Actualmente la empresa se ubica en la calle 3 y avenida D bodega 32 A en el Parque Industrial Ambato.

## ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



#### 4.11. MODELO EJECUTIVO DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

##### Cronograma de soluciones

| N | Soluciones  | No Imple-Mentar | Posibili-dad de Imple-mentar | Un hecho imple-mentar | Imple-mentar |
|---|---|-----------------|------------------------------|-----------------------|--------------|
|   | Creación y reestructuración de políticas puntualmente de deudores comerciales.  |                 |                              |                       | x            |
|   | Creación de un manual de funciones físico.  |                 |                              |                       | x            |
|   | Digitalizar y materializar los procedimientos de recaudación a deudores comerciales.  |                 |                              | x                     |              |
|   | Capacitar a los nuevos empleados del área de oficina constantemente.  |                 | x                            |                       |              |
|   | Capacitar a los empleados vendedores con nuevos conocimientos sobre ventas, facilidades de cobros y ofertas                                   |                 |                              | x                     |              |
|   | Buscar opciones de capacitaciones confortables o de forma gratuita vía internet.  |                 |                              | x                     |              |
|   | Iniciar un caso judicial en contra de los deudores comerciales con el monto de crédito en mora más significativo dentro de la empresa.        |                 |                              |                       | x            |
|   | Reuniones con motivo de análisis de clientes en mora y su efecto en la liquidez de la empresa, mensuales o trimestrales.                      |                 |                              |                       | x            |
|   | Realizar documentación de reuniones y sesiones con el personal con sus respectivas rúbricas; para llevar constancia de los temas de análisis. |                 |                              | x                     |              |
|   | Utilizar de manera más frecuente la opción de cobro a través de la tarjeta de crédito.  |                 | x                            |                       |              |
|   | Crear estrategias de convencimiento sobre las nuevas formas de cobro a través de tarjetas de crédito para los clientes.                       |                 |                              | x                     |              |

**Elaborado por:** Evelyn Zambrano López

**Fuente:** Evelyn Zambrano López

## **Proceso de caso judicial a los deudores comerciales en calidad de morosos**

(CEP Corporación de Estudios y Publicaciones, 2015)

### **LIBRO III**

#### **DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS PROCESOS**

#### **TÍTULO I**

#### **ACTOS DE PROPOSICIÓN**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DEMANDA**

**Art. 141.- Inicio del proceso.-** Todo proceso comienza con la presentación de la demanda a la que podrán precederle las diligencias preparatorias reguladas en este Código.

**Art. 142.- Contenido de la demanda.-** La demanda se presentará por escrito y contendrá:

1. La designación de la o del juzgador ante quien se la propone.
2. Los nombres y apellidos completos, número de cédula de identidad o ciudadanía, pasaporte, estado civil, edad, profesión u ocupación, dirección domiciliaria y electrónica de la o del actor, casillero judicial o electrónico de su defensora o defensor público o privado. Cuando se actúa en calidad de procuradora o procurador o representante legal se hará constar también los datos de la o del representado.
3. El número del Registro Único de Contribuyentes en los casos que así se requiera,
4. Los nombres completos y la designación del lugar en que debe citarse a la o al demandado, además de dirección electrónica, si se conoce.
5. La narración de los hechos detallados y pormenorizados que sirven de fundamento a las pretensiones, debidamente clasificados y numerados.
6. Los fundamentos de derecho que justifican el ejercicio de la acción, expuestos con claridad y precisión.
7. El anuncio de los medios de prueba que se ofrece para acreditar los hechos. Se acompañarán la nómina de testigos con indicación de los hechos sobre los cuales declararán y la especificación de los objetos sobre los que versarán las diligencias, tales como la inspección judicial, la exhibición, los informes de peritos y otras similares. Si no tiene acceso a las pruebas documentales o periciales, se describirá su contenido, con indicaciones precisas sobre el lugar en que se encuentran y la solicitud de medidas pertinentes para su práctica.
8. La solicitud de acceso judicial a la prueba debidamente fundamentada, si es del caso.
9. La pretensión clara y precisa que se exige
10. La cuantía del proceso cuando sea necesaria para determinar el procedimiento.
11. La especificación del procedimiento en que debe sustanciarse la causa.
12. Las firmas de la o del actor o de su procuradora o procurador y de la o del defensor salvo los casos exceptuados por la ley. En caso de que la o el actor

no sepa o no pueda firmar, se insertará su huella digital, para lo cual comparecerá ante la o el funcionario judicial correspondiente, quien sentará la respectiva razón.

