



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD CPA.**

TÍTULO:

**LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA
ECOALCHIMBORAZO S.A, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU
INCIDENCIA EN EL FLUJO DE EFECTIVO EN EL AÑO 2015.**

AUTOR:

Luis Arturo Chauca Saeteros

TUTOR:

Mgs. Gema Paula Alarcón

Riobamba

2017

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación con el título **LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA ECOALCHIMBORAZO S.A, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN EL FLUJO DE EFECTIVO EN EL AÑO 2015.** Presentado por Luis Arturo Chauca Saeteros y dirigida por el Mgs. Gema Paula Alarcón.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman:

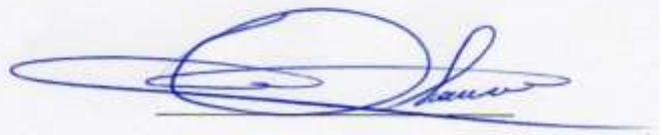
Mgs. Gema Paula A.
TUTOR

_____10_____



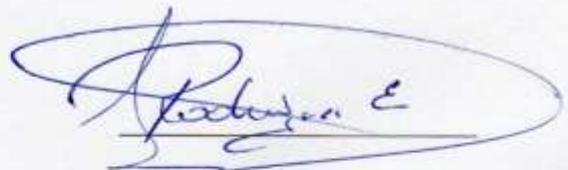
Lic. Alfredo Eduardo Figueroa.
MIEMBRO 1

_____10_____



Ing. Edgar Aníbal Rodríguez
MIEMBRO 2

_____9.5_____



CALIFICACIÓN: _____9.83_____ **(SOBRE 10)**

DECLARACIÓN EXPRESA DE TUTORÍA

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborada por: Luis Arturo Chauca Saeteros con C.I 0604182659, de la Carrera de Contabilidad CPA; tengo a bien informar que el trabajo investigativo, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta a la defensa, luego de ser evaluada respectivamente.

Riobamba, Febrero de 2017



Mgs. Gema Paula Alarcón

TUTOR DEL PROYECTO

DERECHOS DEL AUTOR

Yo, Chauca Saeteros Luis Arturo, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

agradecer a UNO por darme la

agradecer a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de estudiar este nivel superior. De igual forma un agradecimiento profundo a los docentes que contribuyeron con la realización del presente proyecto, particularmente a EscalChimborazo S.A. y su Comité-Propietario al Ing. Miguel Cárdeno por darme apertura a una importante empresa.

Agradecer y de manera especial a la Mg. Genia Paula Alarcón, Tutor del Proyecto de


Luis Arturo Chauca Saeteros

C.I: 0604182659

Luis Arturo Chauca Saeteros

AGRADECIMIENTO

Al concluir mi trabajo de investigación y haber dedicado tiempo y esfuerzo para el desarrollo de la misma y teniendo en cuenta el aprendizaje en las aulas universitarias, me sirve de gran ayuda para el desarrollo personal, agradezco a DIOS por darme la sabiduría para alcanzar mis objetivos.

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de continuar mis estudios de nivel superior. De igual forma un agradecimiento profundo a todos quienes contribuyeron con la realización del presente proyecto, particularmente a EcoalChimborazo S.A, y su Gerente-Propietario el Ing. Miguel Cedeño por darme apertura a tan importante empresa.

Agradezco y de manera especial a la Mgs. Gema Paula Alarcón, Tutor del Proyecto de Investigación quien dedicó gran parte de su tiempo y paciencia a la culminación de este trabajo de investigación, y un extensivo agradecimiento a mi Madre y hermano/as que me han ayudado y motivado en mis labores académicas, el apoyo económico y moral en toda la carrera profesional.

Luis Arturo Chauca Saeteros

DEDICATORIA

El presente Proyecto de Investigación quiero dedicar a DIOS, quien es mi protección y mi apoyo incondicional.

A mi madre quien es ejemplo de lucha y perseverancia y por haberme apoyado e impulsado a superarme en la vida.

A mi hija y esposa quienes son el motor para seguirme profesionalizando día a día pese a las adversidades de la vida.

A todos quienes de una u otra forman aportaron para el cumplimiento de esta meta.

Luis Arturo Chauca Saeteros

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	1
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO ¡Error! Marcador no definido.	
DECLARACIÓN EXPRESA DE TUTORÍA ¡Error! Marcador no definido.	
DERECHOS DEL AUTOR ¡Error! Marcador no definido.	
AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	10
INDICE DE GRÁFICOS	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT ¡Error! Marcador no definido.	
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I.....	15
1. MARCO REFERENCIAL.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS.....	17
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	17
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17

CAPÍTULO II	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	26
2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	26
2.2.2 ANÁLISIS DESDE SU CREACIÓN	27
2.2.3 MISIÓN	27
2.2.4 VISIÓN.....	27
2.2.5. OBJETIVOS EMPRESARIALES	27
2.2.6 VALORES EMPRESARIALES	28
2.2.7 LOGOTIPO.....	29
2.2.8 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	30
GRÁFICO N° 2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	30
2.2.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	31
CAPÍTULO III	32
3. MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 MÉTODOS CIENTÍFICOS.....	32
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.3 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.4.1 Población	33
3.4.2. Muestra.....	33

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.5.1 Técnicas.....	34
3.5.2 Instrumentos.....	34
3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS.....	33
CAPÍTULO IV.....	34
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1 RESULTADOS.....	35
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	35
CAPÍTULO V.....	46
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
5.1 CONCLUSIONES.....	46
5.2 RECOMENDACIONES.....	47
CAPÍTULO VI.....	48
6. MARCO ADMINISTRATIVO.....	48
6.1 RECURSO HUMANO.....	48
6.2 RECURSO MATERIAL.....	48
6.3 RECURSO TECNOLÓGICO.....	48
6.4 RECURSO FINANCIERO.....	48
6.4.1 Ingresos.....	48
6.4.2 Egresos.....	49
6.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO: 2016.....	50
6.6 MATERIALES DE REFERENCIA.....	51

6.6.1 Bibliografía	51
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 POBLACIÓN	33
TABLA N° 2 CARTERA VENCIDA.....	36
TABLA N° 3 CUMPLIMIENTO DE CLIENTES.....	37
TABLA N° 4 CALIFICACIÓN DEL CLIENTE	38
TABLA N° 5 PERDIDAS DE LA EMPRESA	39
TABLA N° 6 CARTERA VENCIDA.....	40
TABLA N° 7 ESTADOS FINANCIEROS Y POLITICAS	41
TABLA N° 8 DESEMPEÑO Y PROCESOS DE CALIFICACIÓN	42
TABLA N° 9 DECISIONES DE INVERSIÓN.....	43
TABLA N° 10 OPTIMIZAR LA GESTIÓN CREDITICIA	44
TABLA N° 11 ANALISIS.....	45
TABLA N° 12 INGRESOS	49
TABLA N° 13 EGRESOS	49

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 LOGOTIPO.....	29
GRÁFICO N° 2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	30
GRÁFICO N° 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	31
GRÁFICO N° 4 CARTERA VENCIDA	36
GRÁFICO N° 5 CUMPLIMIENTO DE CLIENTES	37
GRÁFICO N° 6 CALIFICACIÓN DEL CLIENTE.....	38
GRÁFICO N° 7 PERDIDAS DE LA EMPRESA.....	39
GRÁFICO N° 8 CARTERA VENCIDA	40
GRÁFICO N° 9 ESTADOS FINANCIEROS Y POLITICAS	41
GRÁFICO N° 10 DESEMPEÑO Y PROCESOS DE CALIFICACIÓN.....	42
GRÁFICO N° 11 DECISIONES DE INVERSIÓN	43
GRÁFICO N° 12 OPTIMIZAR LA GESTIÓN CREDITICIA	44

RESUMEN

EcoalChimborazo S.A. dedicada a la comercialización de productos alimenticios ha venido sufriendo cambios en sus fases de crecimiento y madurez de la empresa; debido a la demanda y oferta de productos alimenticios la cual incita a realizar sus ventas a crédito con el propósito de aumentar sus ventas y poder mantenerse frente a la competencia.

