



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:

**“El proceso de recaudación y la información financiera de la Empresa
Municipal Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato”**

Autora: Sánchez Hidalgo, Carolina Priscila

Tutor: Eco. Vayas López, Álvaro Hernán

Ambato – Ecuador

2018

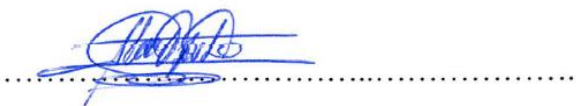
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Álvaro Hernán Vayas López con cédula de identidad No. 180329372-7, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por Carolina Priscila Sánchez Hidalgo, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, 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 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 2018.

TUTOR



Eco. Álvaro Hernán Vayas López

C.I. 180329372-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Carolina Priscila Sánchez Hidalgo con cédula de identidad No. 180435525-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Septiembre 2018.

AUTORA



Carolina Priscila Sánchez Hidalgo

C.I. 180435525-1

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 línea 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 2018.

AUTORA

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a vertical stroke, positioned above a horizontal dotted line.

Carolina Priscila Sánchez Hidalgo

C.I. 180435525-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

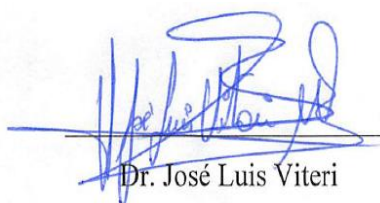
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“EL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por Carolina Priscila Sánchez Hidalgo, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, 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 2018.



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. José Luis Viteri

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. César Salazar

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Quiero primeramente dedicar este logro a Dios quien supo guiarme y darme la sabiduría necesaria para no rendirme a pesar de las dificultades que se me han presentado a lo largo de mi carrera estudiantil.

A mis padres quienes me dieron la vida y me enseñaron a luchar por mis sueños, de manera especial a mi madre quien es mi consejera, mi amiga, quien siempre estuvo junto a mí en todo momento, gracias mamita por ser mi apoyo TE AMO.

A mis hermanos quienes fueron parte de este proceso y siempre confiaron en mí, por ser mis compañeros de vida los amo.

A mis hijos Nico y Sol ustedes son mi mayor motivación, mi motor, mi más grande milagro, mi bendición, Nicolás hijo mío aunque físicamente no estés junto a mí y que en este proceso tan importante te hayas ido sé que en el cielo estás muy orgullo de tu mamita Caro te amaré por siempre mi bebe y tu estarás en todos los logros de mi vida TE AMO y a ti mi princesa Sol te dedico este triunfo para que cuando lo veas sepas que los sueños con esfuerzo y sacrificio se cumplen, juntas lograremos todo los objetivos y metas que nos propongamos en nuestra vida TE AMO pequeña.

Carolina Priscila Sánchez Hidalgo

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a los Docentes de mi Facultad de Contabilidad y Auditoría quienes impartieron sus conocimientos para formarme como profesional, al Economista Álvaro Vayas, por su valioso conocimiento y el apoyo brindado durante el proceso investigativo.

Agradezco a aquella persona importante en mi vida brindándome su apoyo en los momentos más duros y quien me dio los ánimos necesarios para no rendirme gracias Jorgito.

A mis amigas y amigos, Vale, Maury, Jessy, Any y de manera especial a Majo Lanas por acompañarme en esta aventura tan genial que pasamos juntas y a mi amiga incondicional Pao Martínez gracias por haberte convertido en esa amiga especial que se lleva en el corazón para siempre, tu apoyo en todo este tiempo ha sido fundamental Dios te bendiga y gracias por todo.

Y a cada una de las personas que en el momento más duro de mi vida estuvieron junto a mí dándome palabras de aliento para poder llegar a este logro muchas gracias.

Carolina Priscila Sánchez Hidalgo

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

TEMA: “EL PROCESO DE RECAUDACIÓN Y LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTORA: Carolina Priscila Sánchez Hidalgo

TUTOR: Eco. Álvaro Hernán Vayas López

FECHA: Septiembre 2018

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad, los avances tecnológicos se han desarrollado a pasos agigantados, por lo que el mundo económico no está ajeno a este fenómeno. Es así que el comercio electrónico se ha impulsado en los últimos años, apoderándose cada día del mercado; por lo que un sinnúmero de consumidores prefieren realizar compras de bienes y servicios a través del internet debido a las ventajas que esta nueva forma de comercio presenta. Sin embargo, la tecnología también puede convertirse en un enemigo cuando de tributos se trata. Es por esto que, debido al uso de los medios electrónico se ha hecho más común la evasión de impuestos a través de esta actividad, donde el más perjudicado ha sido el Estado, al ser los tributos uno de los principales ingresos que tiene el país. Y es que éste es un problema a nivel mundial ya que debido a la desigualdad en las diferentes normativas tributarias a nivel mundial no se ha podido regular este inconveniente que atraviesa fronteras sin la regulación adecuada al ser una actividad que involucra a personas y dinero alrededor del mundo desconociendo su origen. Es por esto que la legislación tributaria debe ir de la mano de los avances tecnológicos que crecen día a día.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PROCESO DE RECAUDACIÓN, INFORMACIÓN FINANCIERA, EMPRESA MUNICIPAL, CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CARRER OF ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: “THE PROCESS OF COLLECTION AND FINANCIAL INFORMATION OF THE MUNICIPAL COMPANY MARKET WHOLESALER OF AMBATO”.

AUTHOR: Carolina Priscila Sánchez Hidalgo

TUTOR: Eco. Álvaro Hernán Vayas López

DATE: September 2018

ABSTRACT

At present, the technological advances have developed by leaps and bounds, reason why the economic world is not alien to this phenomenon. This is how e-commerce has been boosted in recent years, seizing the market every day; So that countless consumers prefer to make purchases of goods and services through the internet due to the advantages that this new form of commerce presents. However, technology can also become an enemy when it comes to taxes. That is why, due to the use of electronic media, tax evasion has become more common through this activity, where the most disadvantaged has been the State, with taxes being one of the main revenues that the country has. And is that this is a problem worldwide since due to the inequality in different tax regulations at the global level it has not been possible to regulate this inconvenience that crosses borders without proper regulation as it is an activity involving people and money around the World ignoring its origin. This is why tax legislation must go hand in hand with the technological advances that grow day by day

KEYWORDS: COLLECTION PROCESS, FINANCIAL INFORMATION, MUNICIPAL COMPANY, COMPLIANCE OF OBLIGATIONS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Tema.....	3
b. Descripción y formulación del problema.....	3
b.1. Descripción y contextualización.....	3
b.2. Análisis crítico.....	9
b.3. Formulación del problema.....	10
c. Justificación.....	11
d. Objetivos.....	11
d.1. Objetivo general.....	11

d.2. Objetivos específicos.....	12
---------------------------------	----

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes investigativos.....	13
b. Fundamentación científico – técnica.....	15
c. Preguntas directrices y/o hipótesis.....	45
c.1. Preguntas directrices.....	46
c.2. Hipótesis.....	46

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

a. Modalidad, enfoque y nivel de investigación.....	47
a.1. Modalidad.....	47
a.2. Enfoque.....	48
a.3. Nivel de investigación.....	49
b. Población, muestra y unidad de investigación.....	49
b.1. Población.....	50
b.2. Muestra.....	52
b.3. Unidad de investigación.....	52
c. Operacionalización de las variables.....	53
c.1. Variable independiente.....	54
c.2. Variable dependiente.....	55
d. Descripción detallada del tratamiento de la información.....	56
d.1. Plan de recolección de la información.....	59
d.2. Plan de procesamiento de la información	59

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

a. Principales resultados.....	61
a.1. Análisis de resultados.....	61
a.2. Interpretación de resultados.....	61

a.3. Verificación de la hipótesis.....	72
b. Limitaciones del estudio.....	74
c. Conclusiones.....	75
d. Recomendaciones.....	75
Referencias bibliográficas.....	76
Anexos.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla No. 1 Mercados Mayoristas del Ecuador.....	4
Tabla No. 2 Modelo de tipos y formatos de Información Financiera	39
Tabla No. 3 Presentación de Información Financiera.....	40
Tabla No. 4 Numero de comerciantes y puestos.....	51
Tabla No. 5 Marco muestral del personal administrativo	53
Tabla No. 6 Proceso de recaudación	55
Tabla No. 7 Información financiera.....	56
Tabla No. 8 Procedimiento de recolección de Información.....	60
Tabla No. 9 Pregunta No. 1.....	63
Tabla No. 10 Pregunta No. 2.....	64
Tabla No. 11 Pregunta No. 3.....	65
Tabla No. 12 Pregunta No. 4.....	66
Tabla No. 13 Pregunta No. 5.....	67
Tabla No. 14 Pregunta No. 6.....	68
Tabla No. 15 Pregunta No. 7.....	69
Tabla No. 16 Pregunta No. 8.....	70
Tabla No. 17 Pregunta No. 9.....	71
Tabla No. 18 Pregunta No. 10.....	72
Tabla No. 19 Datos de la lista de chequeo.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico No. 1 Árbol de Problemas	9
Gráfico No. 2 Supraordinación de Variables	18
Gráfico No. 3 Subordinación de Variables	19
Gráfico No. 4 Riesgo operativo	27
Gráfico No. 5 Ciclo de cobranza.....	30
Gráfico No. 6 Vínculo de la Información Financiera	37
Gráfico No. 7 Circuito en la toma de decisiones	46
Gráfico No. 8 Pregunta No. 1.....	63
Gráfico No. 9 Pregunta No. 2.....	64
Gráfico No. 10 Pregunta No. 3.....	65
Gráfico No. 11 Pregunta No. 4.....	66
Gráfico No. 12 Pregunta No. 5.....	67
Gráfico No. 13 Pregunta No. 6.....	68
Gráfico No. 14 Pregunta No. 7.....	69
Gráfico No. 15 Pregunta No. 8.....	70
Gráfico No. 16 Pregunta No. 9.....	71
Gráfico No. 17 Pregunta No. 10.....	72

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación busca hallar el efecto que tienen los procesos de recaudación en la información financiera de la Empresa Municipal Mercado Mayorista en la ciudad de Ambato. Para el desarrollo del trabajo de campo y recolección de información, se tomó la información del personal administrativo de la institución objeto de estudio. El objetivo principal de este estudio, es que, sirva como medio de consulta que aporte al área académica y empresarial y para que la gerencia tenga una herramienta que favorezca en la toma de decisiones.

Esta investigación cuenta con cuatro capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Trata del análisis, descripción y formulación del problema de investigación, que después de análisis crítico, se estableció como problema existente el deficiente manual de procesos que tiene como causa principal el inadecuado proceso de recaudación lo que conlleva a inapropiada información financiera, de donde nace el tema de investigación, además en este capítulo se plantea el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto.

Capítulo II: Describe el marco teórico que está compuesto por los antecedentes investigativos, en los que se detalla las investigaciones realizadas antes de llevar a cabo este estudio, la fundamentación científico-técnica en la que se establecen las categorías fundamentales de la variable dependiente e independiente y posteriormente la conceptualización de las mismas. También se compone por el señalamiento de la hipótesis de estudio.

Capítulo III: Detalla las modalidades básicas de la investigación que son bibliográfica-documental y de campo, el enfoque de investigación que es cuantitativo el nivel de investigación que será descriptivo. La información será recolectada mediante una encuesta y la comprobación de la hipótesis se realizará con la prueba T de Student.

Capítulo IV: Establece el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta, además se presenta la comprobación de la hipótesis. Finalmente, se establecen conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

El proceso de recaudación y la información financiera la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante mencionar que las diversas competencias que presentan las empresas públicas, principalmente en lo que respectan a actividades en centros de acopio, se han tornado sumamente complejas, en los últimos años los avances tecnológicos han sido una herramienta importante y utilitaria ya que los mismos han desarrollado nuevas fuentes de producción y métodos de comercialización de manera general; esto ha permitido también tener un mayor control en su administración, pero esto no significa que los procesos sean planteados y ejecutados a un nivel óptimo, es por ello que es necesario formular nuevos procesos y procedimientos que mejoren la recaudación de la administración del Mercado Mayorista y poder presentar una información financiera real sobre el trabajo realizado en un periodo fiscal.

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

1.2.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN MACRO

En el Ecuador existen varias empresas municipales que realizan actividades de comercialización de productos agrícolas para el consumo humano, donde refleja una importante actividad económica y además involucran consumidores de todas las clases sociales; a consecuencia de esto dichas empresas aportan al crecimiento económico y social del país.

(La Coordinación General del Sistema de Información Nacional , 2016) menciona que los mercados mayoristas son conocidos también como de distribución y consumo, operan como receptores del flujo de productos provenientes principalmente de los mercados de acopio, intermedios y de zonas productoras aledañas para su consecuente distribución a los mercados minoristas.

Al reflejar un importante movimiento de flujo de ventas al por mayor y menor, para la administración, estos sectores económicos presentan uno de los principales problemas que transitan dentro de las empresas, que se da por la apertura y accesibilidad de las recaudaciones de tributos y créditos, donde se acuerda plazos de pagos o cobranza adaptados a los ingresos de dichos compradores

Tabla 1. Mercados Mayoristas del Ecuador

NOMINA DE MERCADOS
Mercado Barrial N°2 Portoviejo
Mercado Mayorista de Santo Domingo de los Tsáchilas
Mercado de Bolívar (Prov. Carchi)
Mercado de Aguas Verdes en Perú
Mercado de Latacunga
Mercado Mayorista COMERCIBARRA
Mercado de Papas de San Gabriel
Mercado Prod. Agrícolas San Pedro de Riobamba EP-EMMPA
Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista Ambato - EP-EMA
Mercado El Arenal de Cuenca
Mercado Terminal de Transferencia de Víveres de Guayaquil - TTVG
Empresa Pública Mercado Mayorista de Quito - MMQ-EP

Elaborado por: Sánchez Carolina (2018)

Fuente: Coordinación General del Sistema de Información Nacional

1.2.1.2. CONTEXTUALIZACIÓN MESO

La provincia de Tungurahua es el medio de articulación espacial de itinerarios y flujos que vinculan a todas las regiones del Ecuador. Tungurahua además, se beneficia de la presencia de actores con capacidad de innovación productiva y comercial. Según datos históricos, la producción artesanal en la provincia de Tungurahua es importante, además, su producción agropecuaria, principal fuente de ingresos de las comunidades indígenas de esta provincia.