13. Los demás requisitos que las leyes de la materia determinen para cada caso.

**Art. 143.- Documentos que se deben acompañar a la demanda.-** A la demanda deben acompañarse, cuando corresponda, los siguientes documentos:

1. El poder para intervenir en el proceso, cuando se actúe por medio de apoderada o apoderado o de procuradora o procurador judicial.
2. Los habilitantes que acrediten la representación de la o del actor, si se trata de persona incapaz.
3. Copia legible de la cédula de identidad o ciudadanía, pasaporte o Registro Único de Contribuyentes de la o del actor.
4. La prueba de la calidad de heredera o heredero, cónyuge, curadora o curador de bienes, administradora o administrador de bienes comunes, albacea o de la condición con que actúe la parte actora, salvo que tal calidad sea materia de la controversia.
5. Los medios probatorios de que se disponga, destinados a sustentar la pretensión, precisando los datos y toda la información que sea necesaria para su actuación,
6. En los casos de expropiación, la declaratoria de utilidad pública, el certificado de propiedad y gravámenes emitido por el Registro de la Propiedad, el certificado del catastro en el que conste el avalúo del predio.
7. Los demás documentos exigidos por la ley para cada caso.

La o el juzgador no ordenará la práctica de ninguna prueba en contravención a esta Norma y si de hecho se practica, carecerá de todo valor probatorio.

**Art. 144.- Determinación de la cuantía.-** Para la determinación de la cuantía se seguirán las siguientes reglas:

1. Para fijar la cuantía de la demanda, se tomarán en cuenta los intereses líquidos del capital, los que estén pactados en el documento con que se proponga la demanda y los frutos que se han liquidado antes de proponerla.
2. Cuando la demanda verse sobre derechos de valor indeterminado que se refieran a cosas susceptibles de apreciación, se fijará la cuantía atendiendo el precio de las cosas.
3. En los procesos provenientes de arrendamiento, la cuantía se determinará por el importe de la pensión de un año o por lo que valga en el tiempo estipulado, si este es menor.
4. En los procesos de alimentos se fijará la cuantía atendiendo al máximo de la pensión reclamada por la o el actor durante un año.
5. En materia laboral se cuantificará cada una de las pretensiones de la o del actor para establecer la cuantía.
6. La cuantía será indeterminada únicamente cuando trate de asuntos no apreciables en dinero o que no se encuentren previstos en los incisos anteriores.

**Art. 145.- Pluralidad de pretensiones.-** Se puede proponer, en una misma demanda, pretensiones diversas, siempre que:

1. La o el juzgador sea competente para conocer de todas.
2. Las pretensiones no sean contrarias ni incompatibles entre sí.

3. Todas las pretensiones se puedan sustanciar por un mismo procedimiento.

**Art. 146.- Calificación de la demanda.-** Presentada la demanda, la o el juzgador, en el término máximo de cinco días, examinará si cumple los requisitos legales generales y especiales que sean aplicables al caso. Si los cumple, calificará, tramitará y dispondrá la práctica de las diligencias solicitadas.

Si la demanda no cumple con los requisitos previstos en este Código, la o el juzgador dispondrá que la o el actor la complete o aclare en el término de tres días, si no lo hace, ordenará el archivo y la devolución de los documentos adjuntados a ella, sin necesidad de dejar copias.

En materia de niñez y adolescencia, la o el juzgador fijará provisionalmente la pensión de alimentos y el régimen de visitas.

En caso de expropiación urgente la o el juzgador al momento de calificar la demanda ordenará la ocupación inmediata del inmueble, siempre que a la demanda se acompañe el precio fijado en el avalúo comercial municipal.

El juez dispondrá la inscripción en el registro correspondiente, de las demandas que versen sobre dominio o posesión de inmuebles o de muebles sujetos a registro, así como también de las demandas que versen sobre demarcación y linderos, servidumbres, expropiación, división de bienes comunes y acciones reales inmobiliarias.

Antes de que se cite con la demanda se realizará la inscripción, que se comprobará con el certificado respectivo. La omisión de este requisito será subsanable en cualquier estado de juicio, pero constituye falta susceptible de ser sancionada; al efecto, la jueza o el juez deberán comunicar del particular al respectivo director provincial del Consejo de la Judicatura para que proceda a sustanciar el correspondiente sumario administrativo.

La inscripción de la demanda no impide que los bienes se enajenen válidamente en remate forzoso y aún de modo privado, pero el fallo que en el litigio recayere tendrá fuerza de cosa juzgada contra el adquirente, aunque este no haya comparecido en el juicio. Hecha la inscripción del traspaso de dominio, el registrador la pondrá en conocimiento del juez de la causa, dentro de tres días, mediante oficio que se incorporará al proceso.