Es por ello que este proyecto de investigación se enfoca a realizar una evaluación al proceso de recuperación de cartera y su incidencia en el flujo de efectivo con el propósito de conocer el impacto que se produce dentro de la empresa.

Una vez realizada la evaluación correspondiente indica que la empresa no posee un manual de políticas de crédito y de un flujo de efectivo, por lo que pude observar que por la ausencia de los mismos afectan de manera significativa en la liquidez de EcoalChimborazo S.A.

Abstract

EcoalChimborazo S.A. is a Company dedicated to the commercialization of foodstuffs which has been undergoing changes in its phases of growth and maturity; Due to the offer and demand of foodstuffs which encourages to the company to make their sales on credit in order to increase their sales and be able to keep up with the competition.

That is why this Research Project is focused on making an evaluation of the process of receivable debts recovery and its impact on the cash flow in order to know the impact that occurs within the company.

Once the corresponding evaluation is carried out, it indicates that the company does not have a manual of credit policies nor of cash flow, so I was able to realize that due to the lack of them, it affects significantly in the liquidity of EcoalChimborazo S.A Company.


SIGNATURE



Reviewed by: Maldonado, Ana
Language Center Teacher

INTRODUCCIÓN

EcoalChimborazo distribuidora oficial de Pronaca, es una de las empresas líderes en el mercado en la venta de pollo al vacío, carnes de hamburguesa, carne de res, entre otros productos alimenticios brindando el mejor servicio y veracidad en la calidad de sus productos durante el tiempo que lleva en el mercado.

Esta investigación se basa principalmente en el análisis de la recuperación de cartera y su incidencia en el flujo de efectivo debido al rubro alto que presenta la cuenta “Cuentas por Cobrar” en sus estados financieros.

Analizar la recuperación de cartera en el período 2015, identificar los factores que provocan la morosidad, proponer estrategias de pronta recuperación.

El problema central para que ocurra la situación descrita es que no se da seguimiento a las políticas de crédito que posee la empresa, para que ayude a la pronta recuperación de cartera.

El trabajo de disertación que aquí se describe, va a ser desarrollado bajo la siguiente estructura y contenidos en los que se ha organizado la investigación, CAPÍTULO I; se detalla el tema y se presenta el planteamiento del problema sus objetivos y la justificación. CAPÍTULO II; Se presentara la documentación teórica detallando todos los temas referentes al tema de investigación que se va a desarrollar, CAPÍTULO III; Se detalla el marco metodológico, métodos y tipos de investigación, población y muestra, instrumento para la recolección de la información, CAPÍTULO IV; Se detalla el marco administrativo, se estipulara la presentación de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, el cronograma de actividades.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el mundo es tan competitivo, donde las empresas buscan satisfacer las necesidades de sus clientes, mediante la eficiencia, la eficacia y la efectividad, para la comercialización de los bienes y servicios.

A medida que las empresas realizan sus actividades económicas ya sea de la venta de bienes o servicios es importante comprender que cada una de estas evalúa sus políticas crediticias para lograr ser más competitivas en el mercado.

Muchas de las empresas durante el transcurso del tiempo han tenido que requerir dinero de otras fuentes para cubrir sus obligaciones inmediatas y a corto plazo. Este tipo de incidente se puede presentar por la inadecuada recuperación de cartera, por lo que las empresas deben cuidar sus políticas de crédito especialmente se debe tomar en cuenta para otorgar créditos a los clientes su capacidad de pago, no estar en la central de riesgos, podemos obtener esta información del buró de crédito, y conocer la calificación que posee cada uno de ellos.

EcoalChimborazo S.A. ha venido manteniendo las ventas a crédito para poder ser competitivo en el mercado local, aplicando sus políticas crediticias, reflejando en sus estados financieros un alto porcentaje de cuentas por cobrar.

Es por eso que la empresa EcoalChimborazo S.A. ha visto la necesidad de realizar una investigación del departamento de cobranzas y evaluar la recuperación de cartera en un periodo determinado, la cual permitirá conocer su incidencia en la situación financiera de la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la recuperación de cartera de la empresa EcoalChimborazo S.A, de la ciudad de Riobamba, incide en el flujo de efectivo en el año 2015?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El proyecto de investigación es necesario e importante para conocer el tratamiento de la recuperación de cartera de la empresa EcoalChimborazo S.A, y conocer las estrategias que aplican para poder mantener un índice moderado de morosidad.

La cuenta “Cuentas por Cobrar” de la empresa EcoalChimborazo S.A, presenta un rubro significativo en el estado de situación financiera, que se convierten relativamente en efectivo en el transcurso de ocho a noventa días, por consiguiente esta cuenta se considera como activo corriente.

El interés del presente proyecto de investigación es mejorar el proceso de recuperación de cartera, que promueva el adecuado manejo de los recursos económicos y mejorar su liquidez.

Es factible porque existe la autorización de la empresa EcoalChimborazo S.A, para el desarrollo, se cuenta con la guía del tutor de parte de la Universidad Nacional de Chimborazo, existe bibliografía actualizada, páginas web y otras investigaciones relacionadas con el tema, además porque es la primera vez se va a realizar una investigación de recuperación de cartera en la empresa.

Los beneficiarios del proyecto de investigación son los directivos de la empresa EcoalChimborazo S.A. puesto que los resultados ayudarán a la toma de decisiones directas para promover el mejor manejo óptimo de recuperación de cartera.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la incidencia de la recuperación de cartera en el flujo de efectivo de la empresa EcoalChimborazo S.A, en el periodo 2015.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar la cartera de crédito para verificar su recuperación.
- ✓ Evaluar el flujo de efectivo y su incidencia en la liquidez.
- ✓ Proponer políticas y procedimientos que permitan la recuperación de cartera en la empresa EcoalChimborazo S.A

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CARTERA.-

Comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo, operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiros en cuentas corrientes de los clientes, valores por cobrar a tarjeta habientes; así como los montos provisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos («METODOLOGIA3RAed.pdf», s. f.).

La empresa otorga créditos a sus clientes con un plazo mínimo de pago de hasta 8 días hábiles considerando este rubro como Cuentas por Cobrar (Cartera).

RECUPERACIÓN DE CARTERA.-

Comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo, operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiros en cuentas corrientes de los clientes, valores por cobrar a tarjeta habientes; así como los montos provisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos («METODOLOGIA3RAed.pdf», s. f.).

Se entiende como cartera al grupo de créditos que se otorga a diferentes clientes y que se clasifican según su tiempo de crédito la cantidad en dinero.

CARTERA POR VENCER.-

Es aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación («METODOLOGIA3RAed.pdf», s. f.).

Al momento de revisar los estados de cuenta de los clientes la empresa envía a sus agentes de cobranzas a cobrar los valores adeudados por los clientes según su edad en la cartera.

CARTERA VENCIDA.-

“Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Incluye la cartera que no devenga intereses” («METODOLOGIA3RAed.pdf», s. f.).