De hecho, la estructura agraria minifundista, el acceso a mercados (ferias) y la ubicación geográfica favorable han permitido la consolidación de una variedad de iniciativas desarrolladas por pequeños productores. Según Ospina (2011) “Lo característico de Tungurahua es que, en lugar de ser estrategias de sobrevivencia, se han convertido en estrategias de pequeña y mediana acumulación” para los pequeños productores de la provincia

También ésta provincia es considerada como una de las principales provincias agrícolas del país, es por esta razón que los gobiernos seccionales se ven en la necesidad de brindar a los distintos productores espacios pertinentes para la comercialización de sus productos.

La Coordinación General del Sistema de Información Nacional (2016) realizó una identificación de mercados mayoristas en base a características o variables establecidas como: canales de comercialización, agentes que intervienen en la cadena de comercialización, volúmenes significativos, funciones y actividades, diversidad de productos y empaques, días y horas de funcionamiento. A éstos se los puede clasificar en cuatro tipos: de acopio, intermedios, terminales y fronterizos. En los mercados intervienen diferentes agentes en la cadena de comercialización como el productor, acopiador rural, mayoristas regionales, etc.

Los mercados dentro de sus instalaciones pueden incluir Bodegas Comerciales en la que se expenden productos secos, no perecibles o industrializados, en las que también se levanta información.

La CGSIN (2016) informa que según la ubicación se ha podido clasificar los diferentes tipos de mercados, además ha sido de gran aporte para el control de precios en dichos centros de comercialización los cuales son:

Mercados de Acopio.- Cumplen una doble función, la de acopio y la de redistribución a otros mercados, especialmente a los mercados terminales y fronterizos; es por lo cual podrían denominarse como mercados de tránsito. Tienen amplias áreas de influencia tanto para el acopio como para la distribución. Estos son mercados que concurren como principales oferentes, los productores y acopiadores rurales; y como demandantes, actúan los acopiadores de ferias, mayoristas locales y consumidores. Estas ferias se realizan de forma periódica. En este grupo están los mercados de Ambato, Riobamba, Ibarra y Sto. Domingo de los Tsáchilas.

Mercados Intermedios.- Cumplen una doble función, la de paso y de redistribución hacia los mercados Terminales provinciales y/o fronterizos, en este grupo de mercados se encuentran los mercados de Latacunga, Portoviejo, Bolívar y San Gabriel.

Mercados Terminales.- Conocidos también como de distribución y consumo, operan como receptores del flujo de productos provenientes principalmente de los mercados acopio, intermedios y de zonas productoras aledañas para su consecuente distribución a los mercados minoristas. Este tipo de mercado se presenta con mayor magnitud e importancia en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Mercados Fronterizos.- Son los que funcionan en los centros poblados de las zonas fronterizas como Ipiales, para el caso de Colombia (nexo con Tulcán); y como Aguas Verdes en el caso de Perú, (nexo con Huaquillas). En este tipo de mercado los precios de las transacciones varían en similar dirección e intensidad que los cambios de precios al interior de los países vecinos, los que a su vez se reflejan en el comportamiento y niveles de precios en el mercado interno del Ecuador.

Bodega Comercial.- Es un canal de comercialización que se abastece de la Agroindustria y de comerciantes mayoristas a gran escala de operación. Cuentan con bodegas en las que exhiben y distribuyen los productos y además disponen de espacios adicionales para el almacenamiento temporal de los productos.

La revista (LIDERES, 2012) menciona que:

Según el estudio ‘Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis’ (Deloitte), ahora las prácticas deben enfocarse en mejorar el proceso de cobranza, por ejemplo, aplicando las siguientes dimensiones: Segmentos y clientes. Antes, los segmentos se definían con base en el tiempo de morosidad y el número de pagos vencidos; pero, hay mejores resultados con segmentaciones basadas en el costo de la gestión de la cuenta y la probabilidad de pago. Canales. Aumentar los canales de comunicación con el cliente para aumentar el alcance de la cobranza, realizar gestiones preventivas, incrementar los puntos de contacto de acuerdo con las necesidades particulares de cada usuario y mejorar el servicio.

Productos. Ofrecer diferentes productos de cobranza, que sean más flexibles en sus atributos (descuentos, tasas, plazos).

Procesos. Estandarizar los procesos de cobranza, establecer objetivos de medición del desempeño y un modelo de mejora continua, que permitirá enfocar las operaciones hacia las estrategias más rentables.

1.2.1.3. CONTEXTUALIZACIÓN MICRO

En la ciudad de Ambato, que es considerada como un centro de comercialización de toda clase de productos agrícolas, se ubica la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista Ambato EP-EMA y sus Bodegas Comerciales, que es considerada como uno de los principales mercados de acopio del país (CGSIN,2016).

Para poder tener un registro oficial, la CGSIN ha establecido un Catálogo del Mercado y Bodegas Comerciales.

El objetivo del catálogo es dar a conocer las características específicas y cómo se comercializan los diferentes productos investigados en el mercado y las bodegas comerciales y que sirva de instrumento para contribuir en la comprensión de la dinámica de comercialización en los mercados de acuerdo a la oferta y demanda.

Misión

"La EP Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA), tiene como misión la satisfacción oportuna de las necesidades de todos los actores de la cadena agroalimentaria: productores, comerciantes, introductores y consumidores con soluciones integrales e innovadoras, con la más avanzada tecnología, garantizando su eficiencia para mantener el liderazgo en ser el centro de acopio de alimentos más grande del País".

Visión

Para 2016 la EP Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA), cumplirá con normas de seguridad alimentaria en todos sus productos por su calidad, inocuidad y servicio. Será reconocido por sus excelentes niveles de eficiencia, productividad, rentabilidad, relaciones con la comunidad, cuidado al medio ambiente y como un sitio preferido para la comercialización alimentos.

Al estar conformada como una empresa pública, debe adecuar su organización y funcionamiento a las normas previstas en la Ley de Empresas Públicas.

El flujo de ventas y por ende de efectivo es constante, donde a su vez en cierto porcentaje de la comercialización se genera obligaciones de cobro con periodos de pago que se pacta de acuerdo a las posibilidades de capacidad de pago de los clientes, la recaudación de efectivo mantiene una liquidez considerable pero no satisface en su totalidad para que la empresa mantenga una solvencia efectiva y pueda cumplir con sus obligaciones de pago.

Pérez & Corchero(2004) afirma que:

Cuando los medios financieros son suficientes para hacer frente a las obligaciones vencidas, es decir, cuando el dinero disponible es igual o superior a la cantidad necesaria para liquidar las deudas en un momento determinado, se dice que la empresa cuenta con liquidez, o bien que es solvente.

La solvencia y liquidez hacen referencia a la capacidad para hacer frente a los compromisos financieros en el futuro, sean a futuro más inmediato (liquidez), o a más largo plazo (solvencia) (p.86).

Según el reglamento de esta empresa además señala que para los puestos en naves abiertas y ambulantes se rige por el convenio DE USO ADMINISTRATIVO DEL ESPACIO PÚBLICO. La EP-EMA le otorga al usuario según el caso, un espacio determinado en las instalaciones y servicios inherentes a ese puesto y el usuario como contraprestación cancelara la tasa correspondiente a la que se sumaran los servicios adicionales, esta recaudación es pilar importante para la presente investigación debido a que existen irregularidades en estas recaudaciones provocadas por diversos aspectos que detallaremos en posteriores capítulos.

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

El proceso de recaudación (variable independiente) es uno de los aspectos que están relacionados principalmente a la realización de prácticas éticas que contribuyan directamente con la organización donde permita mantener una relación adecuada entre la entidad y sus usuarios.

Con respecto a información financiera (variable dependiente), está relacionada íntimamente al nivel de control que emplea cada empresa. Es decir, muestra el nivel de cumplimiento en todos los procesos contables, mediante informes financieros e informes de cumplimiento.

1.2.2.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS

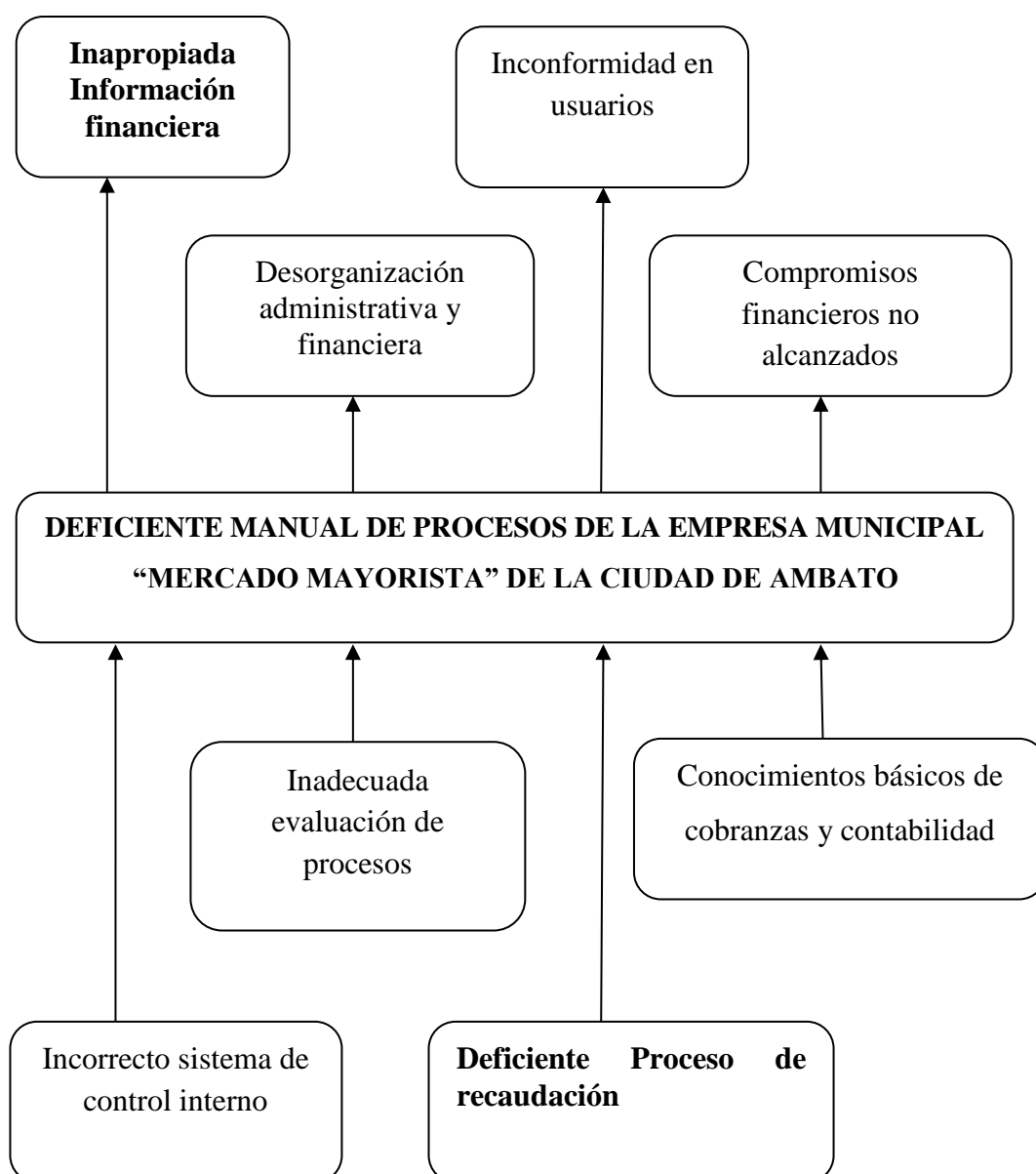


Gráfico 1. Árbol de Problemas
Elaborado por: Sánchez Carolina (2018)

1.2.2.1. RELACIÓN CAUSA-EFECTO

En la presente investigación se ha tomado como principal causa el deficiente proceso de recaudación en lo que respecta a cobranzas, que es pilar fundamental para la recuperación de cuentas por cobrar, donde origina también, diferencias o saldos inconsistentes en los Estados Financieros de Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista Ambato EP-EMA.

1.1.1 PROGNOSIS

Al presentar un deficiente proceso de recaudación tanto en cobranzas, como en cuentas pendientes de cobro, la Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato (EP-EMA) abarca varios puntos negativos, principalmente en lo concerniente a las diferencias en los estados financieros que presenta en el presente año de estudio, además una de las más considerables podemos mencionar que el flujo de efectivo y solvencia no abarque o abastezca con las obligaciones pendientes de pago, tanto para tributos como para proveedores; el desconocimiento en temas de planificación estratégica y financiera que conlleva a no alcanzar los objetivos de la empresa, mostrando de esta manera un crecimiento económico sumamente bajo; entre las más importantes a mencionar.

1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es el deficiente proceso de recaudación lo que conlleva a obtener una inadecuada información financiera en la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato?

1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Cómo el incorrecto sistema de control interno produce una Desorganización administrativa y financiera?
- ¿Cuál es la inadecuada evaluación de procesos la que produce inconformidad en los usuarios?
- ¿Qué conocimientos básicos de cobranzas y contabilidad produce que los compromisos financieros no sean alcanzados?

1.1.3 DELIMITACIÓN

- Campo:** Contabilidad y Auditoría
- Área:** Contabilidad Financiera
- Aspecto:** Cartera Vencida y el comportamiento financiero
- Temporal:** Tiempo del problema: Enero 2012 – Diciembre 2016
Tiempo de investigación: Abril – Septiembre 2016
- Espacial:** La presente investigación se realizará en la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato, ubicada en la provincia de Tungurahua.

1. 1.3. JUSTIFICACIÓN

El motivo para realizar la presente investigación, es con la finalidad de presentar un aporte objetivo, significativo y de beneficio para quienes conforman la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato, considerando optimizar el proceso de recaudación y cobranzas, logrando así un manejo adecuado de los recursos financieros, para generar productividad y rentabilidad.