Si la sentencia fuere favorable al actor, el juez ordenará que se cancelen los registros de transferencia, gravámenes y limitaciones al dominio efectuados después de la inscripción de la demanda.

**Art. 147.- Inadmisión de la demanda.-** La o el juzgador inadmitirá la demanda cuando:

1. Sea incompetente.
2. Contenga una indebida acumulación de pretensiones.

Si la o el juzgador estima que la demanda es manifiestamente inadmisibile, la declarará así en la primera providencia, con expresión de los fundamentos de su decisión y ordenará devolver los anexos y el archivo del expediente. Esta providencia será apelable.

**Art. 148.- Reforma de la demanda.-** La demanda podrá reformarse hasta antes de la contestación por parte de la o del demandado. Si después de contestada sobreviene un hecho nuevo, podrá reformarse hasta antes de la audiencia preliminar.

La o el juzgador cuidará que la o el demandado pueda ejercer su derecho de contradicción y prueba.

**Art. 149.- Efectos de la calificación de la demanda.-** Calificada la demanda se generarán los siguientes efectos:

1. La competencia inicial no se alterará, aunque posteriormente se modifiquen las circunstancias que la determinaron.
2. Las partes conservarán su legitimación, aunque cambien los hechos en que esta se funde.

**Art. 150.- Reglas especiales en materia laboral.-** La o el trabajador podrá demandar a la o el empleador, en el mismo libelo, por obligaciones de diverso origen.

Si se trata de reclamaciones propuestas por varias o varios trabajadores contra una o un mismo empleador, podrán formular una sola demanda siempre que designen dentro del proceso un procurador común.

Para efectos de la fijación de la cuantía se considerará solo el monto de la mayor reclamación individual. En los procesos laborales solo procederá la reconvención conexas.

## TÍTULO II

### PROCEDIMIENTOS EJECUTIVOS

#### CAPÍTULO I

##### PROCEDIMIENTO EJECUTIVO

**Art. 347.- Títulos ejecutivos.-** Son títulos ejecutivos siempre que contengan obligaciones de dar o hacer:

1. Declaración de parte hecha con juramento ante una o un juzgador competente.
2. Copia y la compulsas auténticas de las escrituras públicas.
3. Documentos privados legalmente reconocidos o reconocidos por decisión judicial.
4. Letras de cambio.
5. Pagarés a la orden.
6. Testamentos.
7. Transacción extrajudicial.

Los demás a los que otras leyes otorguen el carácter de títulos ejecutivos.

**Art. 348.- Procedencia.-** Para que proceda el procedimiento ejecutivo, la obligación contenida en el título deberá ser clara, pura, determinada y actualmente exigible. Cuando la obligación es de dar una suma de dinero debe ser, además, líquida o liquidable mediante operación aritmética. Si uno de los

elementos del título está sujeto a un indicador económico o financiero de conocimiento público, contendrá también la referencia de este.

Se considerarán de plazo vencido las obligaciones cuyo vencimiento se haya anticipado como consecuencia de la aplicación de cláusulas de aceleración de pagos. Cuando se haya cumplido la condición o si esta es resolutoria, podrá ejecutarse la obligación condicional y si es en parte líquida y en parte no, se ejecutará en la parte líquida.

Si la obligación es en parte líquida, la o el actor acompañará una liquidación pormenorizada siguiendo los criterios establecidos en el título.

**Art. 349.- Requisito de procedibilidad.-** La demanda deberá reunir los requisitos previstos en las reglas generales de este Código y se propondrá acompañada del título que reúna las condiciones de ejecutivo. La omisión de este requisito no será subsanable y producirá la inadmisión de la demanda.

**Art. 350.- Denegación del procedimiento.-** Si la o el juzgador considera que el título aparejado a la demanda no presta mérito ejecutivo, denegará de plano la acción ejecutiva.

**Art. 351.- Inicio del proceso y contestación a la demanda.-** La o el juzgador calificará la demanda en el término de tres días.

Si el ejecutante acompaña a su demanda los correspondientes certificados que acrediten la propiedad de los bienes del demandado, con el auto de calificación podrán ordenarse providencias preventivas sobre tales bienes, hasta por el valor que cubra el monto de lo reclamado en la demanda. Sin perjuicio de los, certificados a que se refiere este inciso, no se exigirá el cumplimiento de los demás presupuestos previstos en este Código para las providencias preventivas.

También podrá pedirse embargo de los bienes raíces, siempre que se trate de crédito hipotecario.

En todo caso, las providencias preventivas a que se refiere este artículo podrán solicitarse en cualquier estado del juicio en primera instancia.