Cuando los clientes de la empresa no han podido cubrir sus deudas en el tiempo de crédito otorgado el jefe de cobranzas se moviliza hasta las direcciones de los clientes para llegar a un convenio de pago.

CUENTA DE CLIENTES.- Con Relación a la cuenta clientes (LARA. E, 2012) pñseñala:

El saldo de esta cuenta constituye el valor que los clientes deben por concepto de ventas a crédito; ahora bien, no sería correcto que el valor total de dicho saldo apareciera como un activo en el balance general puesto que no todas las cuentas se llegan a cobrar totalmente debido a diferentes causas, entre las cuales se pueden mencionar la desaparición de clientes por fallecimiento, cambios de domicilio, quiebras, incendios, etc.

Por tanto, previamente a la presentación del balance general es necesario estimar como incobrable una parte del saldo de la cuenta de clientes, pues en caso de no hacerlo se tendrían que aplicar en ciertos ejercicios perdidas por cuentas incobrables correspondientes a otros, lo que originaría que bajo ciertas circunstancias algunos ejercicios expresaran utilidades superiores a las reales, y otros, inferiores a las verdaderas.

Para determinar a pérdida probable por créditos incobrables existen varios procedimientos, los principales son:

- a. Un tanto por ciento sobre el saldo de la cuenta de clientes
- b. Un tanto por ciento sobre las ventas
- c. Un tanto por ciento sobre cada saldo de cobro dudoso (pág.286).

CUENTA DE DOCUMENTOS POR COBRAR.- Al respecto (LARA. E, 2012) menciona lo siguiente:

La cuenta de Documentos por Cobrar se ajusta de la misma forma que la de clientes, o sea que primero se calcula la pérdida probable por documentos incobrables, ya sea por medio de un tanto por ciento sobre su saldo, por medio de un tanto por ciento sobre las ventas o a través del examen de documento por documento para conocer tanto el tiempo que tiene de vencidos como los antecedentes de los deudores y, de acuerdo con el riesgo, aplicar en cada caso un tanto por ciento de pérdida probable (pág.289).

RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS INCOBRABLES.- Según el autor (LARA. E, 2012) indica:

Si los créditos considerados incobrables procedentes de Cuentas por Cobrar (clientes, documentos por cobrar o deudores diversos) se llegasen a recuperar, su valor se debe cargar en las cuentas de caja o bancos, y abonar, por tratarse de un ingreso, en la cuenta de otros gastos y productos (pág.290).

La empresa cuenta un seguro llamado total que cubre todas las posibles pérdidas el cual al momento de reportar los dineros que no se han llegado a recuperar y reportados al servicio de rentas internas, el seguro cubre el valor adeudado por lo clientes en su totalidad.

DEUDORES.- al respecto (CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012) menciona:

Este rubro representa el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico, bien sea que se considere deudas comerciales o no comerciales; para efecto del presente capítulo nos centraremos en la cuenta clientes y lo que ella representa para ente económico. En esta cuenta se registra los valores a favor de la organización y a cargo de empresas nacionales o extranjeros de las transacciones comerciales de venta de bienes y/o servicios, en desarrollo del objeto social de la entidad.

Si la decisión es vender con pago de contado, la organización mostrará saldo cero en el rubro de clientes y muy probablemente tendrá como efecto colateral el mejoramiento de sus flujos de efectivo y por, ende, de su liquidez. Sin embargo, en situaciones de crisis de las economías globales, o simplemente como una política comercial para atraer más clientes, las empresas toman la decisión de comercializar sus productos a crédito ofreciendo un plazo predeterminado para la cancelación del producto.

Si este fuera el caso, la alta dirección de las empresas o los encargados de tomar la decisión deben tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El plazo que se otorgara para la cancelación de las facturas.
2. El instrumento jurídico que se utilizará como soporte de la deuda del cliente.
3. El tipo de garantía adicional que se exigirá.

4. La carga operativa que generará la evaluación financiera de cada uno de los potenciales clientes.
5. El cupo de crédito que se asignará a cada cliente.
6. La política de descuentos, en caso de existir alguna.
7. Cómo se ejercerá y cuál será la política de cobros (págs.85-86).

Las cuentas por cobrar de los clientes de la empresa, serán trasladadas al seguro total el cual se encargara de cobrar esos valores.

PROVISIONES DE CUENTAS INCOBRABLES.- En relación a las provisiones de cuentas incobrables (BRAVO, 2013) señala lo siguiente:

La concesión de crédito por parte de la empresa ocasiona que en algunos casos estos se conviertan en incobrables o cuentas malas cuando los deudores no cumplen con sus obligaciones, por esta razón la ley de Régimen Tributario Interno establece el cálculo de 1% anual de provisión sobre los créditos comerciales pendientes de recaudación.

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada puede exceder del 10% de la cartera total (págs.236-237).

La empresa provisiona según lo permite la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno el 1% de sus créditos concedidos del ejercicio impositivo reportado, así lo dice el artículo 10 numeral 11 de la citada ley.

ELIMINACIÓN DEFINITIVA DE LOS CREDITOS INCOBRABLES.-

Al respecto el autor (BRAVO, 2013) menciona:

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

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

No se reconoce el carácter de crédito incobrable a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas (pág.237).

La empresa elimina sus cuentas de créditos incobrables cuando el seguro total les retribuye el valor de la cartera.

RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS INCOBRABLES.- Según el autor (BRAVO, 2013) señala lo siguiente:

En el caso de recuperación de los créditos, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, en caso contrario de considerará defraudación.

De conformidad con el artículo 28 numeral 3 del reglamento a la ley orgánica de régimen tributario interno, no se entenderán créditos incobrables a las indicadas limitaciones y condiciones previstos en la ley de régimen tributario interno, los ajustes hechos o cuentas por cobrar como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como una cuenta por cobrar estos tipos de ajuste se aplicaran a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva (pág.237).

La empresa realiza la recuperación de cartera una vez que se realice la declaración de impuesto a la renta y solicitan al encargado del seguro total que se retribuya los valores.

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO.- Con respecto al estado de flujo de efectivo (CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012) señala:

Este estado financiero básico de propósito general es de obligatoria elaboración, al menos una vez al año muestra el efectivo generado y utilizado por las actividades de operación, inversión y financiación la explicación de la variación del efectivo y sus equivalentes de un periodo a otro se determina a partir de las demás variaciones de las cuentas del balance general, incluidas la utilidad o la pérdida del ejercicio. Hay dos procedimientos o métodos para su elaboración: el método indirecto y el método directo (pág.325).

El flujo de efectivo son todos los ingresos y gastos en efectivo que genera la empresa para realizar sus operaciones económicas.

MÉTODO INDIRECTO.-

“El método indirecto consiste en hacer una conciliación, a partir de la utilidad o la pérdida del ejercicio, sumando o restando las transacciones que no presentan salida o entrada de efectivo”(CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012, pág. 326).

DETERMINACIÓN DEL EFECTIVO GENERADO POR LA UTILIDAD.-

“Se toma la utilidad o la pérdida del ejercicio (resultado contable) y se depura, sumando o restando todas aquellas partidas que no representan salida ni entrada de efectivo, entre las que se encuentran: las depreciaciones, las amortizaciones” (CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012, pág. 326).

FLUJO DE EFECTIVO POR LA ACTIVIDAD DE OPERACIÓN.-

“El efectivo generado por la utilidad se adiciona las variaciones de las cuentas del activo corriente y pasivo corriente, clasificándolas como ingreso de efectivo o salida de efectivo” (CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012, pág. 326).