A mediano y largo plazo el impacto a generarse tendrá un nivel de aceptación muy alto porque se dará cumplimiento a la planificación adecuada que se genere, basada en la optimización de los recursos y lograr el incremento del capital. La presente investigación se ha podido realizar con el permiso respectivo del gerente de la entidad, quien dio las facilidades de la información y disponibilidad de documentación necesaria para la investigadora.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Estudiar el proceso de recaudación y cobranza para el establecimiento de comportamiento en la información financiera de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las actividades empleadas para el proceso de recaudación y cobranzas tanto en ingresos como en cuentas por cobrar.
- Analizar la información financiera para la identificación de las anomalías en los saldos de cuentas pendientes de cobro.
- Describir el impacto que produce el proceso de recaudación en la información financiera al final del periodo fiscal 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para poder realizar la presente investigación, se ha tomado como referencia toda la información relacionada con el tema propuesto, mediante la revisión del material bibliográfico y digital que reposa en la Facultad de Contabilidad y Auditoría, también el aporte de artículos científicos de revistas electrónicas, con el objeto de tomar el aporte de los antecedentes investigativos realizados que se mencionan a continuación: En la tesis de **Gualancañay (2012)**, que reposa en el repositorio digital de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, con el tema “Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato” menciona en contexto ciertos conceptos relacionado a nuestro tema de investigación:

- El proceso de crédito y cobranza no es el adecuado dentro de la empresa porque no se cuenta con un proceso, guía que establezca qué pasos se debe tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito al cliente.
- Se concluye que diseñar un proceso de créditos y cobranzas para la organización permitirá reducir y prevenir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”.
- Un alto porcentaje de clientes no se acercan a la empresa a cancelar sus obligaciones de pago adquiridas con la empresa por olvido, porque la empresa no tiene establecidas políticas de crédito acorde a la organización y al mercado **(p.78)**

Según el criterio del autor, es fundamental que se formulen normas y procedimientos que permitan a las empresas mantener un control de sus obligaciones de cobro, además que permitan reducir el nivel de riesgo al momento de realizar informes de cumplimiento sobre el proceso de recaudación.

Según **Romero (2006)**, “Principios de Contabilidad”, en su trabajo menciona que la mediante el proceso de recaudación se logra monitorear la cuenta clientes que registra aumentos y las disminuciones derivadas de la venta de mercancías o la prestación de

servicios, única y exclusivamente a crédito, ya sea documentado (títulos de crédito) o no.

Por lo tanto, se dice que esta cuenta representa el derecho exigible que tiene la entidad de exigir a sus clientes el pago de su adeudo por la venta de mercancías por la prestación de servicios a créditos; es decir, representa un beneficio futuro fundadamente esperada.

Además se menciona que esta cuenta registra los aumentos y las disminuciones que se realizan a las estimaciones que se efectúan con la finalidad de determinar las partidas que se consideran de cobro difícil **(p 375-376)**

El autor menciona que es necesario este aspecto, que contablemente, es indispensable mantener un registro continuo y minucioso en las cuentas de clientes por cobrar, con el afán de tener en cuentas varios factores que determinan el nivel de cobrabilidad de dicha cuenta, estos factores dependen de las normas internas de cada empresas, pero generalizando los mismo suelen ser las fechas de vencimiento, fechas de exigibilidad, nivel de endeudamiento del cliente, frecuencia de compras, etc.

Según **Zapata (2008)** en su trabajo “Contabilidad General”, menciona que:

“En las cuentas y documentos por cobrar a clientes, se anotaran los movimientos de los créditos y los abonos realizados por los clientes en la venta de mercaderías o la prestación de servicios” (p 153).

Además resalta en otro párrafo que:

Pese al cuidado que ponen las empresas al calificar la solvencia económica de sus clientes previa a la concesión de un crédito, siempre se darán casos de personas y firmas que no quieren o no pueden honrar sus acreencias; ante esta realidad propia de países como el nuestro, se debe aprovisionar financieramente ciertos montos para cubrir los futuros castigos que se deban hacer a las cuentas de difícil cobro **(p 153)**

Según **Fierro (2011)** en su trabajo menciona que:

Cientes: registra los valores a favor del ente económico y a cargo de clientes nacionales y/o extranjeros de cualquier naturaleza, por concepto de ventas de mercancías, productos terminados, servicios y contratos realizados en desarrollo del objeto social, así como la financiación de los mismos (PUC).

Además menciona el concepto de deudas de difícil cobro: son obligaciones de clientes donde se agotó la gestión de cobro y no han sido atendidas por dificultades económicas y se hallan totalmente vencidas, las cuales se constituyen en pérdida, registra el valor

de las deudas a favor del ente económico que no han sido atendidas oportunamente, bien sea por dificultades financieras del deudor u otra causa cualquiera. Para darle tal tratamiento debe encontrarse vencido el plazo estipulado y su cancelación o castigo solo procede una vez que hayan agotado las gestiones de cobro pertinente (PUC).: (p.182-183).

2.2. FUNDAMENTACIONES

2.2.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta en el paradigma positivista, el mismo que según **Enríquez (1976)** en su trabajo “Corrientes Filosóficas”, menciona que las ciencias positivas prescindan de toda reflexión metafísica sobre la cosa-en-sí, limitándose a la observación de los fenómenos visibles para formular las leyes generales en base a esos datos. De acuerdo a esta mentalidad, Comte divide la evolución de las ciencias a través de la historia en tres periodos sucesivos: Periodo Teológico, Periodo Metafísico y Periodo Positivo.

Periodo Positivo: el hombre se ciñe, a los hechos y los explica estudiando las leyes. Es la fase definitiva de la humanidad. El adelanto de la ciencia esta en equilibrio con el desarrollo industrial. El saber es relativo dependiendo de los órganos del conocimiento que no se pone en el problema de las causas y principio de las cosas (p.258).

Cuadrado &Valmayor (1999) menciona que:

En toda teoría positiva la formulación de postulados está libre de connotaciones subjetivas, como pueden ser factores psicológicos, determinación de objetivos, etc. Y de esta manera el análisis de los hechos es meramente objetivo, en el sentido que cualquier persona utilizando los mismos datos y aplicando las mismas reglas lógicas llega a las mismas conclusiones (p.100-102),

De acuerdo a las definiciones planteadas de los diferentes autores antes mencionados, para la ejecución de nuestra investigación nos basaremos en el paradigma positivista, el mismo que nos permite interpretar la realidad social existente de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato, también nos posibilita al cambio, por la misma circunstancia en que el mundo es cada vez más dinámico,

evolutivo y flexible donde nos da paso a que la investigación se adapte a estos estados para la creación o la búsqueda de múltiples soluciones o también a la construcción de nuevas alternativas para resolver nuestra problemática.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación estará fundamentada de acuerdo a las siguientes leyes que se citan a continuación:

En la **LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI**, Codificación 26, Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004, Última modificación: 05-ene.-2015.

Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

Sección Primera

De las Deducciones

Nota: Título de Sección agregado por Art. 64 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro

Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007.

Art. 10.-Deducciones.- En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorarlos ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

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

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

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 hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

Según las **Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES (NIIF)** como referencia esta Norma en la sección **11.21 a la 11.26**.

EVALUACIÓN DEL DETERIORO:

El párrafo 11.21 establece que al final de cada período sobre el que se informa (31 de diciembre de cada año), una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro para los activos financieros medidos al costo o costo amortizado; en el caso de que esta exista evidencia objetiva inmediatamente reconocerá una pérdida en resultados, la Entidad podrá utilizar una cuenta reguladora “Provisión por Deterioro” como contrapartida de la pérdida.

En esencia, todas las compañías que aplican NIIF deberán contar con un estudio de deterioro para sus activos financieros en cada ejercicio económico.

En la **Norma Internacional Contable 18 Ingresos de Actividades Ordinarias**, párrafos 85 y 86 menciona:

No obstante, cuando surge alguna incertidumbre sobre el grado de recuperabilidad de un saldo ya incluido entre los ingresos de actividades ordinarias, la cantidad incobrable o la cantidad respecto a la cual el cobro ha dejado de ser probable se procede a reconocerlo como un gasto, en lugar de ajustar el importe del ingreso originalmente reconocido.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS

2.4.1.1. SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

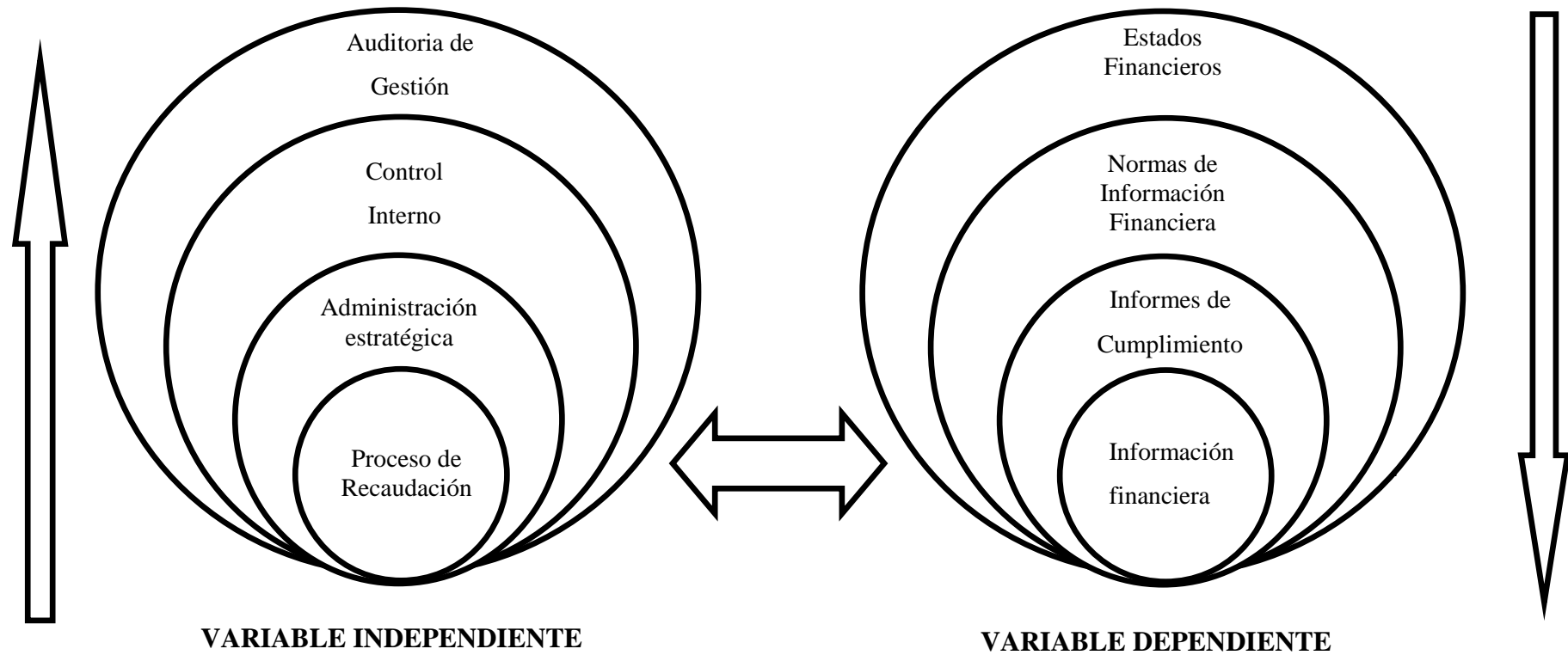


Gráfico 2. Superordinación conceptual

Elaborado por: Carolina Sánchez (2018)

2.4.1.2. SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

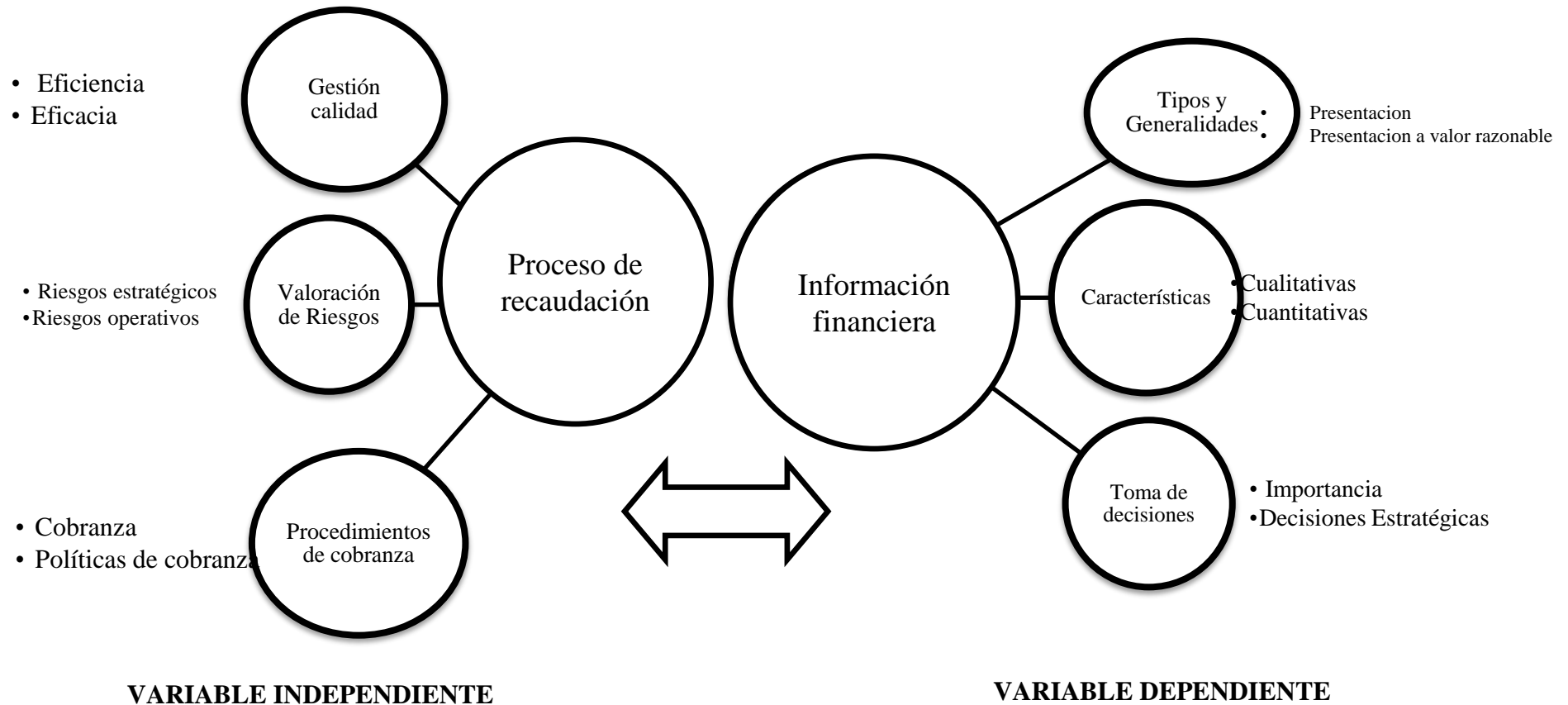


Gráfico 3. Subordinación conceptual
Elaborado por: Carolina Sánchez (2018)

2.4.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.2.1. AUDITORÍA DE GESTIÓN

(Fonseca, 2014) Menciona que:

“Es un examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones”

Además (Benjamin, 2009) afirma que:

Una auditoría de gestión no se produce en el vacío. Forma parte de una estrategia de cambio que requiere de una clara decisión del más alto nivel y un consenso de voluntades destinado a lograr que una organización adquiera capacidad para transformarse y crecer de manera eficiente. El punto de partida es el convencimiento de que no constituye un fin en sí misma, sino que está ligada a todo un proceso de desarrollo institucional, por lo que la aportación de distintos puntos de vista y experiencias, la toma de conciencia generalizada y el ejercicio de autocrítica en todos los niveles, son determinantes para que esta herramienta pueda alcanzar los resultados esperados.