La o el demandado al contestar a la demanda podrá:

1. Pagar o cumplir con la obligación.
2. Formular oposición acompañando la prueba conforme con lo previsto en este Código.
3. Rendir caución con el objeto de suspender la providencia preventiva dictada, lo cual podrá hacer en cualquier momento del proceso, hasta antes de la sentencia.
4. Reconvenir al actor con otro título ejecutivo.

**Art. 352.- Falta de contestación a la demanda.-** Si la o el deudor dentro del respectivo término no cumple la obligación, ni propone excepciones o si las excepciones propuestas son distintas a las permitidas en este Código para este tipo de procesos, la o el juzgador en forma inmediata pronunciará sentencia mandando que la o el deudor cumpla con la obligación. Esta resolución no será susceptible de recurso alguno.



**Art. 353.- Excepciones.-** En el procedimiento ejecutivo la oposición solamente podrá fundarse en estas excepciones:

1. Título no ejecutivo.
2. Nulidad formal o falsedad del título.
3. Extinción total o parcial de la obligación exigida.
4. Existencia de auto de llamamiento a juicio por delito de usura o enriquecimiento privado no justificado, en el que la parte demandada del procedimiento ejecutivo figure como acusadora particular o denunciante del proceso penal y el actor del procedimiento ejecutivo sea el procesado.

En caso de que el auto de llamamiento a juicio sea posterior a la contestación a la demanda, la o el demandado podrá adjuntarlo al proceso y solicitar su suspensión.

5. Excepciones previas previstas en este Código.

**Art. 354.- Audiencia.-** Si se formula oposición debidamente fundamentada, dentro del término de tres días se notificará a la contraparte con copia de la misma y se señalará día y hora para la audiencia única, la que deberá realizarse en el término máximo de veinte días contados a partir de la fecha en que concluyó el término para presentar la oposición o para contestar la reconvencción, de ser el caso.

La audiencia única se realizará en dos fases, la primera de saneamiento, fijación de los puntos en debate y conciliación y la segunda, de prueba y alegatos. Culminada la audiencia la o al juzgador deberá pronunciar su resolución y posteriormente notificar la sentencia conforme con este Código.

De la sentencia cabrá apelación únicamente con efecto no suspensivo conforme con las reglas generales previstas en este Código. Para la suspensión de la ejecución de la sentencia el deudor deberá consignar o caucionar el valor de la obligación. Para la caución se estará a lo dispuesto en este Código.

No será admisible el recurso de casación para este tipo de procesos.

**Art. 355.- Normas supletorias.-** En todo lo no previsto en este Título serán aplicables las normas del procedimiento sumario.

### **Tiempo de Proceso**

Según el nuevo reglamento el tiempo para terminar este tipo de procesos es de 2 meses, pero también depende de la parte demandada porque si ellos deciden no llegar a un acuerdo esta irremediamente se va a prolongar.

### **Costo del Proceso**

El proceso tendrá un costo de \$ 400.00 dólares en el mejor de los casos, si el proceso llegará a dificultarse podría llegar incluso a un costo de \$ 1500.00 dólares.

## Bibliografía

- Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpín, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte*. San Vicente: Club Universitario. Recuperado el 17 de Febrero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=nKbnbQuM8WkC&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+Cuantitativa++Blasco+y+P%C3%A9rez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMky6S\\_evNAhWBpR4KHxiB4UQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20Cuantitativa%20%20Blasco%20y%20P%C3%A9r](https://books.google.com.ec/books?id=nKbnbQuM8WkC&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+Cuantitativa++Blasco+y+P%C3%A9rez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMky6S_evNAhWBpR4KHxiB4UQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20Cuantitativa%20%20Blasco%20y%20P%C3%A9r)
- Arias Figueroa, R. C. (2013). *LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2012*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015, de [reputa.edu.ec](http://reputa.edu.ec): <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3659/1/TMGF003-2013.pdf>
- Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación*. 196. Mexico: eumed.net. Recuperado el 23 de Febrero de 2016, de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Avila Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. Mexico: Umbral. Recuperado el 5 de Enero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=XeX\\_fKmeJWIC&pg=PA17&dq=%E2%80%9CEn+contabilidad+se+le+denomina+as%C3%AD+al+total+de+recursos+de+qu+e+dispone+la+empresa+para+llevar+a+cabo+sus+operaciones;+representa+tod+os+los+bienes+y+derechos+que+son+propiedad+del+n](https://books.google.com.ec/books?id=XeX_fKmeJWIC&pg=PA17&dq=%E2%80%9CEn+contabilidad+se+le+denomina+as%C3%AD+al+total+de+recursos+de+qu+e+dispone+la+empresa+para+llevar+a+cabo+sus+operaciones;+representa+tod+os+los+bienes+y+derechos+que+son+propiedad+del+n)
- Avila Román, A. F., & Marín Rodríguez, M. P. (2010). *Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca 2009*. Recuperado el 22 de Enero de 2016, de Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1425>
- Baker, T. L. (1997). *Doing Social Research*. United States: McGraw-Hill. Recuperado el 13 de Enero de 2016, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0ahUKEwiO2I2Ei5XOAhVlwiYKHRQFAqYQFghOMAK&url=http%3A%2F%2Fwww.pucesi.edu.ec%2Fweb%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F04%2FINTRODUCCION-A-LA-METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-HECTOR-LUIS-AV>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 20 de Febrero de 2016, de [rdigital.unicv.edu.cv](http://rdigital.unicv.edu.cv): <http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