FLUJO DE EFECTIVO POR LA ACTIVIDAD DE INVERSIÓN.-

“Se incluyen los flujos positivos y negativos originados por las variaciones de las cuentas del activo no corriente. Ejemplo: compra o venta de activos fijos, etcétera” (CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012, pág. 326).

FLUJO DE EFECTIVO POR LA ACTIVIDAD DE FINANCIACIÓN.-

“Se incluyen los flujos positivos y negativos originados por las variaciones de las cuentas del pasivo no corriente y las cuentas del patrimonio. Ejemplo: emisión de nuevas acciones” (CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012, pág. 327).

MÉTODO DIRECTO.- Con respecto al método directo (CUÉLLAR. L, Contabilidad un Enfoque Practico, 2012) indica lo siguiente:

El método directo explica el efectivo obtenido en la actividad operacional, cambiando las cuentas de estado de resultados con las cuentas del activo y pasivo corrientes las demás actividades (inversión y financiación) se calculan aplicando el mismo procedimiento utilizado para el método indirecto.

El procedimiento técnico de este método infiere del método indirecto en cuanto a la actividad de operación. El método directo no parte de la utilidad, no hace conciliación o depuración de la utilidad sino que combina cada una de las cuentas del estado de resultados con cada una de las cuentas del activo y pasivo corrientes. Los flujos por las actividades de inversión y financiación se calculan como el método indirecto (pág.329).

El flujo de efectivo es muy importante para la actividad económica que realiza la empresa ya que puede medir su liquidez para poder cubrir sus deudas a corto plazo. En el proyecto realizado podemos entender que las cuentas por cobrar no han afectado su liquidez ya que el seguro total a cubierto el dinero pendiente de recaudar, de igual forma poder invertir el dinero que tenga como superávit al cierre de cada ejercicio económico.

2.2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA

La empresa Pronaca por la debida demanda de sus productos en la línea alimentos con su producto estrella pollo faenado vacío, decide autorizar la creación de un punto de distribución en la ciudad de Riobamba.

Es por ello que la distribuidora EcoalChimborazo S.A. nace con su primer nombre empresarial como distribuidora Dicelo, con el objeto de realizar la distribución de los productos ofertados por Pronaca, con el transcurrir del tiempo en el mercado se convierte en la ahora conocida Empresa comercializadora de alimentos de Chimborazo que en sus siglas es EcoalChimborazo S.A.

El fundador de la empresa es el Ing. Miguel Ángel Cedeño López, es un hombre visionario con un perfil empresarial el mismo que le ha servido para establecer su empresa.

2.2.2 ANÁLISIS DESDE SU CREACIÓN

EcoalChimborazo S.A, es una empresa privada, con personería jurídica, Sociedad Anónima la cual se dedica a la venta y distribución de pollo y sus derivados al igual que ganado porcino y carnes en sus estados naturales.

2.2.3 MISIÓN

Somos una empresa de distribución alimenticia local, dedicados a la comercialización de alimentos en estado natural, ofrecemos nuestros productos para satisfacer las necesidades de los consumidores y clientes, con excelente servicio y calidad y un alto sentido de responsabilidad social.

2.2.4 VISIÓN

Ser una empresa líder en el mercado en la distribución de alimentos con un desarrollo tecnológico, innovador y creativo, y siempre estar preocupados por el mantenimiento del equilibrio ambiental.

2.2.5. OBJETIVOS EMPRESARIALES

Posicionar la marca en el mercado.

Mantener la confianza de nuestros clientes.

Fortalecer los procesos de ventas, bodega, distribución y administración logrando eficiencia y eficacia.

Fomentar el desarrollo de nuestros empleados a través de programas de ascenso, capacitaciones y concursos.

Cambiar el estatus de los bienes de alquiler a propio.

2.2.6 VALORES EMPRESARIALES

VALORES CORPORATIVOS

RESPECTO

- Respeto al individuo, su familia y el medio ambiente
- Humildad intelectual
- Conocimiento y respeto a las políticas y procedimientos internos y externos
- Responsabilidad
- Lealtad.
- Puntualidad
- Autoestima

INTEGRACION

- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Cooperación
- Flexibilidad
- Sinceridad

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Honestidad
- Equidad
- Justicia
- Solidaridad
- Aprovechar oportunidad de servir

EXCELENCIA

- Actitud
- Compromiso
- Planificación
- Eficiencia y eficacia
- Vivencia de la Misión
- Sentido de urgencia
- Negociación
- Servicio integral de calidad
- Formalidad
- Innovación

2.2.7 LOGOTIPO

GRÁFICO N° 1 LOGOTIPO



Fuente: EcoalChimborazo S.A

2.2.8 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

GRÁFICO N° 2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

ZONA DE DISTRIBUCIÓN:

PROVINCIA: CHIMBORAZO

CANTONES: Riobamba, Colta, Chambo, Guamote, Guano, Pallatanga, Cebadas, Quimiag, San Luis

LÍMITES:

Norte: URBINA

Occidente: PALLATANGA

Sur: TIXAN

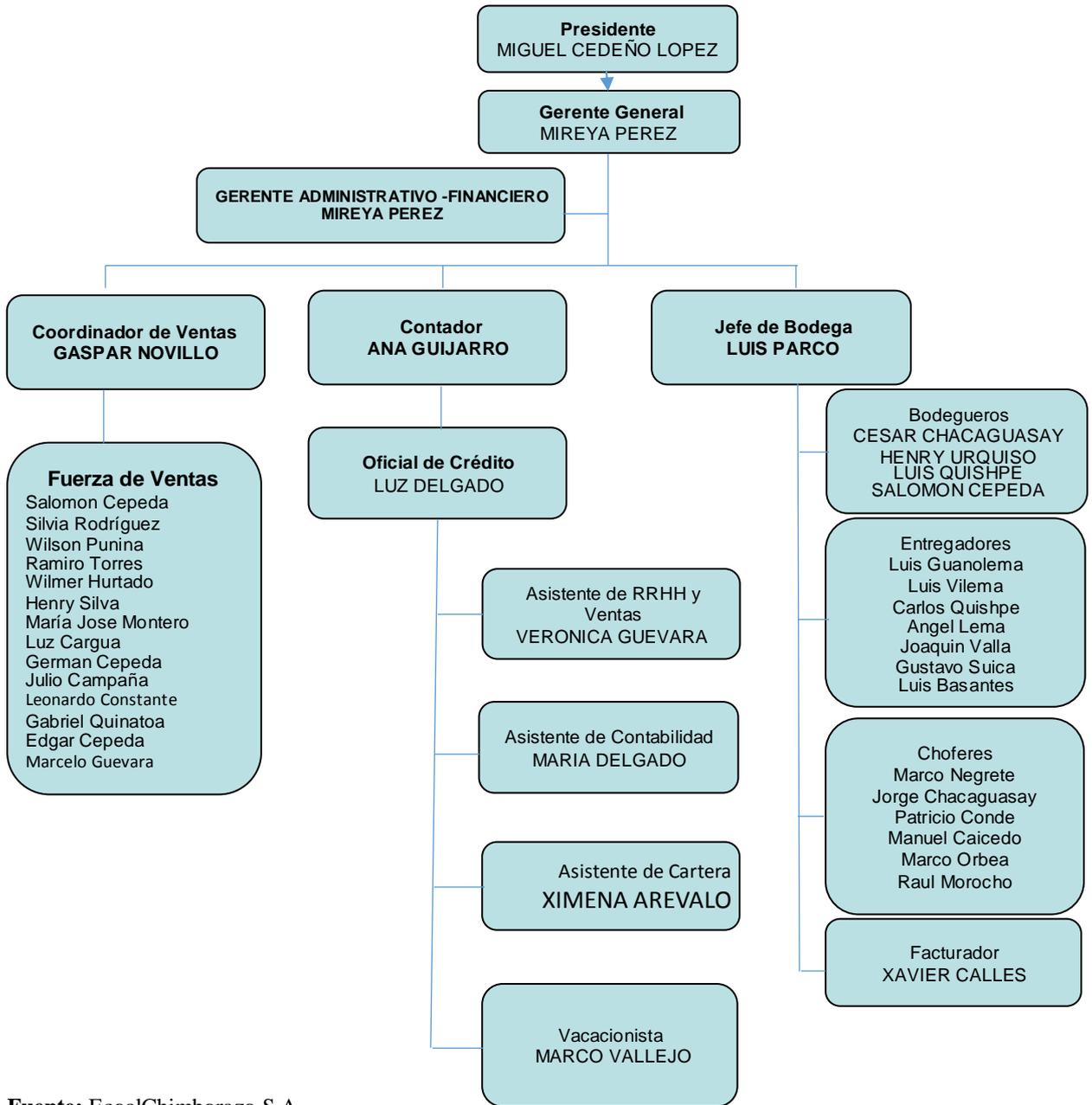
Oriente: PENIPE



Fuente: EcoalChimborazo S.A

2.2.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

GRÁFICO N° 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: EcoalChimborazo S.A

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODOS CIENTÍFICOS

Los métodos de investigación que se utilizaron en la ejecución del trabajo investigativo es:

Método Inductivo: El método inductivo analiza casos particulares a partir de los cuales se extrae conclusiones de carácter general. A través de este método se realizó un análisis a la recuperación de cartera de la empresa EcoalChimborazo S.A de la ciudad de Riobamba para determinar su incidencia en el estado de flujo de efectivo.

Método Descriptivo: consiste en evaluar características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí.

La aplicación de este método permitió llegar a describir por que la recuperación de cartera a la empresa EcoalChimborazo S.A de la ciudad de Riobamba incidió en el flujo de efectivo periodo 2015.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza y complejidad del problema que se va a investigar, la investigación es no experimental, porque en el proceso investigativo no existirá una manipulación intencional de las variables, es decir el problema a investigarse será estudiado tal como se da en su contexto.

3.3 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Por los objetivos que se logró alcanzar la presente investigación se caracteriza por ser explicativa y descriptiva.

Investigación Explicativa: sirve para medir el grado de relación entre dos o más variables, es decir, explica por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se presenta o por qué dos o más variables están relacionadas.

Se utilizó este tipo de investigación porque explica el proceso de asignación de créditos y recuperación de cartera que tiene la empresa así como la incidencia en el flujo de efectivo.

Investigación Descriptiva: Detalla las características más importantes del problema de estudio en lo que se refiere a su origen y desarrollo, su objetivo es describir el problema en circunstancias determinadas y detalla como es y cómo se manifiesta.

Luego de analizados los resultados se comprobó que la recuperación de cartera en la empresa EcoalChimborazo S.A, de la ciudad de Riobamba incidió en el estado de flujo de efectivo periodo 2015.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población para la presente investigación está constituida por los siguientes involucrados.

TABLA N° 1 POBLACIÓN

POBLACIÓN INVOLUCRADA EN EL PROCESO INVESTIGATIVO

POBLACIÓN	NÚMERO
Presidenta	1
Gerente	1
Contadora	1
TOTAL	3

Fuente: EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

3.4.2. Muestra

Siendo la población investigada no muy representativa no se necesita determinar el tamaño de la muestra, el grupo de estudio es a todos los involucrados.

3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS

Las técnicas que se utilizó para la interpretación de datos son:

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizarán técnicas estadísticas y lógicas.

Para el procesamiento de datos se utilizará el paquete informático de Microsoft Office Excel 2013, por medio del cual se llegó a diseñar cuadros y gráficos estadísticos.

La interpretación de los datos estadísticos se lo realizo a través de la inducción y la descripción.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos serán fundamentalmente las siguientes:

3.5.1 Técnicas

La encuesta.- La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello se aplicó a todo el sector administrativo con una encuesta de recuperación de cartera, para obtener datos que sustentaron los resultados.

3.5.2 Instrumentos

- Cuestionario

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados del instrumento en orden de presentación en la encuesta, así como la interpretación de los datos de cada una de las preguntas.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

Encuesta dirigida al personal administrativo de la empresa EcoalChimborazo S.A.

PREGUNTA N°1

Cuál es el porcentaje de cartera vencida que existe en la empresa

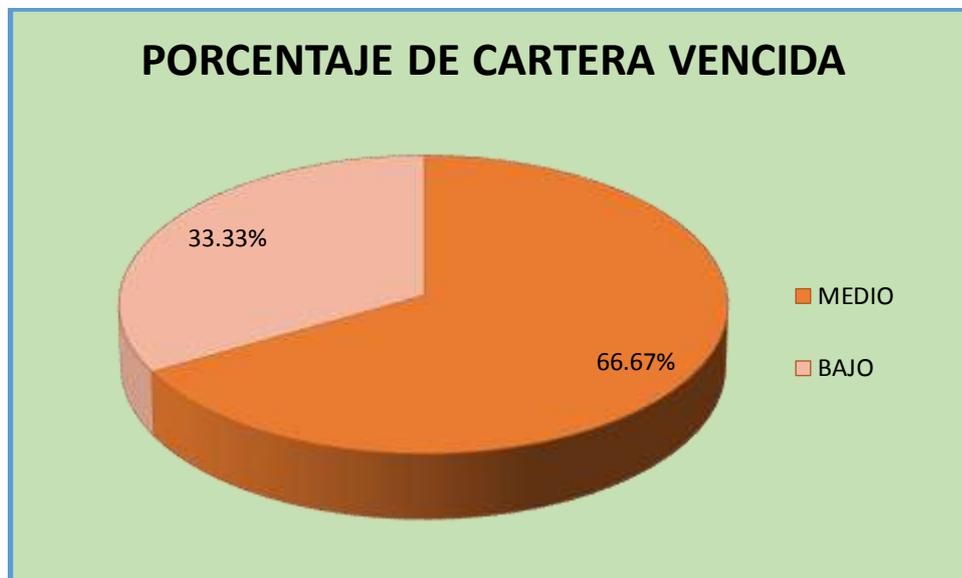
TABLA N° 2 CARTERA VENCIDA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDIO	2	66,67%
BAJO	1	33,33%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 4 CARTERA VENCIDA



Fuente: Tabla N°2

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 66.67% de los encuestados dicen que la cartera de la empresa está en un nivel medio concordando esta encuesta con los estados financieros presentados al servicio de rentas internas del año 2015. Por tanto el 33.33% de total encuestado menciona que la recuperación de cartera es baja y que provocaría iliquidez.

PREGUNTA N°2

El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas permite a la empresa

TABLA N° 3 CUMPLIMIENTO DE CLIENTES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AMPLIAR LOS CRÉDITOS	1	33,33%
DEMOSTRAR LIQUIDEZ	2	66,67%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 5 CUMPLIMIENTO DE CLIENTES



Fuente: Tabla N°3

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa del total de los encuestados el 66.67% menciona que el cumplimiento de los clientes mejora la liquidez de la empresa, y el 33.33% de los encuestados menciona que el cumplimiento de los clientes puede incidir en ampliar los créditos para los mismo clientes habituales y futuros clientes. EcoalChimborazo podrá aumentar sus ventas si aplica lo que aportan el 33.33% de los encuestados.