2.4.2.2. CONTROL INTERNO

(Castromán, 2005) Afirma que:

El control tiene por cometido procurar el progreso de la organización hacia sus objetivos, a través de los planes diseñados para alcanzarlos. Es una función básica, dado que aunque el alcance del control varía de unos niveles a otros, en todos ellos subsiste una responsabilidad sobre la ejecución de los planes. El proceso de control supone definir estándares de actuación, medir y evaluar el desempeño de la organización y corregir eventuales desviaciones. Por tanto, la eficacia con que un administrador puede ejercer esta función dependerá de lo adecuadamente que se hayan definido los estándares para las variables que se quieran controlar, de que

haya información disponible para evaluar la marcha de la organización a la luz de esos estándares y, finalmente, de que se pueda tomar medidas correctivas al desviarse estas variables de los valores pretendidos. El control incluye la aplicación de métodos que proporcionan respuestas a tres preguntas básicas; ¿cuáles son los resultados proyectados y esperados? ¿Por qué medios pueden compararse los resultados reales y los proyectados? ¿Qué medidas correctivas son adecuadas y para qué persona autorizada? (p.93)

El mismo autor menciona también que el control interno es un proceso que debe reunir una serie de acciones coordinadas e integradas que se extienden por todas las actividades de la empresa. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del proceso empresarial de creación de valor. El control interno es más efectivo cuando forma parte de dicho proceso, está integrado como parte inseparable de él, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento. Los controles, en palabras de Hierro, "deben ser incorporados y no añadidos.

(Pirela A. , 2009) Alega 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.
- Adopción 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 (p.488).

2.4.2.3. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

(Lana, 2008) En su artículo menciona que:

La administración estratégica es un desafío debido a que va mucho más allá de impartir órdenes a los miembros de la organización. La dirección estratégica de una organización depende de una serie de consideraciones. Entre ellas están el análisis de dos entornos (interno y externo) de la organización, el establecimiento de directrices organizacionales (metas y objetivos), la formulación de la estrategia (empresarial, unidad de negocio, funcional), la implementación de la estrategia y el control estratégico. También el administrador debe saber qué tipos de sistemas de información debería adoptar, el cual viabilizaría todas las informaciones para la toma de decisiones, con una mayor agilidad y precisión para la obtención de resultados positivos (p. 3)

Los beneficios que la administración estratégica puede proporcionar a las empresas cuando ésta es adecuadamente desarrollada e implementada –son los más diversos y amplios posible, tales como:

- a) Modelos de gestión cada vez más simples, flexibles y sustentables;
- b) Identificación facilitada de las capacidades e incapacidades de los profesionales de las empresas, como consolidación del nuevo perfil de los ejecutivos;
- c) Consolidación de la postura de actuación empresarial dirigida a las necesidades y expectativas actuales y futuras del mercado;
- d) Mejora de los niveles de motivación, compromiso, productividad y calidad en las empresas;
- e) Incremento en la amplitud de actuación y en los resultados de las empresas.

Además (Vilariño & Rodrigo, 2009) concluyen en su artículo científico que:

Existen dos elementos se tornan esenciales en la Gestión Estratégica de cualquier organización que originan los cuatro procesos esenciales relacionados con la Información, los Recursos Materiales, las Personas y los Recursos Financieros, todo al margen de lograr eficacia a partir de delimitar bien los costos en los procesos y el valor añadido. La empresa que no genera valor no puede asegurar su supervivencia y este valor solo es generable a partir de la adecuada gestión de sus dispositivos internos y en la administración eficiente de su relación con el entorno. La conducción de estos procesos, necesariamente deben estar enfocados en la

orientación que impone el resultado de la Planeación estratégica, que al construir sus objetivos generales, con toda certeza han de tener en su concepción del cómo lograrlos, acciones que nos permitirán expandirnos dentro de un mercado, generar cambios con el desarrollo de productos, de penetrar aquellas zonas que redescubrimos para nuestro nuevo empeño o simplemente lograr nuevos productos como prueba de que la organización está en fase de diversificación.

Las estrategias competitivas más importantes que se adquieren en el marco de la estrategia global para la organización y que permitirán avanzar se definen como: De diferenciación, De liderazgo en costes y De alta segmentación conocida también como de enfoque), sin embargo la mayoría de las empresas no toman en consideración el análisis de las estrategias para el diseño e implementación con pertinencia de su estrategia empresarial ni a corto, ni a mediano y mucho menos a largo plazo (p.13)

2.4.2.4. PROCESO DE RECAUDACIÓN

Al analizar o evaluar cada actividad administrativa como una tarea independiente, los gerentes deben estar capacitados para desempeñar todas las actividades al mismo tiempo y necesitan darse cuenta de que una activa desarrollada incorrectamente puede afectar en las demás. Es decir, estos procesos están relacionados de recaudación y los administrativos entre sí son interdependientes, para ello es necesaria una planificación previa (Villa , 2014)

(Danós , 2011) Afirma que:

El proceso de recaudación y cobranza constituye sin duda alguna una de las más intensas manifestaciones de las potestades que nuestro ordenamiento que confiere a la administración pública para ejecutar por sí misma sus decisiones, sin necesidad de requerir el auxilio de los tribunales. Mediante el procedimiento de recaudación y cobranza las entidades que forman parte de la administración pública persiguen el cobro forzoso de acreencias pecuniarias de derecho público, independientemente de la voluntad del obligado, estando facultadas para detraer del patrimonio jurídico del deudor bienes y derechos hasta la satisfacción de lo adeudado (p.12).

2.4.2.4.1. GESTIÓN DE CALIDAD

(Lara, 2012) En su artículo menciona que:

La calidad del servicio es la conformidad del servicio prestado con las especificaciones y expectativas del cliente. Las organizaciones de servicio deben de determinar qué beneficios esperan recibir los clientes y de procurar producir los servicios que puedan colmar y si es posible exceder sus expectativas. Un servicio de calidad rara vez pasa desapercibido, pero en la prestación de servicios de calidad, lo más difícil es pasar del dicho al hecho. Se puede resaltar la deficiente calidad de muchos servicios, por ejemplo, es cada vez más común que los aviones lleguen con retraso, que el servicio sea lento o ineficiente en un restaurante, que los empleados de una oficina sean descorteses, etc.

Para mejorar la calidad, la empresa debe de entender en primer lugar, cómo juzgan los clientes la calidad del servicio. Su intangibilidad, hace que la calidad del servicio sea difícil de evaluar, y es precisamente por esto que los clientes emiten juicios sobre la calidad basados en cómo se presta el servicio. Por otra parte, se sabe, que crear una cultura de cero defectos es tan importante para el sector servicios como lo es para el sector manufacturero. Pero hacer las cosas bien a la primera, resulta más difícil tratándose de servicios, también debido a la inseparabilidad de su producción - consumo, así como a la heterogeneidad.

Las organizaciones deben de formular normas específicas de servicio que sean transmitidas a su personal para su cumplimiento. Además, se debe tener en claro que los trabajadores de primera línea, como los cajeros de los bancos, recepcionistas, meseros, personal de cabina en aviones, etc., viene siendo el recurso más crítico. Parte de lo que vende una empresa de servicios es, precisamente, su personal. Es decir, que en la mayoría de este tipo de empresas, antes de poder mejorar la calidad, la organización debe de convencerse de que su personal es el vínculo crítico de relación con el usuario del servicio.

La calidad del servicio se puede mejorar mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio, que sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo (p.12-13)

La estandarización a través de normas de calidad nace en la década de 1940 en Estados Unidos cuando la American National Standards Institute (ANSI) inicia la normalización de la industria militar y se expande a todo tipo de industria tecnológica

para asegurar la calidad de los productos. Los primeros antecedentes de normas de calidad genéricas se elaboraron en Canadá y en Australia en 1975, sin embargo el despliegue definitivo de la normalización y de la certificación de calidad como factores claves del comercio internacional surge en 1987 con la serie de normas ISO 9000. Estas normas concretan una serie de estándares para establecer la gestión de un sistema de calidad. Sólo se refieren a las pautas y requerimientos que deben seguirse, no determinando niveles ni valores que se deban alcanzar para determinar la calidad de un producto o servicio.

Las normas fundamentales, reconocidas internacionalmente, que recogen los elementos que deben formar un sistema de gestión de la calidad son las familias de normas ISO 9000 e ISO 14000.

Las ISO 14000, vinculadas a la gestión ambiental, son muy similares a las primeras, hasta tal punto que es muy fácil su integración en la organización.

Las ISO 9000 son más amplias y abarcan el sistema de gestión de la calidad de una organización. Actualmente la norma en vigor que puede ser certificada es la ISO 9001:2008.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Ambas familias son reforzadas por el desarrollo de otras normas ISO de apoyo:

- ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario. - ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- ISO 10001: 2007. Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.
- ISO 10002:2014. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- ISO 10003:2008. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos externa a las organizaciones.
- ISO 10004:2012. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición.
- ISO 10005:2005. Gestión de la Calidad Directrices para los planes de calidad.
- ISO/TR 10013:2001. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.

- ISO 10015:2001. Gestión de la calidad. Directrices para la formación.
 - ISO 10018:2012. Gestión de la calidad. Directrices para la participación activa y la competencia de las personas.
- ISO 10019:2005. Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios.
- ISO 19011:2012. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
 - GUIA ISO/IEC 72:2001. Directrices para la justificación y desarrollo de normas de sistemas de gestión (Medina, 2015, pág. 23).

2.4.2.4.1.1. EFICIENCIA

Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados (Villa , 2014).

La eficiencia es una parte fundamental y básica de la administración. Hace referencia a los recursos empleados y a los productos obtenidos. Si lograrlos incrementar la cantidad de productos obtenidos manteniendo constante el volumen de recursos empleados, podremos decir que se ha producido un aumento en la eficiencia. De igual modo, si mantenemos constantes la cantidad de productos obtenidos disminuyendo la cantidad de recursos empleados, también habremos logrado un aumento de la eficiencia. Todos los administradores se enfrentan con el reto de desempeñar sus funciones con recursos (humanos, financieros, físicos.. tecnológicos, de comunicación, etc.) limitados, lo que les obliga al empleo eficiente de los mismos (Pirela A. , 2005, pág. 22).

2.4.2.4.1.2. EFICACIA

Es el logro de objetivos al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados (Villa , 2014).

2.4.2.4.2. VALORACIÓN DE RIESGOS

(Castromán, 2005) Define a la gestión del riesgo como un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos

2.4.2.4.2.1. RIESGOS OPERATIVOS

El riesgo operativo, por lo general, se subdivide en dos componentes principales, estos son: el riesgo operativo propiamente dicho y el riesgo operacional estratégico, tal como se indica en la figura:

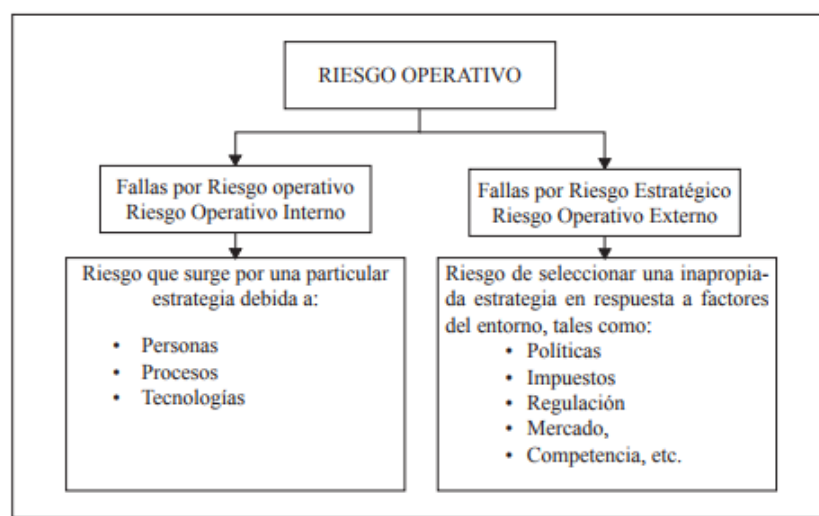


Gráfico 4. Riesgo Operativo

Fuente: (Fernandez, 2008, pág. 51)

El riesgo operativo propio surge de potenciales fallas en el curso normal del negocio, es decir, una firma utiliza personas, procesos y tecnología para realizar sus planes de negocios y cualquiera de estos factores puede experimentar algún tipo de falla. Una proporción de estas fallas puede anticiparse y debe ser cubierta dentro de los planes del negocio; otras, sin embargo, no pueden anticiparse. En ambos casos, predecir tanto su impacto como su frecuencia es una tarea difícil de lograr. Los riesgos operativos estratégicos surgen de factores del entorno, tales como nuevos competidores, entornos políticos y regulatorios, factores climáticos, etc., que están fuera del control de la empresa. También surgen de nuevas iniciativas estratégicas como la definición de

nuevas líneas de negocios. Por otra parte, el riesgo operativo puede presentarse antes, durante y después de completadas las operaciones del negocio, es decir, si tomamos el ejemplo de una nueva línea de crédito, el riesgo puede surgir en la fase de diseño del producto, se presenta durante la negociación con el clientes (una mala evaluación del analista de crédito o la aplicación de un mal modelo) y continúa después que la operación se ha completado (problemas en la información de los clientes morosos, una falla en el sistema de grabación de los clientes, etc.). En el análisis de riesgo operativo debe realizarse una completa descripción de lo que puede fallar antes, durante y después de la operación o línea de negocio (Fernandez, 2008, pág. 51)

2.4.2.4.2.2. RIESGOS ESTRATÉGICOS

Para que una organización pueda llevar a cabo de forma exitosa un proyecto estratégico es necesario concebir la administración de riesgos de forma integrada y a nivel corporativo, para la cual es importante que desde la planeación estratégica y demás fases de la dirección estratégica, se incluya la administración de los riesgos que se materializan en los procesos y que afecten a los objetivos estratégicos formulados. Para lograr esto es de vital importancia el enfoque a procesos.