- Brachfield, P. (2005). *Jaque a los impagados. España: Gestión 2000*. Recuperado el 26 de Enero de 2015, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13634/1/289%20o.e..pdf>
- Castro Medina, R. Y. (2011). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA COOPAC LTDA. AGENCIA TENA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2011*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de Red Repositorios de Acceso Abierto del Ecuador: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1820>
- CEP Corporacion de Estudios y Publicaciones. (2015). *Codigo Orgánico General de Procesos*. Quito: CEP. Recuperado el 22 de Agosto de 2016
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: Mc. Graw Hill. Recuperado el 05 de Febrero de 2016, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23005/1/T3640i.pdf>
- Chagolla Farias, M. A. (6 de Noviembre de 2013). *Administracion Financiera Capitulo 4*. Recuperado el 07 de Febrero de 2016, de Facultad de Contaduria y Ciencias Administrativas: <http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>
- Deloitte Chile: Auditoría, C. A., & Hernández, E. (2014). *Nororientes Estados Financieros 2013. Sociedad Concesionaria Autopista Nororientes S.A*, 41. Chile: Superintendencia de Valores y Seguros. Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de [http://www.autopistanororientes.cl/memorias/AN\\_EEFF\\_2013.pdf](http://www.autopistanororientes.cl/memorias/AN_EEFF_2013.pdf)
- Emery, D., Stowe, J. D., & Finnerty, J. D. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Prentice-Hall. Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=isR9DyNXdDwC&pg=PA89&dq=Liquidez+John+D.+Finnerty+y+John+D.+Stowe&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio7uXl5-vNAhVlqx4KHV\\_CC6sQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Liquidez%20John%20D.%20Finnerty%20y%20John%20D.%20Stowe&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=isR9DyNXdDwC&pg=PA89&dq=Liquidez+John+D.+Finnerty+y+John+D.+Stowe&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio7uXl5-vNAhVlqx4KHV_CC6sQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Liquidez%20John%20D.%20Finnerty%20y%20John%20D.%20Stowe&f=false)
- Espinoza Verdejo, A. (2002). Paradigmas explicativos: el unicasalismo y la teoría de sistema consecuencias epistemológicas. *Revista de Ciencias Sociales (CI)*(12), 108-114. Recuperado el 08 de Febrero de 2016
- Farías Toto, M. d. (2014). *Manual de Contabilidad Basica*. Recuperado el 29 de Enero de 2016, de UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO: [http://rachel.golearn.us/modules/es-guatemala/ciclo\\_basico/manual\\_de\\_contabilidad\\_basica.pdf](http://rachel.golearn.us/modules/es-guatemala/ciclo_basico/manual_de_contabilidad_basica.pdf)