PREGUNTA N°3

Existe un adecuado proceso de calificación del cliente para el crédito

TABLA N° 4 CALIFICACIÓN DEL CLIENTE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66,67%
NO	1	33,33%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 6 CALIFICACIÓN DEL CLIENTE



Fuente: Tabla N° 4

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% del Personal Administrativo el 66.67% declara que la empresa cuenta con un proceso adecuado para la calificación de clientes sujetos a crédito y el 33.33% manifiesta que la calificación de los clientes sujetos a crédito no es adecuada. La empresa tiene que solicitar a los clientes referencias comerciales y presentar declaraciones de IVA de tres meses anteriores.

PREGUNTA N°4

La empresa ha tenido pérdidas significativas en su cartera de clientes

TABLA N° 5 PERDIDAS DE LA EMPRESA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33,33%
NO	2	66,67%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 7 PERDIDAS DE LA EMPRESA



Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el 66.67% de los encuestados menciona que no habido pérdidas significativas y el 33.33% menciona que si habido pérdidas significativas. Según los estados financieros presentados en el periodo 2015 tenemos como resultados arrojados que hubo utilidad.

PREGUNTA N°5

La cartera vencida de los clientes ha generado

TABLA N° 6 CARTERA VENCIDA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NIVELES DE ILIQUIDEZ	2	66,67%
POCA RENTABILIDAD	1	33,33%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 8 CARTERA VENCIDA



Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta realizada al Personal Administrativo el 66.67% indica que la cartera vencida ha generado niveles de iliquidez, y el 33.33% menciona que la cartera vencida genera poca rentabilidad. La empresa presenta en sus estados financieros que la liquidez disminuyó en este periodo.

PREGUNTA N°6

Cree que los resultados financieros de la empresa deben ir orientados a establecer una política de control

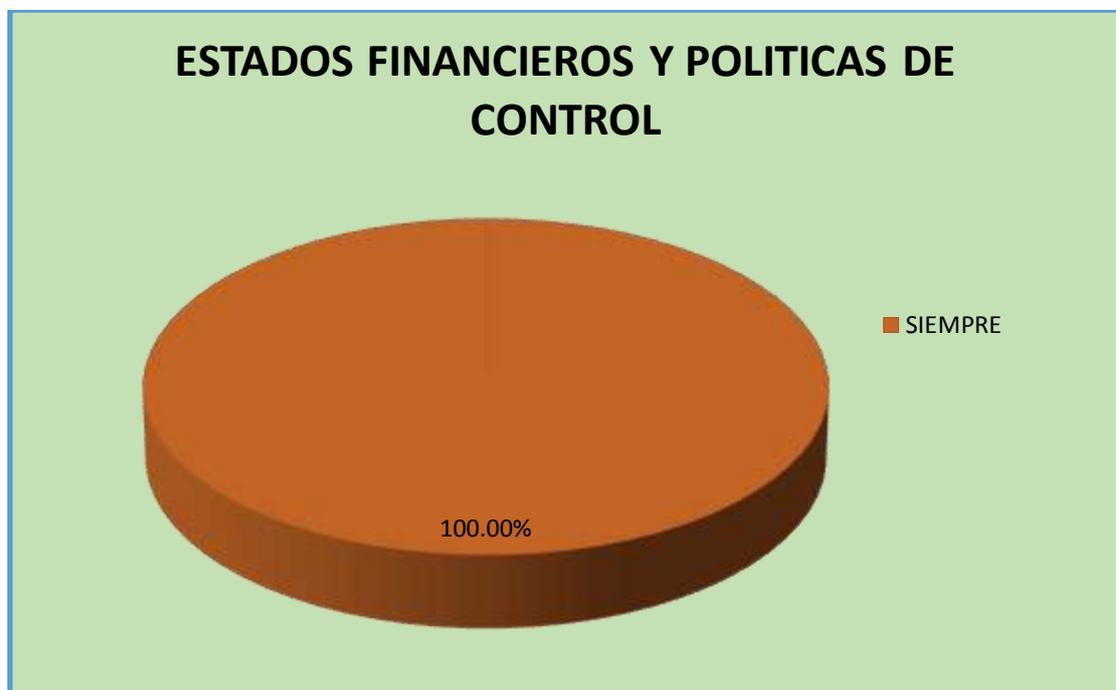
TABLA N° 7 ESTADOS FINANCIEROS Y POLITICAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	100,00%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 9 ESTADOS FINANCIEROS Y POLITICAS



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La frecuencia de los datos indica que el 100% considera que los resultados financieros una vez publicados y conocidos, se establezcan políticas de control en base a los resultados arrojados por la EcoalChimborazo S.A.

PREGUNTA N°7

Considera que para mejorar su desempeño, se deben dirigir a mejorar los procesos de calificación

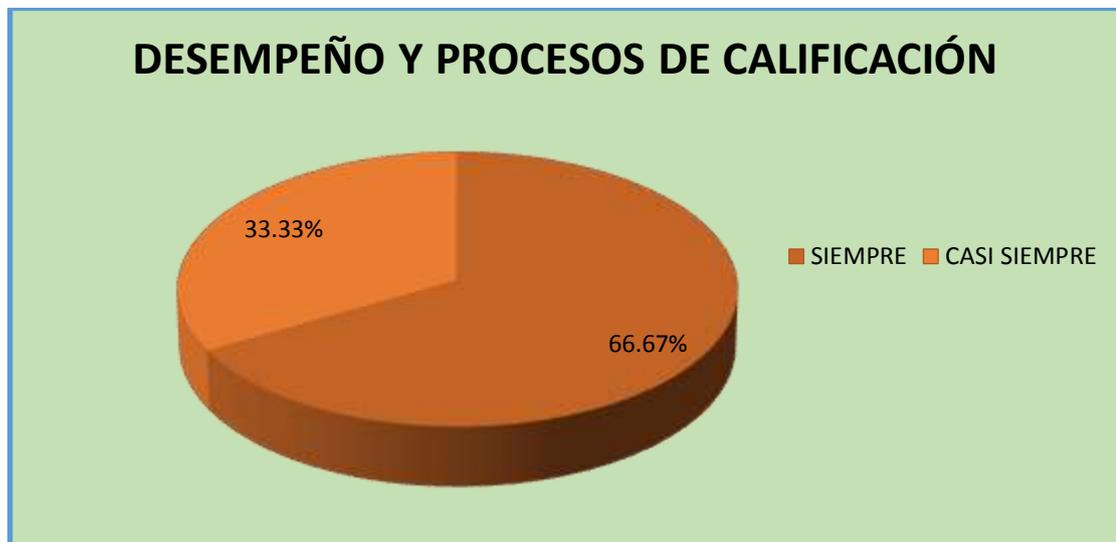
TABLA N° 8 DESEMPEÑO Y PROCESOS DE CALIFICACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	66,67%
CASI SIEMPRE	1	33,33%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 10 DESEMPEÑO Y PROCESOS DE CALIFICACIÓN



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 66.67% de los encuestados estima que siempre se debe mejorar el desempeño dirigido a mejorar los procesos de calificación de clientes sujetos a créditos. Y el 33.33% considera que casi siempre se debe mejorar ya que los procesos que tienen son óptimos para la calificación y otorgamiento de créditos. La empresa EcoalChimborazo S.A. debe estar abierta al cambio para mejorar día a día la recuperación de cartera.