La administración de riesgos a nivel corporativo puede utilizarse para tomar decisiones entre las que se pueden incluir: la reformulación de objetivos y metas, el establecimiento de estructuras organizativas buscando la integración o coordinación de elementos, el rediseño de procesos (cambios en el diseño de los procesos debido a la evaluación de sus riesgos), la forma en que la dirección se proyectará para tomar decisiones, y las formas que se emplearán en el control teniendo en cuenta la vulnerabilidad de la organización en sus puntos débiles (Bolaño & Ramírez, 2011)

2.4.2.4.3. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

Es el método que utiliza la empresa para realizar sus cobros, las cuales pueden ser de forma directa, esta se lleva por la caja de la empresa mediante el personal de este departamento, dichos cobradores son los bancos los cuales por llevar a cabo la cobranza se queda con un porcentaje del cobro (Henriquez, 2011, pág. 50)

2.4.2.4.3.1. COBRANZA

Si bien es cierto que la recuperación de las cuentas y documentos por cobrar en tiempos normales presenta diversos problemas, cuando las empresas se desenvuelven en una economía en crisis, se hace todavía más difícil ya que, ante la incertidumbre reinante, el que cuenta con algunos recursos financieros los esconde en previsión de algo inesperado que pudiera dar al traste con su situación económica.

Cobrar en estas condiciones resulta, con frecuencia, una tarea titánica que requiere del uso de diversas herramientas y elementos que lleven a tener una cartera al día.

Con suma frecuencia no se sabe cobrar y es por lo que el atraso en la cobranza se hace notable teniendo las empresas que acudir a los bancos en busca de créditos, normalmente a tasas elevadas de interés, o bien prohibidas, cuando que en las cuentas y documentos por cobrar de las empresas están recursos propios, que no tienen costo financiero, y que debían servir para mantenerlos operando normalmente generando los beneficios esperados.

Con esto se quiere indicar que para cobrar bien, es preciso considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en una empresa actúan de igual manera y por es el trato hacia ellos no puede estar sujeto a un rasero común. Si un cliente ocasionalmente se atrasa en sus pagos, sería un grave error que se le amenazara con un abogado ya que esto acarrearía, en última instancia, que dejara de serlo (Molina, 2006, pág. 11)



Gráfico 5. Ciclo de cobranzas
Fuente: (Molina, 2006)

2.4.2.4.3.2. POLÍTICAS DE COBRANZA

(Welsch, 2005) En su trabajo mencionan que:

En “La práctica de las Finanzas de Empresa” son las condiciones tanto económicas, los precios asignados a los productos y la calidad de los mismos, también corresponden a conformar una serie de factores que son importantes porque influyen en la manera de recuperar dichas cuentas por cobrar. Las políticas de crédito pueden influir tanto en las ventas como en la solvencia de la empresa.

2.4.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.3.1. ESTADOS FINANCIEROS

(Gaitan, 2012) Afirma que:

El marco conceptual parte de dos supuestos, el primero basado en el sistema de causación y el segundo basado en el negocio en marcha o continuidad de la empresa. El sistema de causación se basa en que en las empresas se reconocen los efectos de los eventos o transacciones cuando ellos ocurran, se registran y se reportan en los estados financieros del periodo correspondiente, reflejándose en ellos no solo las transacciones pasadas sino también aquellas que se deban pagar con recursos futuros o que se deban hacer exigibles a favor del ente. El negocio en marcha considera que la empresa que se crea es para subsistir en el tiempo y no para liquidarla en corto plazo (p. 8).

Las NIIF determinan que los estados financieros que se presenten, deben hacerse de manera comparativa con el periodo anterior, pudiéndose presentar también en otros periodos anteriores a la misma fecha de cierre (p.12).

ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Zapata, 2011) Afirma que:

Básicamente les proporciona al gerente y a los accionistas los parámetros para conocer la situación económica y la posición financiera de la empresa, a partir de los cuales se pueden responder algunas inquietudes de accionistas y administradores como las siguientes:

Se da continuidad a las decisiones de cambio para mejorar?

Los planes y programas financieros se han cumplido?

Los resultados han mejorado, con respecto a periodos anteriores?

Cuál es la posición de la empresa en el mercado?

La empresa se encuentra en capacidad de superar las actuales dificultades? (p.416)

HORIZONTAL

Bravo (2008) menciona que:

Se basa en la comparación entre dos o más estados financieros. El análisis horizontal tiene la característica de dinámico y permite la obtención de índices, porcentajes más objetivos y confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un periodo a otro (p.291).

(Zapata, 2011) Afirma que:

Cuando se realiza comparando una cuenta o grupo de cuentas de dos o más periodos, con el fin de determinar las partidas que han tenido mayor variación o movimiento (análisis dinámico) y conocer el comportamiento de una cuenta (p.416).

VERTICAL

Bravo (2008) menciona que:

Se refiere al estudio de los estados financieros a determinada fecha o periodo sin relacionarlos o compararlos con otros, ejemplo:

Balance general a una fecha determinada

Estado de resultados de un periodo específico

El análisis vertical tiene la característica de estático y únicamente permite la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de subgrupos, grupos y sectores financieros. Es un análisis estático porque estudia la situación económica o financiera en un momento determinado sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo (p.290-291).

(Zapata, 2011) Afirma que:

Quando se realiza con base en una partida importante o significativa de los balances a los costos, gastos y utilidad de este año (p.416).

CLASIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Zapata, 2011) Afirma que:

Existen dos grupos de estados financieros: los que miden la situación económica (Estado de resultados y estado de evolución del patrimonio), y los que miden la situación financiera (Balance general o Estado de situación financiera y Estado de flujo del efectivo) (p.62).

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

(Zapata, 2011) Afirma que:

Es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio, y determina la posición financiera de la empresa en un momento determinado (p. 63).

Partes y formas de presentación del estado de situación financiera

Encabezado: contendrá el nombre o razón social, número de identificación, periodo al que corresponde la información, nombre del estado, cierre del Balance (Ej: 31 de diciembre de 200%) y denominación de la moneda en que se presenta.

Texto: es la parte esencial que presenta las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio, distribuidas de tal manera que permitan efectuar un análisis financiero objetivo.

Firmas de legalización: en la parte inferior del Estado se deberían insertar la firma y rubrica del contador y del gerente.

Las formas de presentación más usuales del Estado de situación financiera son en forma de cuenta o a manera de informe.

La presentación más usual es en forma de cuenta (también llamado horizontal). Se muestra el Activo al lado izquierdo; el Pasivo y el Patrimonio al lado derecho, (...) (p. 63).

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

(Zapata, 2011) Afirma que:

El estado de resultados muestra los efectos de la operación de una empresa y su resultado final, ya sea ganancia o pérdida, resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un periodo determinado.

El estado de resultados es dinámico, ya que expresa en forma acumulativa las cifras de rentas (ingresos), costos y gastos resultantes en un periodo determinado (p.62).

Encabezado: Contendrá la razón social, el número de identificación tributaria (RUC), el nombre del estado y periodo al que corresponde (ejemplo: del 1 de enero al 31 de diciembre de 200%) y denominación de la moneda en que se presenta, como por ejemplo \$USD.

Texto: parte sustancial que presenta todas las cuentas de rentas, costos ya gastos debidamente clasificadas y ordenadas, a fin de ir estableciendo los tipos de utilidad o pérdida (ejemplo: utilidad operacional).

Firmas y legalización: en la parte inferior se insertan la firma y rubrica del gerente o representante legal y del contador.

Generalmente se presenta en forma vertical, y a pedido de la gerencia se puede detallar o resumir, de tal manera que se puede hablar de presentación analítica y resumida o condensada (p. 62).

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

(Zapata, 2011) Afirma que:

Aunque la gerencia dispone de información mediante la lectura del Estado de resultados, Balance general y Flujo de efectivo, no cuenta con datos más explícitos sobre el origen, cambios y situación presente de las cuentas patrimoniales sobre cuya base pudieran proponer al directorio o a la junta de accionistas ciertas acciones, como:

- Ampliar el patrimonio por medio de aumentos de capital

- Reducirlo mediante adquisiciones de acciones propias o pago de dividendos.
- Consolidar varias partidas en una sola cuenta, como forma previa de la capitalización de esos créditos.

Precisamente el Estado de Evolución del Patrimonio es preparado al final de periodo, con el propósito de demostrar objetivamente los cambios ocurridos en las partidas patrimoniales, el origen de dichas modificaciones y la posición actual del Capital contable, mejor conocido como patrimonio (p.330)

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Horngren, Sundem & Elliott (2000) afirman que:

El estado de flujo de efectivo contiene todas las actividades del efectivo, tanto ingresos como desembolsos, de una empresa, durante un periodo determinado. Explica además, las causas de los cambios en el efectivo, suministrando información sobre las actividades operativas de financiamiento y de inversión (p.396).

(Zapata, 2011) Menciona que:

El estado de flujo del efectivo contiene:

Encabezado: razón social, nombre del estado y periodo al que corresponde la identificación.

Texto: parte esencial del estado, reflejará el movimiento del efectivo que ingresa y egresa. El contenido será diferente, en tanto se apliquen los métodos directo o indirecto, (...) (p.397).

2.4.3.2. NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Los organismos encargados de promulgar las normas contables en distintos países del mundo, han adoptado diferentes estilos para emitir sus disposiciones, dependiendo del ambiente legal, cultural y político en que se han desarrollado. Algunos se han concentrado más en principios generales y han dejado espacio al juicio profesional en su aplicación. La Comisión Principios de Contabilidad CPC, siguiendo la línea del International Accounting Standards Committee (IASC) en su momento y actualmente del International Accounting Standards Board (IASB), ha tomado este último enfoque

considerando que el estilo de desarrollar reglas detalladas, conlleva al riesgo de que si una regla no prohíbe explícitamente un tratamiento o una presentación determinada, entonces lo permite.

Derivado de la tendencia de los contadores hacia los temas fiscales, la generación de información financiera se diseña para el cumplimiento de obligaciones fiscales y es, a través del Dictamen Fiscal, como se vincula la normatividad antes citada con la ley fiscal y al tener diferentes destinatarios existe conciliación en sus bases (Lima, 2007)

Según (Duran, 2013):

El objetivo de las NIIF es obtener una información financiera objetiva, neutral, transparente, oportuna y razonable que permita a los usuarios de la misma, disponer de datos financieros útiles y confiables en la toma de decisiones, análisis de datos, diagnósticos de metas y objetivos planificados. Por lo tanto, se hace necesario la aplicabilidad de las Normas Internacionales de Información Financiera en las entidades de Venezuela que permita una uniformidad de información financiera comparada con otra entidad de cualquier parte del mundo (P.36)

2.4.3.3. INFORMES DE CUMPLIMIENTO

Es común encontrar un anticuado sistema de información contable y financiera; en tales casos se está arriesgando el pleno potencial de la administración y de la propia compañía. El informe contable que suele presentarse para uso externo tiene una aplicación limitada para los propósitos internos de la administración; por consiguiente, los contadores que tratan de resolver los problemas internos de la administración con informes diseñados para fines externos, no la están sirviendo de forma adecuada.

Informes de desempeño –Estos informes se preparan normalmente sobre una base mensual y se ciñen a un formato estandarizado, de periodo en periodo (pero la estandarización no se da entre compañías e industrias). Tales informes se diseñan de manera que faciliten el control administrativo interno. Deben componerse de series seleccionadas de datos relativos a cada área con metas y planes presupuestales, ya que dichos informes tienen como objeto precisar tanto el desempeño eficiente como el ineficiente (Welsch, 2005, pág. 400)

2.4.3.4. INFORMACIÓN FINANCIERA

Según (Martin & Mancilla, 2010) la información financiera:

Muestra los recursos de la entidad económica y en función a ello, sus usuarios toman decisiones de negocio, inversión y operación en el ámbito financiero, laboral, legal o fiscal. Por lo tanto, es importante que la información financiera sea confiable y útil para que la toma de decisiones de los usuarios sea objetiva.

Además, es fundamental establecer políticas y procedimientos de control interno, que brinden una seguridad razonable de que el flujo de la operación garantiza que las transacciones y las transformaciones internas son registradas oportunamente.

La responsabilidad de la información financiera corresponde a la administración, por ello es necesario observar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno establecidas. Cuando no se cumple plenamente con los controles internos que acompañan la operación del negocio, se niega la posibilidad de una información financiera confiable. El efecto trasciende —además de dañar la imagen corporativa y el ambiente laboral— a la confianza de los usuarios de la información financiera, cuyo resultado aumenta los costos de operación, refleja descuido de los activos y desorden en la administración. El sistema de control en la administración mantiene informada a la empresa de la coordinación de sus funciones, de la eficiencia ejecutoria conforme las políticas establecidas, de la protección y aprovechamiento de los recursos, y se asegura de que se están logrando los objetivos institucionales. De ahí la importancia del establecimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos del control interno (p.70)

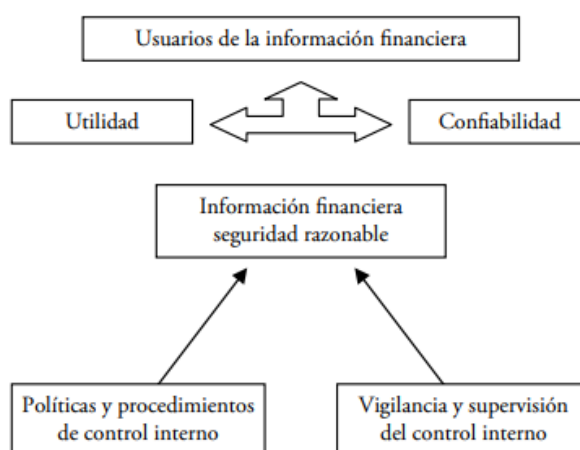


Gráfico 6. Vínculo de la Información Financiera
Fuente: (Martin & Mancilla, 2010)

2.4.3.4.1. TIPOS Y GENERALIDADES

La utilidad es la manera de la información de adecuarse a los propósitos de los usuarios, ya que el contenido y la oportunidad son el apoyo sustantivo para ellos. El contenido está determinado por la significación, la relevancia, la veracidad y la comparabilidad de la información financiera. Por otro lado, la oportunidad de la información financiera se cumple cuando los datos llegan a los usuarios cuando ellos los necesitan, es decir, a tiempo para tomar decisiones.

La significación de la información es la capacidad de presentar, mediante el uso de palabras y cantidades, cómo es la organización y cómo ha sido su evolución. La significación selecciona los elementos que mejor expresen el mensaje más relevante de la información. La veracidad de la información financiera refleja los hechos generadores de las operaciones que han ocurrido en la organización, tanto externa como internamente. Para conocer la evolución financiera de la organización es importante hacer comparaciones de su información a través del tiempo y esto solo es válido si las normas contables han sido aplicadas consistentemente.