- Fierro Martínez, Á. M. (2011). *Contabilidad general* (4 ed.). Bogotá: ECOE Ediciones. Recuperado el 17 de Febrero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=WUvTAQAAQBAJ&pg=PA148&lpg=PA148&dq=Caja+-+Bancos+Fierro+%C3%81ngel+Mar%C3%ADa&source=bl&ots=cfYynE68\\_M&sig=gvZfbZk7Z\\_8m\\_5gPxFpxlZCIYgE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj29trF-uvNAhWKlh4KHZe\\_Cu0Q6AEIGjAA#v=onepage&q=Caja%20-%20Ban](https://books.google.com.ec/books?id=WUvTAQAAQBAJ&pg=PA148&lpg=PA148&dq=Caja+-+Bancos+Fierro+%C3%81ngel+Mar%C3%ADa&source=bl&ots=cfYynE68_M&sig=gvZfbZk7Z_8m_5gPxFpxlZCIYgE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj29trF-uvNAhWKlh4KHZe_Cu0Q6AEIGjAA#v=onepage&q=Caja%20-%20Ban)
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones* (Vol. Primera edición). Lima: IICO. Recuperado el 4 de Enero de 2016
- Fuentelsaz Gallego, C., Icart Isern, M., & Pulpón Segura, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado el 20 de Febrero de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA54&dq=poblacion+%2B+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwtsnMur7MAhVCrB4KHTsmAbsQ6AEIHZAB#v=onepage&q=poblacion%20%2B%20investigacion&f=false>
- Gabarda Polo, L. (1998). *Contabilidad general y tesorería*. Madrid: Centro de Publicaciones. Secretaría General Técnica. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=3yYfAgAAQBAJ&pg=PA223&lpg=PA223&dq=Gabarda+Laura++Tipos+de+liquidez&source=bl&ots=ea8nLoDiq7&sig=HMTFaHw\\_SstkNwGL2Im0QbBJ3EQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibpoqI-OvNAhXCdh4KHaFOASgQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Gabarda%20Laura%20%20Tip](https://books.google.com.ec/books?id=3yYfAgAAQBAJ&pg=PA223&lpg=PA223&dq=Gabarda+Laura++Tipos+de+liquidez&source=bl&ots=ea8nLoDiq7&sig=HMTFaHw_SstkNwGL2Im0QbBJ3EQ&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibpoqI-OvNAhXCdh4KHaFOASgQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Gabarda%20Laura%20%20Tip)
- Garza, A. (1988). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales*. México: Harla. Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0ahUKEwiO2I2Ei5XOAhVlwiYKHRQFAqYQFghOMAK&url=http%3A%2F%2Fwww.pucesi.edu.ec%2Fweb%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F04%2FINTRODUCCION-A-LA-METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-HECTOR-LUIS-AV>
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Addison Wesley. Recuperado el 11 de Febrero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=KS\\_04zIle2gC&pg=PA49&lpg=PA49&dq=La+liquidez+de+una+empresa+se+mide+por+su+capacidad+para+satisfacer+obligaciones+a+corto+plazo+conforme+se+venzan.+La+liquidez+se+refiere+a+la+solvencia+de+la+posici%C3%B3n+financiera+g](https://books.google.com.ec/books?id=KS_04zIle2gC&pg=PA49&lpg=PA49&dq=La+liquidez+de+una+empresa+se+mide+por+su+capacidad+para+satisfacer+obligaciones+a+corto+plazo+conforme+se+venzan.+La+liquidez+se+refiere+a+la+solvencia+de+la+posici%C3%B3n+financiera+g)
- González Montesdeoca, J. A. (20 de Marzo de 2015). *El control interno del proceso de recaudación y su incidencia en la razonabilidad de saldos de la Empresa Eléctrica*

Ambato RCN S.A. Recuperado el 25 de Febrero de 2016, de  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/18847>

Goxens, S., & Goznes. (1999). *Enciclopedia de la Contabilidad*. España: Océano Grupo.  
Recuperado el 15 de Febrero de 2016

Granados , I., Latorre, L., & Ramirez, E. (1998). *Contabilidad Gerencial. Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Recuperado el 8 de Febrero de 2016, de  
[https://books.google.com.ec/books?id=ZFYsrjK\\_xOgC&pg=PA41&dq=Es+todo+cuanto+una+persona+natural+o+jur%C3%ADdica+posee+en+dinero+y+en+valores,+susceptibles+de+convertirse+en+dinero:+tales+como+las+mercanc%C3%ADas,+edificios,+deudas+por+cobrar,+derechos+a+f](https://books.google.com.ec/books?id=ZFYsrjK_xOgC&pg=PA41&dq=Es+todo+cuanto+una+persona+natural+o+jur%C3%ADdica+posee+en+dinero+y+en+valores,+susceptibles+de+convertirse+en+dinero:+tales+como+las+mercanc%C3%ADas,+edificios,+deudas+por+cobrar,+derechos+a+f)

Gutiérrez, A. (2011). *Auditoria : Un enfoque práctico*. Riobamba: Madrid [España] : Editorial Paraninfo. Recuperado el 20 de Diciembre de 2015, de  
[http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=9300](http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=9300)

Heinemann, K. (2003). *Introducción A La Metodología De La Investigación Empírica En Las Ciencias del Deporte*. Barcelona, España: Paidotribo. Recuperado el 16 de Febrero de 2016, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=bjYAButFB4C&pg=PA160&lpg=PA160&dq=El+an%C3%A1lisis+cuantitativo+de+contenido+%2B+Heinemann&source=bl&ots=Kl0xq1k3Ot&sig=gVDTcdJq9GOyToPXZVG8vADLGIg&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjb8vmWhpXOAhWBdCYKH30CacQ6AEIGjAA#v=onepage&q=>