PREGUNTA N°8

Cree usted que las decisiones de inversión que se toman son para mejorar las actividades internas en el área financiera

TABLA N° 9 DECISIONES DE INVERSIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 11 DECISIONES DE INVERSIÓN



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Podemos mostrar que del total de los encuestados el 100% menciona que las decisiones de inversión respecto a la mejora del área financiera si son enfocadas hacia ella. EcoalChimborazo toma las mejores decisiones para mejorar el área financiera de la empresa ya que se preocupa por el desarrollo constante de la misma.

PREGUNTA N°9

Considera necesario que se optimice la gestión de control crediticia para obtener más rentabilidad

TABLA N° 10 OPTIMIZAR LA GESTIÓN CREDITICIA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
	3	100,00%

Fuente: Encuestas realizadas a EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

GRÁFICO N° 12 OPTIMIZAR LA GESTIÓN CREDITICIA



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados considera que es necesaria la optimización de la gestión crediticia para obtener más rentabilidad. EcoalChimborazo debe inclinarse a la optimización de este recurso ya que con su aplicación puede conseguir mejores resultados posibles.

Análisis de recuperación de Cartera en el periodo 2015

TABLA N° 11 ANALISIS

total cuentas por cobrar	total recuperación de cartera	saldo por cobrar
2.922.328,72	2.605.001,49	387.326,23

Fuente: EcoalChimborazo s.a.

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

INDICADOR DE ACTIVIDAD

Fórmula:

Rotación de Cartera =
$$\frac{\text{Ventas a Crédito en el periodo}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Rotación de Cartera =
$$\frac{2.922.328,72}{387.326,23}$$

Rotación de Cartera = 7.54 veces

Las cuentas por cobrar giraron 7.54 veces durante el año. Es decir que los \$ 387.326,23 se convirtió en efectivo 7.54 veces durante dicho periodo

FÓRMULA PARA CALCULAR EL PERIODO PROMEDIO DE COBRO

FÓRMULA:
$$\frac{365 \text{ DIAS}}{\text{Número de veces que rotan las cuentas por cobrar}}$$

FÓRMULA:
$$\frac{365 \text{ DIAS}}{7.54}$$

FÓRMULA: 48 días

El resultado muestra que, en promedio, la empresa tarda 48 días en recuperar su cartera o cuentas por cobrar comerciales.

En otras palabras que la totalidad de la cartera se está convirtiendo en efectivo, en promedio cada 48 días.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Una vez realizada la evaluación de cartera se llega a la conclusión que no se ha implementado y aplicado un manual de políticas de crédito lo cual afecta en la liquidez para las actividades normales del giro del negocio y a corto plazo.
- La incidencia en el flujo de efectivo del presente proyecto no se pudo medir, ya que la empresa no posee este Estado Financiero provocando que no se pueda considerar en su totalidad los gastos corrientes y pagos inmediatos, disminuyendo así el efectivo y sus equivalentes de la empresa.
- Se concluye que la implementación de un manual de políticas de crédito es necesaria y urgente ya que por la ausencia del mismo en los estados financieros presenta un alto porcentaje **56.4%** del total del activo, produciendo un déficit en la capacidad de pago de la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

- Adopción de políticas crediticias que permitan la calificación de los clientes, mediante el buró de crédito, solicitar al menos tres declaraciones anteriores del iva, revisar la calificación de los clientes, y al menos tres referencias comerciales, esto nos ayudara a una pronta recuperación de Cartera que permita aumentar la liquidez y cubrir sus pasivos corrientes y analizar periódicamente la edad de su cartera vencida.
- Elaborar el Estado de Flujo de Efectivo, ya que a través de este Estado Financiero el departamento de cobranzas y créditos conocerá el monto necesario para cubrir los gastos corrientes del giro empresarial y poder recuperar el dinero necesario.
- Exhortar a la Gerencia a crear un manual de políticas de créditos que describa en forma detallada un proceso lineal de cobranzas, para conseguir una pronta y eficaz recuperación de dinero.

CAPÍTULO VI

6. MARCO ADMINISTRATIVO

6.1 RECURSO HUMANO

Autor: Luis Arturo Chauca Saeteros

Tutor: Mgs. Gema Paula Alarcón

6.2 RECURSO MATERIAL

- Útiles de oficina.
- Bibliografía.
- Copias.
- Internet.
- Impresiones.
- Anillados.
- Empastados

6.3 RECURSO TECNOLÓGICO

- Computadora
- Internet
- Google drive
- Equipos audiovisuales

6.4 RECURSO FINANCIERO

6.4.1 Ingresos

El presente trabajo investigativo será financiada con recursos propios del autor que es de un valor de \$550.00 (Quinientos Cincuenta Dólares de los Estados Unidos de Norte América.)

TABLA N° 12 INGRESOS

INGRESOS

INGRESOS	VALOR
Luis Chauca	\$550.00
TOTAL	\$550.00

Fuente: EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

6.4.2 Egresos

TABLA N° 13 EGRESOS

EGRESOS

DETALLE	VALOR
Copias	\$50,00
Impresiones	\$150,00
Internet	\$70,00
Movilización	\$80,00
Material de oficina	\$150,00
Imprevistos	\$50,00
TOTAL	\$ 550,00

Fuente: EcoalChimborazo S.A

Elaborado por: Luis Arturo Chauca Saeteros

6.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO: 2016

N o	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO																							
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diseño del proyecto	■	■																						
2	Presentación y Aprobación del Proyecto			■	■																				
3	1° Tutoría				■																				
4	Presentación del Capítulo I: Marco Referencial					■	■																		
5	2° Tutoría							■																	
6	Presentación del Capítulo II: Marco Teórico								■	■															
7	Diseño y aplicación del instrumento										■	■	■												
8	3° Tutoría													■	■										
9	Presentación del Capítulo III: Marco Metodológico															■	■								
10	4° Tutoría																■	■							
11	Desarrollo de Capítulo IV: Marco Administrativo Conclusiones y Recomendaciones																			■	■				
12	Preparación del borrador																					■			
13	Redacción final																						■		
14	Presentación y aprobación de la Investigación																							■	■

6.6 MATERIALES DE REFERENCIA

6.6.1 Bibliografía

BRAVO, M.-2. (2013). *Contabilidad General* (11.a Edición ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: la revista.

CUÉLLAR. L, V. H. (2012). *CONTABILIDAD un enfoque practico* (1era ed.). Bogotá, Colombia: alfaomegacolombianaS.A.

CUÉLLAR. L, V. H. (2012). *Contabilidad un Enfoque Practico* (1era ed.). Bogotá, Colombia: alfaomegacolombianaS.A.

DEBITOOR, 2. D. (s.f.). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-liquidez>

ESTRADA IVETTE, C. G. (2013). *Consultores Especialistas en Crédito y Cobranzas*. Obtenido de http://baasesores.com/news_a/: http://baasesores.com/news_a/

GALLEGOS, S. (2012). *Modelo de Gestion Financiera*. Escuela superior Politecnica del Ejercito.

GERENCIE, 2. D. (s.f.). Obtenido de <http://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>

LARA. E. (2012). *Primer Curso de Contabilidad* (24a ed. ed.). MÉXICO: TRILLAS.

SALAZAR, L. A. (2015). *ANÁLISIS DE LAS PROBLEMÁTICAS FINANCIERAS, ESTRATÉGICAS Y COMERCIALES DE LAS EMPRESAS DE CELAYA*. México: Latinoamericana de Investigadores en Administración.

Trujillo, M. G. (2016). Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1487/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-00002.pdf>

METODOLOGIA3RAed.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/METODOLOGIA3RAed.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: GUÍA DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Recolectar información acerca del proceso de recuperación de la cartera.