Las características de la información financiera son inherentes a ella cuando son establecidos los criterios mínimos para su preparación, y solo así se proporciona una seguridad razonable (International Accounting Standards Board [IASB], Norma Internacional de Contabilidad NIC 1 2007: 793) de que esta coadyuve al logro de los objetivos institucionales de la empresa.

Preparar la información financiera a la luz de la normatividad, es aseverar las declaraciones que una administración incluye en la operación de la organización y por lo tanto, en dicha información. Las características de la información financiera inherentes a la confiabilidad son representatividad, objetividad, verificabilidad y la suficiencia de la información. Se considera que la información financiera es confiable cuando su contenido es congruente con las operaciones que realiza con terceros externos (transacciones) y con las transformaciones internas que realiza la administración con los recursos materiales, financieros y humanos. Si lo anterior se cumple, entonces esta es veraz, pues asegura los hechos reales de las operaciones de

la organización. Una información financiera veraz acredita la confianza y credibilidad del usuario (Martin & Mancilla, 2010, pág. 60).

Tabla 2. Modelo de tipos y formatos Información Financiera

TIPOS DE PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA	FORMATOS (AUTORIZADOS POR LA GSFP) PARA LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA
Presentación de Información Financiera al Inicio de Actividades de la Organización	Presentar el Formato-1: Balance Inicial.
Presentación de Información Financiera Anual de la Organización	Presentar los formatos, anexos y documentos siguientes: Formato-2: Balance General. Formato-3. Estado de Ingresos y Egresos. Formato-4: Cédula Central de la Información Complementaria a los Estados Financieros. Anexo 4A: Ingresos y Egresos. Anexo 4B: Movimiento de Fondos del Financiamiento Público Directo. Anexo 4C: Balance de Comprobación. Notas a los Estados Financieros.
Presentación de Información Semestral de Aportaciones/Ingresos de la Organización	Presentar los formatos y anexos siguientes: Formato-5: Cédula Central de Aportaciones/Ingresos Semestrales. Anexo 5A: Aportaciones Individuales en Efectivo y en Especie. Anexo 5B: Otros Ingresos.
Presentación de Información financiera	Presentar los formatos y anexos siguientes: Formato-7: Cédula Central de Aportaciones/Ingresos Anexo 7A: Saldo Inicial Anexo 7B: Aportaciones/Ingresos (Aportaciones Individuales en Efectivo y en Especie). Anexo 7C: Aportaciones/Ingresos (Ingresos por Actividades de Financiamiento Proselitista). Anexo 7D: Aportaciones/Ingresos (Otros Ingresos). Formato-8: Cédula Central de Gastos Anexo 8A: Gastos de (Gastos de Publicidad). Anexo 8B: Otros Gastos de Publicidad Sub anexo-8B1: Informe Cronológico Anexo 8C: Gastos (Otros Gastos)

Elaborado por: Sánchez Carolina (2018)

2.4.3.4.1.1. PRESENTACIÓN

Según (Superintendencia de Compañías, 2010) las sociedades sujetas a su control y vigilancia, adoptando las siguientes disposiciones:

Las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones, de economía mixta, de responsabilidad limitada y las que bajo la forma jurídica de sociedades constituya el Estado, las sucursales de compañías u otras empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas y las asociaciones y consorcios que formen entre sí o con sociedades nacionales vigiladas por la entidad, y estas últimas entre si y que ejerzan sus actividades en el Ecuador, remitirán a la Superintendencia de Compañías los estados financieros y sus anexos desde el mes de enero sean estos mediante declaración impresa o declaración con firma electrónica que realicen las compañías en el portal web de la Superintendencia de Compañías, hasta el treinta de abril, de acuerdo al noveno dígito del Registro Único de Contribuyentes (RUC), conforme el orden siguiente:

Tabla 3. Presentación Información Financiera

Noveno dígito RUC	Fecha máxima de presentación
1	12 de abril
2	14 de abril
3	16 de abril
4	18 de abril
5	20 de abril
6	22 de abril
7	24 de abril
8	26 de abril
9	28 de abril
0	30 de abril

Fuente: (Superintendencia de Compañías, 2010)

2.4.3.4.1.2. PRESENTACIÓN VALOR RAZONABLE

Según (Castellanos, 2010) menciona:

Los informes financieros tradicionalmente se han elaborado con base en el criterio del costo histórico, el cual refleja los valores por los cuales se afectan las partidas en el momento inicial de la ocurrencia de la transacción. Sin embargo, el tomar decisiones fundamentadas en reportes financieros históricos ha originado ciertas controversias, en relación a la calidad de esa información, al considerarse que cuenta con un bajo grado de oportunidad y utilidad por no tener presente las actuales condiciones del mercado al cual pertenece el elemento que se está evaluando.

Es en este momento, cuando los precios de mercado comienzan a tener relevancia en la disciplina contable, bajo la concepción de que pudiesen mejorar la calidad de la información financiera reportada, pues mostrarían una razonable situación económico-financiera de la entidad. El supuesto de la economía de cambio, es lógico que los precios de intercambio (los precios de mercado) serían pertinentes a la presentación de informes externos y con respecto al proceso de toma de decisiones indica que las decisiones económicas pueden afectar solamente a los resultados presentes y futuros, los precios de cambios presentes y futuros son más pertinentes que los precios de cambio pasados. Claramente este autor pone de manifiesto que al introducirse valoraciones al precio de mercado en los estados financieros, los usuarios contarán con argumentos más sólidos para tomar sus respectivas decisiones.

Concepto de valor razonable

La cantidad por la que puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua. Por su parte, el autor define también como el precio que se recibiría al vender un activo o que se pagaría al transferir un pasivo en una transacción regular entre participantes del mercado en la fecha de medición.

- Representa un valor estimado que busca la máxima aproximación al valor real del elemento que se somete a valoración.

- Se puede inferir que todos los activos y pasivos tienen asociado un valor razonable, el cual en algunos casos es muy difícil de determinar.

- Se manifiesta como un precio de salida o valor futuro que, toma como referencia el importe que recibiría una persona al enajenar un activo o el importe que se cancelaría por un pasivo.

- Es calculado para una fecha determinada. En ese momento se dispone de una cierta información y de unas expectativas y condiciones de mercado concretas que pueden

variar con el tiempo, por lo que ese valor razonable puede ser inadecuado para otra fecha distinta.

- Al suponer que el valor razonable se determina bajo “condiciones normales de mercado” cualquier eventualidad tanto externa como interna pudiera distorsionar el valor calculado. Por lo tanto, en circunstancias relativas a disoluciones, quiebras, estados de atraso, ventas forzosas, entre otras; esta pauta de valoración no representaría el verdadero valor del elemento, pudiendo estar sobrevalorado o subvalorado. Así pues, esta acepción de valor concuerda con la hipótesis fundamental de negocio en marcha plasmada en el Marco Conceptual del IASB (2005), ya que el valor razonable solo será aceptable si la empresa opera bajo condiciones normales.

- Es necesario suponer que las transacciones se realizarán entre “un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados”, por lo que el enajenante deberá colocar a disposición del adquirente la información más completa posible relativa a las características y especificidades del bien a comercializar. •Las operaciones realizadas deben caracterizarse por una “independencia mutua”, ya que al existir algún tipo de sesgo o interés específico a favor de alguna de las partes o inclusive para las dos, provocará que el valor obtenido no represente fielmente la transacción efectuada (p.271-272).

2.4.3.4.2. CARACTERÍSTICAS

La utilidad es la característica fundamental de la información de los estados financieros, consiste en la cualidad de adecuarse las necesidades comunes del usuario general y constituye el punto de partida para clasificar a las demás en:

- a) Características cualitativas y
- b) Características cuantitativas

2.4.3.4.2.1. CUALITATIVAS

(Normas Internacionales de Información Financiera, 2006) menciona el contexto de la NIA-4 donde expresa que:

La información financiera posee esta cualidad cuando su contenido es congruente con 8 las transacciones, transformaciones internas y eventos sucedidos, y el usuario general la utiliza para tomar decisiones basándose en ella. Para ser confiable la información financiera debe: a) reflejar en su contenido, transacciones,

transformaciones internas y otros eventos realmente sucedidos (veracidad); b) tener concordancia entre su contenido y lo que se pretende representar (representatividad); c) encontrarse libre de sesgo o prejuicio (objetividad); d) poder validarse (verificabilidad); y e) contener toda aquella información que ejerza influencia en la toma de decisiones de los usuarios generales (información suficiente).

Esta Norma tiene como finalidad establecer las características cualitativas que debe reunir la información financiera contenida en los estados financieros para satisfacer apropiadamente las necesidades comunes de los usuarios generales de la misma y con ello asegurar el cumplimiento de los objetivos de los estados financieros. La NIF A-4 fue aprobada por unanimidad para su emisión por el Consejo Emisor del CINIF en septiembre de 2005 para su publicación en octubre de 2005, estableciendo su entrada en vigor para los ejercicios que se inicien a partir del 1º de enero de 2006

La información financiera contenida en los estados financieros debe reunir determinadas características cualitativas con la finalidad de ser útil para la toma de decisiones de los usuarios generales. La utilidad como característica fundamental de los estados financieros, es la cualidad de adecuarse a las necesidades comunes del usuario general y constituye el punto de partida para derivar las características cualitativas restantes, las cuales se clasifican en: a) características primarias, y b) características secundarias”.

Las características cualitativas primarias de la información financiera son la confiabilidad, 4 la relevancia, la comprensibilidad y la comparabilidad; existen otras características secundarias, que se consideran asociadas con las dos primeras. Las características cualitativas secundarias orientadas a la confiabilidad son la veracidad, 5 la representatividad, la objetividad, la verificabilidad y la información suficiente. Las características cualitativas secundarias orientadas a la relevancia son la posibilidad de 6 predicciones y confirmación, así como, la importancia relativa. En la práctica es necesario encontrar un equilibrio entre las características mencionadas 7 para satisfacer en forma adecuada las necesidades de los usuarios generales y, con ello, cumplir con los objetivos de la información financiera.

2.4.3.4.2.1. CUANTITATIVAS

Es posible definir la importancia relativa de una partida en un contexto general atendiendo simplemente a su monto, pero resulta fundamental seleccionar las bases

adecuadas para llevar a cabo las evaluaciones correspondientes. Al respecto, las siguientes orientaciones pueden contribuir a definir tales criterios:

- a) La proporción que guarda una partida en los estados financieros en conjunto, o bien, en el total del rubro del que forma parte o debería formar parte;
- b) La proporción que guarda una partida con otras partidas relacionadas;
- c) La proporción que guarda una partida con el monto correspondiente a años anteriores y el que se estima representará en años futuros;
- d) Considerar el efecto en los estados financieros de todas aquellas partidas que individualmente no representan una proporción sustancial, pero sí en su conjunto; y e) Existen partidas que deben presentarse por separado, o bien en forma compensada. La evaluación de la importancia relativa en estos casos debe hacerse considerando las partidas en forma separada o compensada, según sea el caso, para evitar errores de apreciación (Normas Internacionales de Información Financiera, 2006)

2.4.3.4.3. TOMA DE DECISIONES

(Fundesyam, 2011) Define: *“Tomar valor, solucionar, odiar, recoger o conseguir, tomar fuerza, espíritu, aliento, libertad. Ponerse a elaborar la acción o el trabajo para la cual sirve una determinante herramienta. Tomar la pluma, ponerse a escribir. Tomar la aguja, ponerse a coser”* (p.13).

Es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para resolver diferentes situaciones o conflictos de la vida, la familia, empresa, organización. Cada día tomamos decisiones para las cuales no necesariamente tomamos la mejor opción. (p.16)

Decidir

La palabra decidir viene del latín decidiré (decidir), que simboliza trozar, solucionar, arreglar, corregir, establecer juicio decisivo sobre algo inseguro o impugnado, decidir un asunto, tomar valor de algo y mover a alguna la voluntad, a fin de que tome cierta determinación.

2.4.3.4.3.1. IMPORTANCIA

(Solano, 2012) Menciona que:

Si bien es cierto que todas las decisiones pueden orientarse por este proceso básico del circuito cerrado, también es cierto que existen diferentes métodos para llegar a una decisión y que los mismos, dependerán de la importancia de la decisión. Por ejemplo, la decisión de hacer un depósito bancario a primera hora o al final de la jornada de trabajo puede ser intrascendente y, en consecuencia, puede decidirse tomando en cuenta las horas en que los bancos están menos congestionados. Sin embargo, una decisión relacionada con la compra de una nueva compañía requerirá una investigación previa importante. Por otro lado, la importancia de una decisión está íntimamente relacionada con la posición que ocupa la persona que toma la decisión en la organización; por ejemplo, la decisión de la mejor hora para realizar habitualmente el depósito bancario puede ser importante para el mensajero de la empresa, pero intrascendente para el gerente.