Hernández Ávila, M. (2009). *Epidemiología: diseño y análisis de estudios*. Mexico: Editorial Médica Panamericana; Instituto Nacional de Salud Publica. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=A97ke8RIhrkC&pg=PA34&dq=Hern%C3%A1ndez+Mauricio+Variables+La+funci%C3%B3n+de+las+variables+consiste+en+proporcionar+informaci%C3%B3n+asequible+para+descomponer+la+hip%C3%B3tesis&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjRj3nvOzNAhVD1B4K>

Hernández Blázquez, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de  
<https://books.google.com.ec/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=poblacion+%2B+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwtsnMur7MAhVCrB4KHTsmAbsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=poblacion%20%2B%20investigacion&f=false>

Herrera Torres, M. M. (2007). *Propuesta de mejoramiento del proceso de cobranzas de la compañía comercial KYWI S.A.* Recuperado el 4 de Diciembre de 2015, de DSPACE: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/2704>

- Hesconsultores, Córdova Manolo. (Noviembre de 2012). Reglamento Interno de Trabajo La Fortaleza Cía. Ltda. *Dirección de Trabajo*, 3-9. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Dirección de Trabajo. Recuperado el 15 de 08 de 2016
- Hornngren, T., Sundem, L., & Elliott, A. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera* (7 ed.). (M. d. Anta, Ed.) México: Prentice Hall Inc. Recuperado el 8 de Febrero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA137&lpg=PA137&dq=El+activo+circulante+es+el+efectivo+y+otros+activos+que+se+espera+convertir+en+efectivo,+venderlos+o+consumirlos+en+los+pr%C3%B3ximos+12+meses+\(o+dentro+del+ciclo+operativo+normal,+si](https://books.google.com.ec/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA137&lpg=PA137&dq=El+activo+circulante+es+el+efectivo+y+otros+activos+que+se+espera+convertir+en+efectivo,+venderlos+o+consumirlos+en+los+pr%C3%B3ximos+12+meses+(o+dentro+del+ciclo+operativo+normal,+si)
- Jaramillo Echeverri, L. G. (6 de Agosto de 2003). *¿Qué es Epistemología?* Recuperado el 5 de Diciembre de 2015, de Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/18/jaramillo.htm>
- Jiménez Moreno, L. (1995). La axiología nietzscheana: «valorar es crear». *Revista de Filosofía*, XIII, 165-180. Recuperado el 17 de Febrero de 2016
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*. México.: Interamericana. Recuperado el 18 de Febrero de 2016, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0ahUKEwiO2I2Ei5XOAhVlwiYKHRQFAqYQFghOMAK&url=http%3A%2F%2Fwww.pucesi.edu.ec%2Fweb%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F04%2FINTRDUCCION-A-LA-METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-HECTOR-LUIS-AV>
- León Alvear, M., & Casamín Serrano, L. J. (2012). *Implementación de procedimientos de Control Interno aplicado al Área de Crédito y Cobranzas de empresas dedicadas a la producción y venta de colchones*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2015, de Repositorio Digital: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1533>
- León, N., & Chacín, L. (2011). *Políticas De Las Cuentas Por Cobrar En Las Empresas De Servicios Contables. Caso: Municipio Maracaibo*. Recuperado el 17 de Enero de 2016, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/1129/2846>
- Mantilla, S. A. (2005). CONTROL INTERNO INFORME (COSO). *ESTRUCTURA CONCEPTUAL INTEGRADA*, 4-5. (Cuarta, Ed.) Bogotá: ECOE Ediciones. Recuperado el 3 de Enero de 2016
- Martinez Vaca, W. L. (2003). *Estadística Descriptiva con énfasis en Salud Pública*. Bolivia: La Hoguera. Recuperado el 26 de Febrero de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=P5iWYSiYrnUC&pg=PR4&dq=Walter+Ma>

rtinez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwihnajxzOzNAhWVMVh4KHUNtAlkQ6AEIKzAC#v=onepage&q=Walter%20Martinez&f=false

Mejía Navarrete, J. (2013). PROBLEMAS DEL CONOCIMIENTO EN CIENCIAS HUMANAS. LA CUESTIÓN DEL MÉTODO Y EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. 17, 21. Recuperado el 19 de Febrero de 2016, de [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiU18CXoezNAhVCqR4KHTRGABUQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Feduca%2Farticle%2Fdownload%2F8205%2F7156&usg=AFQjCNHdNa3D0DZrZ1eTEaczQsIDYq\\_q](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiU18CXoezNAhVCqR4KHTRGABUQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Feduca%2Farticle%2Fdownload%2F8205%2F7156&usg=AFQjCNHdNa3D0DZrZ1eTEaczQsIDYq_q)