Instructivo: la información contenida en esta encuesta es estrictamente confidencial y será procesada en forma global y solo para fines estadísticos.

Por favor ponga una x en la respuesta correcta

Contenido:

1. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida que existe en la empresa?
ALTO () MEDIO () BAJO ()
2. ¿El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas permite a la empresa?
MANTENER FLUJO DE CAJA ()
INNOVAR SERVICIOS AL CLIENTE ()
AMPLIAR LOS CRÉDITOS ()
DEMOSTRAR LIQUIDEZ ()
3. ¿Existe un adecuado proceso de calificación del cliente para el crédito?
SI () NO ()
4. ¿La empresa ha tenido pérdidas significativas en su cartera de clientes?
SI () NO ()
5. ¿La cartera vencida de los clientes ha generado?
NIVELES DE ILIQUIDEZ ()
POCA RENTABILIDAD ()
NADA ()
6. ¿Cree que los resultados financieros de la empresa deben ir orientados a establecer una política de control?
SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()

7. ¿Considera que para mejorar su desempeño, se deben dirigir a mejorar los procesos de calificación?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()

8. ¿Cree Ud. que las decisiones de inversión que se toman son para mejorar las actividades internas en el área financiera?

SI () NO ()

9. ¿Considera necesario que se optimice la gestión de control crediticia para obtener más rentabilidad?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ECOAL CHIMBORAZO S.A
ESTADO SITUACION FINANCIERA
AL 31 DICIEMBRE 2015

ESTRUCTURA3		SALDO	%
ACTIVOS		\$ 5.218.011,96	100,00%
ACTIVOS	Total	\$ 5.218.011,96	100,00%
1 - ACTIVOS	Total	\$ 5.218.011,96	100,00%
11 - Activo Corriente		\$ 5.181.807,35	99,31%
	111 - Efectivo y Equivalentes de efe	\$ 584,57	0,01%
	112 - Bancos	\$ 648.615,62	12,52%
	114 - Cuentas y Dctos Comerciales	\$ 2.922.328,72	56,40%
	115 - Inventarios	\$ 1.277.376,49	24,65%
	116 - Otros Activos	\$ 291.074,53	5,62%
	117 - Impuestos corrientes	\$ 41.827,42	0,81%
	12 - Propiedad, Planta y Equipo	\$ 36.204,61	0,69%
	122 - Depreciables	\$ 37.567,92	103,77%
	123 - Depreciación	(\$ 1.363,31)	-3,77%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		(\$ 5.218.011,96)	100,00%
PASIVOS	Total	(\$ 5.084.898,06)	100,00%
2 - PASIVOS	Total	(\$ 5.084.898,06)	100,00%
	21 - Pasivo Corriente	(\$ 5.026.807,96)	98,86%
	213 - Proveedores	(\$ 4.324.238,66)	86,02%
	214 - Provisiones	(\$ 668.026,33)	13,29%
	215 - Impuestos Corrientes	(\$ 354.138,37)	7,04%
	216 - CTA.PTE.PROV.LOCALES	\$ 1.434.949,25	-28,55%
	217 - Otros Proveedores	(\$ 1.115.353,85)	22,19%
	22 - Pasivo a Largo Plazo	(\$ 58.090,10)	100,00%
	222 - Obligaciones por beneficios de	(\$ 58.090,10)	100,00%
TOTAL PATRIMONIO	Total	(\$ 133.113,90)	100,00%
3 - PATRIMONIO	Total	(\$ 10.400,00)	
	31 - Capital Suscrito	(\$ 10.400,00)	100,00%
	311 - Capital Suscrito	(\$ 10.400,00)	100,00%
Superavit/Deficit del Ejercicio	Total	(\$ 122.713,90)	
		(\$ 122.713,90)	
		(\$ 122.713,90)	

ANEXO 3: ESTADO DE RESULTADOS

ECOAL CHIMBORAZO S.A
ESTADO SITUACION FINANCIERA
AL 31 DICIEMBRE 2015

	Nivel 2	Saldo Acumulado	% A
UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO	Total	(\$ 122.713,90)	0,37%
UTILIDAD/PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS	Total	(\$ 122.713,90)	0,37%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	Total	(\$ 3.069.011,63)	9,25%
	TOTAL VENTAS	(\$ 33.178.016,22)	100,00%
	411 - Ventas Prod. Terminados	(\$ 38.061.545,57)	114,72%
	412 - Descuento en Ventas	\$ 4.851.860,84	-14,62%
	413 - Diferencia en Peso	\$ 39.708,05	-0,12%
	414 - Diferencia en precio	(\$ 8.039,54)	0,02%
	TOTAL COSTO DE VENTAS	\$ 30.109.004,59	-90,75%
	421 - Costo de Ventas	\$ 33.845.305,05	-102,01%
	422 - Dscto en Compras	(\$ 3.134.857,53)	9,45%
	431 - Ajustes y Transferencias	\$ 51.915,31	-0,16%
	432 - Variaciones Costo	(\$ 653.358,24)	1,97%
	Total	\$ 2.946.297,73	-8,88%
	TOTAL GASTOS OPERACIÓN	\$ 2.946.050,45	-8,88%
	425 - Gastos Administrativos	\$ 563.245,39	-1,70%
	426 - Gastos de Ventas y Log.	\$ 2.363.328,21	-7,12%
	427 - Gastos Financieros	\$ 19.448,69	-0,06%
	428 - Otros Gastos	\$ 28,16	0,00%
	TOTAL OTROS INGRESOS	\$ 247,28	0,00%
	417 - Otros Ingresos	\$ 247,28	0,00%

ANEXO 4: SEGUROS

SEGURO TOTAL		
TIPO	DETALLE	VALOR ASEGURADO
PYMES	INCENDIOS	
	MERCADERIAS	40.000,00
	MUEBLES Y ENSERES	1.000,00
	ROBO	
	CONTENIDOS	1.000,00
	DINERO Y VALORES	
	DINERO Y VALORES	6.000,00
	TRANSPORTE INTERNO	
	MERCADERIAS	11.000,00
	EQUIPO ELECTRONICO	
	EQUIPOS FIJOS	5.400,00
	EQUIPOS PORTATILES	6.300,00
	CONDICIONES PARTICULARES	
	DAÑOS PERSONALES Y MATERIALES	5.000,00
	FIDELIDAD	15.000,00
	AMPAROS GENERALES	
	INCENDIO SBS	41.000,00
	TERREMOTO SBS	41.000,00
	ROBO A PRIMER RIESGO RELATIVO	1.000,00
	AMPAROS ADICIONALES	
	DOCUMENTOS Y MODELOS	2.000,00
	HURTO	3.000,00
	PROPIEDAD DE EJECUTIVOS Y EMPLEADOS	2.000,00
	DINERO Y VALORES PERMANENCIA	4.000,00
	DINERO Y VALORES TRANSITO	2.000,00
	TODO RIESGO	11.000,00
	EQUIPO ELECTRONICO	
	TODO RIESGO	11.700,00
	RESPONSABILIDAD CIVIL	
	RC COBERTURA	5.000,00
	FIDELIDAD	
	FIDELIDAD	15.000,00
	CONDICIONES PARTICULARES	
	PERSONAS	1.000,00
SEGURO MIGUEL CEDEÑO	SEGURO DE VIDA	26.790,00
	SEGURO DE VIDA	26.790,00
	SEGURO DE VIDA	16.711,20
	SEGURO DE VIDA	16.711,20
TOTAL		413.824,40

ANEXO 5: FOTOGRAFIAS