Meza Vargas, C. (2007). *CONTABILIDAD: ANALISIS DE CUENTAS*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San Jose. Recuperado el 15 de Enero de 2016, de [https://books.google.com.mx/books?id=FdcD5qOwcMcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.mx/books?id=FdcD5qOwcMcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r#v=onepage&q&f=true)

Mora Enguítanos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista. Recuperado el 1 de Febrero de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=ig9zAgAAQBAJ&pg=PA230&dq=Mora+Araceli+Activo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiA2t6UuurNAhXTth4KHWOyDrQQ6AEIzAA#v=onepage&q=Mora%20Araceli%20Activo&f=false>

Navarro, M. (2007). *Técnicas de Crédito y Cobranza*. Recuperado el 20 de Enero de 2016, de Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/credito-y-cobranza/credito-y-cobranza.pdf>

NEA 10: *Evaluación De Riesgo Y Control Interno*. (16 de Octubre de 2011). Recuperado el 06 de Enero de 2016, de ClubEnsayos.com: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/NEA-10-Evaluaci%C3%B3n-De-Riesgo-Y-Control-Interno/86261.html>

Palacios, L. E. (1999). *Sabiduría Popular en la Empresa Venezolana*. Caracas. Recuperado el 26 de Enero de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=mGHDglTv2oUC&pg=PA109&lpg=PA109&dq=Otro+buen+ejemplo+de+la+habilidad+en+el+manejo+del+dinero+es+el+que+muestran+varias+empresas+del+mundo+de+bienes+ra%C3%ADces+como+Constructora+Sambil,+la+inmobiliaria+Carlos+Godoy,+et>

Pirela, A. (Septiembre de 2005). Estudio de un caso de control interno. *Telos*, 7(3), 486-489. Recuperado el 10 de Enero de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99318837010.pdf>

Poch, R. (1989). *Manual de Control Interno*. España: Gestión. Recuperado el 18 de Febrero de 2016

- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA82&dq=Cuando+no+es+posible+medir+a+cada+uno+de+los+individuos+de+una+poblaci%C3%B3n+se+toma+una+muestra+representativa+de+la+misma.+La+muestra+descansa+en+el+principio+de+que+las+partes+representan+al>
- Rubio Domínguez, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. Recuperado el 20 de Febrero de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=El+grado+en+que+una+empresa+puede+hacer+frente+a+sus+obligaciones+corrientes+e+s+la+medida+de+su+liquidez+a+corto+plazo.+La+liquidez+implica,+por+tanto,+l+a+capacidad+puntual+de+convertir+los+acti>
- Sánchez Martínez, M. R. (2011). *Desarrollo de un Plan Estratégico para recuperar la Cartera Vencida de Clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1317>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de antioquia. Recuperado el 18 de Febrero de 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=TmgvTb4tiR8C&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+Cualitativa+Strauss+A.+y+Corbin+J&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirxtzL\\_-vNAhXC1R4KHbL5D\\_cQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa%20Strauss%20A.%20y%20Corbin](https://books.google.com.ec/books?id=TmgvTb4tiR8C&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+Cualitativa+Strauss+A.+y+Corbin+J&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirxtzL_-vNAhXC1R4KHbL5D_cQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa%20Strauss%20A.%20y%20Corbin)
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (9 de Diciembre de 2003). Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Ecuador. Recuperado el 12 de Febrero de 2016, de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva\\_codificacion/todos/lib\\_l\\_tit\\_X\\_cap\\_IV.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/lib_l_tit_X_cap_IV.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). (G. NORIEGA, Ed.) Mexico: LIMUSA. Recuperado el 21 de Febrero de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=BhymmEqkJwC&printsec=frontcover&dq=poblacion+%2B+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU2o6ju77MAhWK1B4KHYYaC-s4PBDoAQgzMAY#v=snippet&q=poblaci%C3%B3n&f=false>
- Villadefrancos, Alvarez; Maria del Carmen . (15 de Marzo de 2006). *La Auditoría como Proceso de Control*. Recuperado el 23 de Diciembre de 2015, de fcaenlinea1: [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1423/1423\\_U7\\_AA.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1423/1423_U7_AA.pdf)



Zambrano López, M. A. (2015). Estudio de los factores de riesgo y su incidencia en los accidentes laborales en la empresa La Fortaleza Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. 166. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Recuperado el 5 de Mayo de 2016