Existen cinco factores que pueden resultar de gran ayuda si se analizan para evaluar la importancia de una decisión:

1. Tamaño del compromiso. Aquí está presente el factor cuantitativo relacionado por lo general con dinero y personas, y el factor tiempo. En la mayoría de los casos, una decisión implica fuertes sumas de dinero, el esfuerzo de muchas personas y, además, puede tener un impacto a largo plazo sobre la organización.
2. Flexibilidad de los planes. Algunos planes pueden revertirse fácilmente, mientras que otros tienen un carácter definitivo. En la medida en que una decisión implique seguir un curso de acción irreversible, la decisión es particularmente importante.
3. Certeza de los objetivos y las políticas. Algunas empresas pueden tener una política clara que indique cómo actuar frente a ciertas situaciones; en ese caso, las decisiones serán fáciles de tomar. Por el contrario, si una organización es muy cambiante o, por su naturaleza, las acciones a seguir dependen de factores conocidos solo por el personal de alto nivel, la decisión adquiere una gran importancia.
4. Cuantificación de las variables. Una decisión puede tomarse más fácilmente si los costos asociados con esa decisión pueden definirse en forma precisa.
5. Impacto humano. Cuando una decisión puede perjudicar a algunas personas, la decisión es grande y debe tomarse cuidadosamente (p. 46)

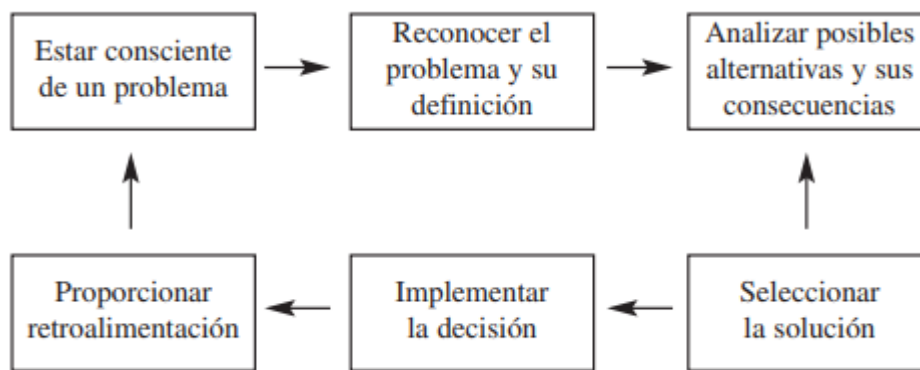


Gráfico 7. Circuito en la toma de decisiones
Fuente: (Solano, 2012)

2.4.3.4.3.2. DECISIONES ESTRATÉGICAS

(Hernandez, 2008) Menciona que:

Las decisiones estratégicas son más complejas porque el marco de referencia es relativamente definido. Son sólo uno o varios escenarios estratégicos con la información que los fundamenta; por lo tanto, no se tienen las referencias precisas de lo que sucederá. Los escenarios son simplemente “especulaciones” con cálculos sólidos. En todo caso, el marco de referencia del estratega es su conceptualización del negocio y la **misión económica** de la organización (qué es, por qué le compran los clientes o usuarios), de ahí que si la misión está mal conceptualizada, las decisiones serán incorrectas, aunque los escenarios estratégicos estén bien planteados. Otro elemento que apoya las decisiones del estratega es el análisis de la posición competitiva de la empresa y su eficacia (P.390)

2.4. HIPÓTESIS

El deficiente proceso de recaudación incide a una inadecuada información financiera de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato

2.5.1. ELEMENTOS DE LA HIPÓTESIS

2.5.1.1. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente: proceso de recaudación.

Variable dependiente: información financiera

Unidad de observación: Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato

Términos de relación: incide.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación está formulado de acuerdo a una investigación de campo y también a una investigación bibliográfica-documental, debido a que el estudio se lo pondrá en marcha el espacio o lugar donde aparecieron los hallazgos, es decir, en la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato, donde obtendremos la evidencia necesaria para exponer el problema a analizar.

3.2.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Herrera y Otros (2004) afirman que:

La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La investigación de campo será utilizada para poder recolectar toda la información necesaria para comprender la situación actual de la empresa objeto de estudio, mediante la utilización de herramientas como entrevistas, encuestas, cuestionarios, los mismo que posterior a su ejecución serán interpretados (p.95).

3.2.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA-DOCUMENTAL

Bernal (2006) menciona que:

La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema de estudio.

Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias, o de realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros (p.110-111).

Según **Herrera y Otros (2004)**:

“La investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias) (p.95)”.

3.1.2. ENFOQUE

La presente investigación es predominante cualitativa debido a que se analizará los procesos administrativos para cobranzas y como esto afecta a la información financiera, además basándonos en autores que afirman:

Según **Hernández y Otros (2006)** “El enfoque cualitativo, a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios cuantitativos (Grinnell, 1997)” (p.8).

Según **Bernal (2006)** El método cualitativo método no tradicional, de acuerdo con Bonilla y Rodríguez, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (p.57).

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Según **Bernal (2006)** “Se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.112-113).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

Según **Freund y Smith (1989)**: “Si un conjunto de datos consta de todas las observaciones concebiblemente (o hipotéticamente) posibles de cierto fenómeno, se denomina población, el término “población” proviene del origen de la estadística al describir las poblaciones de seres humanos” (p.54)

Herrera y Otros (2004) afirman que:

La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio (p.98).

El presente trabajo de investigación se desarrollará con una población total de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” donde denominaremos a la misma como:

Los comerciantes que forman parte de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista”.

TABLA 4. Número de comerciantes y puestos

ARRENDAMIENTO DE PUESTOS Y LOCALES

NAVE	NÚMERO DE COMERCIANTES Y PUESTOS
B	60
C	60
D	35
F	60
H	35
K	35
L	35
LL	80
M	25
N	80
O	80
P	60
Q	60
ROPA	35
BATERIAS	10
AUTOLUJOS	25
ALIMENTOS PREPARADOS	60
TRICICLEROS	45
BODEGAS, LOCALES	30

VENTA DE GABETAS Y CARTONES

NAVE	NÚMERO DE COMERCIANTES Y PUESTOS
B	60
C	60
D	35
F	60
H	35
K	35
L	35
LL	80
M	25
N	80
O	80
P	60
Q	60
ROPA	35
BATERIAS	10
AUTOLUJOS	25
ALIMENTOS PREPARADOS	60
TRICICLEROS	45
BODEGAS, LOCALES	30

Fuente: Investigación de campo. Departamento Administrativo de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista”

Elaborador por: Carolina Sánchez (2017)

Evidenciando que la empresa, la cual es objeto de estudio, posee una población considerable, trabajaremos mediante el cálculo de una muestra, empleando el método estadístico que sea de mayor aplicación a este tipo de población.

3.3.2. MUESTRA

Según **Freund y Smith (1989)**: “Si un conjunto de datos consta solamente de una parte de estas observaciones, se conoce como muestra” (p.55).

Para nuestra investigación se ejecutará el muestreo regulado en el cual, los sujetos de la muestra serán determinados mediante el cálculo estadístico pertinente, es decir que se utilizara un método de cálculo de la muestra, ya que la población es de mayor proporción (es superior a 100 elementos), también no existe limitación de información, es decir, todos los recursos necesarios están a nuestra disposición para la ejecución del trabajo de investigación y como referencia para el mismo citaremos la fórmula de cálculo de la muestra mediante el muestreo probabilístico para una población finita.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

N= población

e= error estadístico

TABLA 5. Marco muestral del personal administrativo que forma parte de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista”

NOMBRES	CARGO
Ing. Jacobo Suarez	GERENTE GENERAL
Ing. Mónica Silva	SECRETARÍA DE GERENCIA
Ing. María Luisa Parra	DIRECTORA FINANCIERA
Ing. Mireya Jácome	SECRETARÍA DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA
Dra. Mercedes Torres	CONTADORA
Ing. Kleber Hurtado	ASISTENTE DE CONTABILIDAD
Ab. Felipe Usiña	PROCURADOR
Ing. Karla Sevilla	SECRETARIA PROCURADURÍA
Sr. Mario Mayorga	REPRESENTANTE DE COMERCIANTES
Sr. David Paucar	REPRESENTANTE DE PRODUCTORES
Ing. José Luis Quispe	DIRECTOR COMERCIAL
Ing. Ana Solís	TESORERA
Ing. Bertha Salazar	RECAUDADORA

Fuente: Investigación de campo. Departamento Administrativo de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista”

Elaborador por: Carolina Sánchez (2018)

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Calderón (2012) afirma que:

El proceso de llevar una variable de un nivel abstracto a un plano operacional se denomina operacionalización, y la función básica de dicho proceso es precisar o concretar al máximo el significado o alcance que se otorga a una variable en un determinado estudio (p.32)

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE: Proceso de Recaudación				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
RECAUDACIÓN Y COBRANZAS Es parte de un grupo económico mayor y realiza transacciones significativas a los Estados Financieros.	Financiamiento y funciones	Obligaciones de pago	¿Considera usted que la empresa presenta un proceso de recaudación eficiente para cubrir con las obligaciones?	Encuesta y cuestionario
		Normativa Interna	¿La empresa facilita un manual de funciones y procedimientos?	Encuesta y cuestionario
	Distribución	Manejo del efectivo	¿La empresa posee procesos de cuadros diarios y periódicos de todos los dineros recaudados en el departamento de cobranza?	Encuesta y cuestionario
		Delegación de funciones	¿Los empleados y funcionarios encargados de los registros de deudores, desempeñan esta función en forma exclusiva?	Encuesta y cuestionario
	Flujo Estructural	Obligaciones de Orden	¿Se gestiona la recaudación de cuentas atrasadas y se conoce las vías legales para recuperar los saldos en rojo que presentan los Estados Financieros?	Encuesta y cuestionario

Tabla 6: Proceso de recaudación

Elaborado por: Carolina Sánchez (2018)

3.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE: Información financiera				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
INFORMACIÓN FINANCIERA	Periodicidad de la información	Informes de cumplimiento	¿Se preparan los estados financieros y sus notas aclaratorias de acuerdo al caso? a) Mensual b) Trimestral c) Semestral	Encuesta y cuestionario
		Presupuesto	¿Se presentan los estados financieros reales y presupuestados y sus comparaciones y explicaciones de diferencias, particularmente en obligaciones por cobrar?	Encuesta y cuestionario
	Toma de decisiones	Registros contables	¿Los movimientos contables que afectan las cuentas del capital, están basadas únicamente en las decisiones de los directivos de la empresa?	Encuesta y cuestionario
		Normativa contable	La empresa tiene establecido un manual de Procedimientos Administrativos y contables, esta actualizado y se cuenta con evidencia financiera para su difusión?	Encuesta y cuestionario
		Control interno	¿Se investigan, interpretan y documentan las variaciones en los informes financieros?	Encuesta y cuestionario

Tabla 7: Información Financiera

Elaborado por: Carolina Sánchez (2018)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según **E. Luis Herrera y Otros (2004: Pág. 114)**, “Tutoría de la Investigación Científica” para la recolección de información, metodológicamente, para la construcción de la información se opera de dos fases:

- Plan para la recolección de información
- Plan para el procesamiento de información.

El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido.

3.6.1. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según **Johnson Kuby (2008: Pág. 18-199)**, “Estadística Elemental: Lo Esencial”, menciona que es importante obtener “buenos datos” porque en última instancia las inferencias efectuadas se basan en los estadísticos obtenidos a partir de los datos.

La obtención de datos para el análisis estadístico es un proceso complicado que incluye los siguientes pasos para definir un plan de recolección de información:

Definir los objetivos de la investigación o experimento:

OBJETIVO GENERAL

Estudiar el proceso de recaudación y cobranza para el establecimiento de comportamiento en la información financiera de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las actividades empleadas para el proceso de recaudación y cobranzas tanto en ingresos como en cuentas por cobrar

- Analizar la información financiera para la identificación de las anomalías en los saldos de cuentas pendientes de cobro
- Describir el impacto que produce el proceso de recaudación en la información financiera al final del periodo fiscal 2016

Definir las variables y la población de interés:

Variable Independiente: proceso de recaudación

Variable Dependiente: información financiera

Población: miembros del personal administrativos de la Empresa Municipal Mercado Mayorista

Definir los esquemas para recolectar y medir datos:

Según **A. Oscar Zapara (2005: Internet)** “Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas” por medio de las encuestas y cuestionarios se trata de recabar información sobre un sector denominado muestra para inferir el comportamiento del universo que se desea indagar. Este tipo de técnica es muy generalizado en las ciencias sociales.

De acuerdo a lo establecido en las matrices de operacionalización de variables se ejecutará encuesta y cuestionario al personal ya que consideramos una de las técnicas más utilizadas y efectivas para la recolección de datos.

Según **A. Oscar Zapara (2005: Internet)** “Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socio educativas” la encuesta puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.

El mismo autor menciona al cuestionario (preguntas cerradas) como un instrumento en el cual se debe tener en cuenta incorporar y traducir los esquemas conceptuales del objeto de investigación y las hipótesis de la investigación.

Cada pregunta debe tener una fundamentación y una razón de ser de acuerdo con el diseño de la investigación, es necesario incorporar las preguntas reestructuradas. El cuestionario nos permite sondear opiniones y no buscar cuestiones que exijan mucho análisis y reflexión por parte de los encuestados.

Recolectar su muestra:

Seleccionar los sujetos a ser muestreados y recolectar datos. Para la presente investigación el total de la población se convierte a la vez en nuestra muestra, debido que es un número manejable para la recolección de información.

Revisar el proceso de muestreo al terminar la recolección:

Al trabajar con el total de la población no se consideró el cálculo de la muestra, es decir, los datos corresponden al total de la población en estudio.

Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

TABLA 8. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
<p>Encuesta</p> <p>Es un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.</p>	<p>¿Cómo? Utilizaremos el instrumento de recolección de datos: cuestionario estructurado.</p>
	<p>¿Dónde? Se llevará a cabo en el espacio o lugar donde se encuentra ubicado el comercial</p>
	<p>¿Cuándo? Se realizará el 25 de enero, cuarta semana del mes de enero del 2016 cuantas personas</p>

Fuente: Investigación de campo Empresa Municipal Mercado Mayorista

Elaborador por: Carolina Sánchez (2018).

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Según **Ciro Martínez Bencardino (2012: Pág. 28-32)**, “Estadística y Muestreo”, el procesamiento puede ser mecánico manual o computarizado y su elección dependerá:

- De la cantidad de formularios que se van a utilizar
- Del número de preguntas que tenga el formulario
- Del tiempo y de los recursos, ya sean financieros o de equipo disponible.

Del proceso que origina una base de datos, de la cual se obtienen listados, son revisados a fin de detectar las inconsistencias que se presenten en los procesos anteriores. Una vez hechas las correcciones, se procede a elaborar los cuadros, con el fin de facilitar el cruce y análisis de la información, la elaboración de gráficas, las conclusiones y las recomendaciones, si las hay.

3.7.2. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los resultados estadísticos.

Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).

Interpretación de los resultados.

Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Comprobación de hipótesis.

El modelo estadístico que se aplicará para el desarrollo de la investigación, es el método T - student.

De acuerdo a **Murray R. (2000)**, la distribución t de student se encuentra dentro del estudio de muestreos estadísticos para muestras pequeñas llamado la teoría de pequeñas muestras; como su nombre lo indica este método estadístico se utiliza cuando el tamaño de la muestra es muy pequeña

Los pasos que utiliza esta prueba estadística son los siguientes:

Paso 1: Plantear la Hipótesis Nula y la Hipótesis Alternativa, la Hipótesis Nula será representada por H_0 y la hipótesis alternativa por H_1 .

Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia, se utilizara el 0.01

Paso 3: Proporcionar el estadístico de prueba, tal recurso es la distribución T de student, ya que (1) no se conoce la desviación estándar de la población y (2), el tamaño de la muestra es pequeño (menor a 30).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS

Los resultados que a continuación se detallan han sido conseguidos al aplicar las técnicas de investigación mencionadas en el capítulo anterior, donde se pudo tener una visión del entorno del sector analizado, mediante fichas la encuesta, con la formulación de un cuestionario estructurado. Se aplicó la encuesta, mediante el cuestionario estructurado de forma individual a los miembros del área administrativa con el propósito de obtener una base sobre la cual expresar ciertos juicios en el proceso administrativo financiero, en lo que respecta tanto para el análisis de los procesos de recaudación y cobranza, como para la información financiera, que serán de beneficio para la demostración de la hipótesis planteada.

4.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, se procedió a realizar las encuestas a los empleados de la Empresa Municipal Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato.

Una vez realizadas las encuestas, se procedió a la revisión de los resultados, para posteriormente tabularlos, mediante el uso de un modelo de estadística descriptiva como medio esencial, para convertir dicha información en una tabla de porcentajes y a continuación en formas gráficas de tipo pastel para medir el grado de proporción según la pregunta planteada

Pregunta 1.- ¿Considera usted que la empresa presenta un proceso de recaudación eficiente para cubrir con las obligaciones?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	3	23%
NO	10	77%
TOTAL	13	100%

TABLA 9. Proceso de recaudación eficiente

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

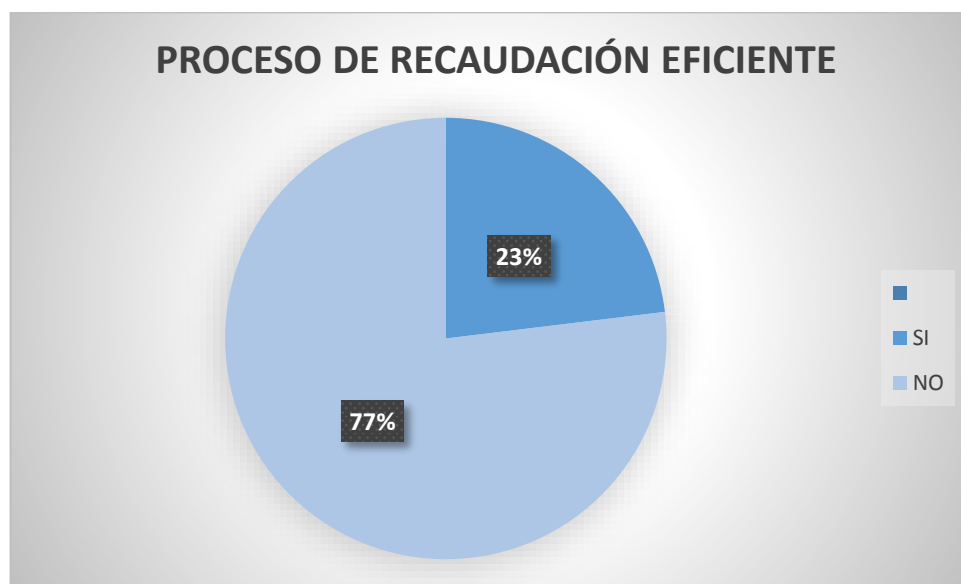


GRÁFICO 8. PROCESO DE RECAUDACIÓN EFICIENTE

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: De las 13 personas que pertenecen al personal administrativo y se les realizó la encuesta, 3 que representa el 23% mencionaron que SI y 10 que representa el 77% mencionaron que la empresa NO presenta un proceso de recaudación eficiente.

INTERPRETACIÓN: Luego de las respuestas obtenidas la mayoría de personas mencionan que el proceso de recaudación no está siendo favorable para la empresa, ya que no se puede recuperar los saldos pendientes de los clientes.

Pregunta 2.- ¿La empresa facilita un manual de funciones y procedimientos?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	11	85%
NO	2	15%
TOTAL	13	100%

TABLA 10. Manual de funciones y procedimientos

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

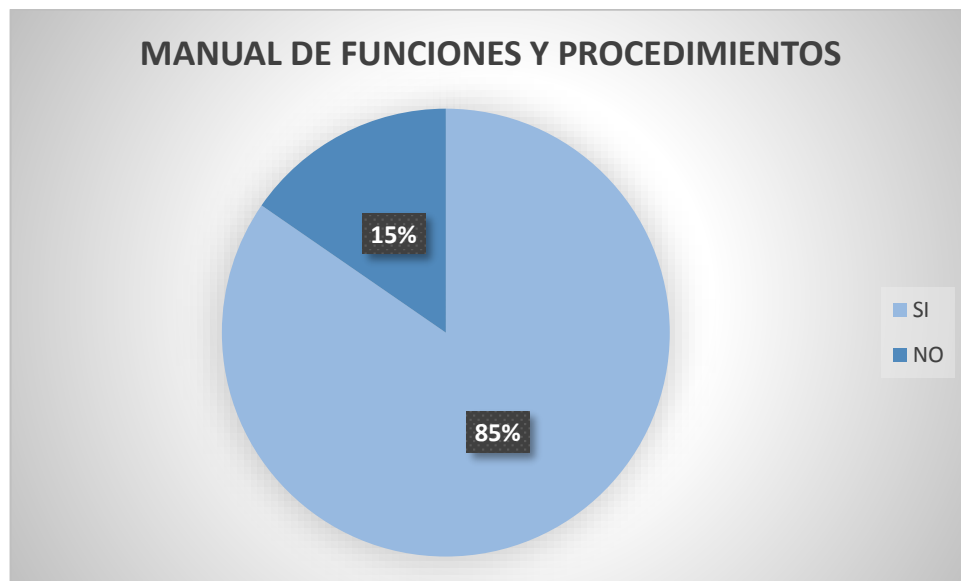


GRÁFICO 9. MANUAL DE FUNCIONES

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: Como indican las 13 personas encuestadas, 11 que representan el 85% respondieron que la empresa si facilita un manual de funciones y 2 que representan el 15% indicaron que no.

INTERPRETACIÓN: Con las respuestas alcanzadas se interpreta que la mayoría de personas tiene el conocimiento de que la empresa facilita un manual de funciones cuando este sea requerido.

Pregunta 3.- ¿Existe procesos de cuadros diarios y periódicos de todo el dinero recaudado en el departamento de cobranza?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Existe en su totalidad	1	8%
Existe parcialmente	1	8%
No existe	11	84%
TOTAL	13	100%

TABLA 11. Procesos de cuadros diarios y periódicos

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

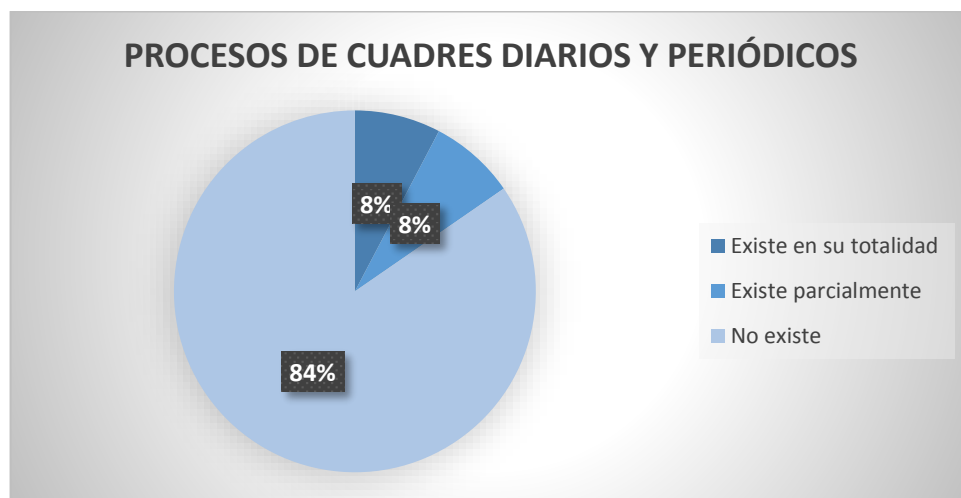


GRÁFICO 10. MANUAL DE FUNCIONES

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: De las 13 personas que fueron encuestadas, una persona que representa el 8% responde que existe en su totalidad, otra persona que de igual manera representa el 8% responde que existe parcialmente, las 11 restantes que representa el 84% respondió que no existe.

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar la mayoría de las personas encuestadas respondieron que no existe en su totalidad procesos de cuadros diarios y periódicos del dinero recaudado por parte del departamento de cobranza, por lo que genera un desconocimiento del valor recaudado hasta la fecha.

Pregunta 4.- ¿Los empleados y funcionarios encargados de los registros de deudores, desempeñan esta función en forma exclusiva?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	13	100%
No	0	0%
TOTAL	13	100%

TABLA 12. Empleados y funcionarios encargados de los registros desempeñan esta función en forma exclusiva

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)



GRÁFICO 11. EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE LOS REGISTROS DESEMPEÑAN ESTA FUNCIÓN EN FORMA EXCLUSIVA
ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: De las 13 personas que fueron encuestadas, las 13 personas que representan el 100% respondieron que los empleados y funcionarios encargados de los registros desempeñan esta función de forma exclusiva.

INTERPRETACIÓN: Como nos pudimos dar cuenta todas las personas encuestadas respondieron que si, por lo que esto es favorable para la empresa ya que podemos observar que en este proceso no se encuentra problema alguno.

Pregunta 5.- ¿Se gestiona la recaudación de cuentas atrasadas y se conoce las vías legales para recuperar los saldos pendientes que presentan los estados financieros?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	3	23%
No	10	77%
TOTAL	13	100%

TABLA 13. Recaudación de cuentas atrasadas y conocimiento de vías legales para recuperar saldos pendientes.

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)



GRÁFICO 12. RECAUDACIÓN DE CUENTAS ATRASADAS Y CONOCIMIENTO DE VIAS LEGALES PARA RECUPERAR SALDOS PENDIENTES.

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: De las 13 personas que se realizó la encuesta 3 de ellas que representa el 23% respondieron que si se gestiona la recaudación de cuentas atrasadas y conocimiento de vías legales para recuperar saldos pendientes que presentan los estados financieros y las 10 personas restantes respondieron que no.

INTERPRETACIÓN: este indicador es realmente importante y con las respuestas brindadas bastante alarmante ya que la mayoría de las personas que pertenecen a esta entidad saben que no se gestiona la recaudación y desconocen las vías legales para recuperar la cartera atrasada, lo que se encuentra generando saldos pendientes para la empresa.

Pregunta 6.- Los estados financieros y sus notas aclaratorias de acuerdo al caso, se presentan:

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	13	100%
TOTAL	13	100%

TABLA 14. Estados financieros y notas aclaratorias

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)



GRAFICO 13. ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS ACLARATORIAS

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: Luego de las 13 personas a las que se realizó la encuesta las 13 personas que representan el 100% respondieron que los Estados Financieros y las notas aclaratorias se presentan anualmente.

INTERPRETACIÓN: Los miembros del Mercado Mayorista tienen el conocimiento que se debe presentar los estados financieros y las notas aclaratorias anualmente ya que esto lo han estipulado los directivos de la empresa.

Pregunta 7.- ¿Se presentan los estados financieros reales y presupuestados, sus comparaciones y explicaciones de diferencias, particularmente en obligaciones por cobrar?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
NO	12	92%
SI	1	8%
TOTAL	13	100%

TABLA 15. Estados financieros reales y presupuestados

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)



GRÁFICO 14. ESTADOS FINANCIEROS REALES Y PRESUPUESTADOS

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: Podemos ver que después de las 13 personas encuestadas 1 que representa el 8% respondió que SI existe, y 12 que representan el 92% respondieron que NO existe.

INTERPRETACIÓN: Luego de las encuestas realizadas podemos observar que la mayoría de las personas dicen que si se presentan los estados financieros reales y presupuestados sus comparaciones y explicaciones de diferencias, particularmente en obligaciones por cobrar, por lo que esto es algo favorable ya que así los directivos pueden observar las anomalías que existen dentro de los mismos.

Pregunta 8.- ¿Los movimientos contables que afectan las cuentas del capital, están basadas únicamente en las decisiones de los directivos de la empresa?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	13	100%
No	0	0%
TOTAL	13	100%

TABLA 16. Cuentas de capital

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)



GRÁFICO 15. CUENTAS DE CAPITAL.

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: Se puede observar que después de las 13 personas que realizaron las encuestas que equivalen al 100% respondieron que los movimientos contables que afectan las cuentas del capital si están basadas únicamente en las decisiones de los directivos de la empresa.

INTERPRETACIÓN: Es algo muy positivo para el bienestar de la empresa que se encarguen los directivos en las decisiones de los movimientos contables que afectan las cuentas del capital, ya que ellos pueden tomar decisiones y soluciones a los mismos.

Pregunta 9.- ¿La empresa tiene establecido un manual de Procedimientos Administrativos y contables?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	13	100%
No	0	0%
TOTAL	13	100%

TABLA 17. Manual de procedimientos administrativos y contables.

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

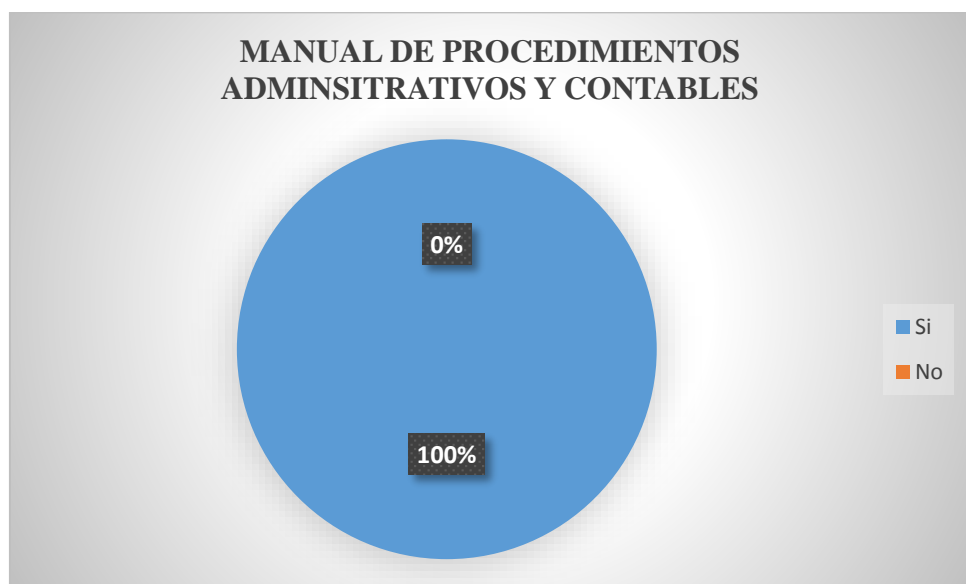


GRÁFICO 16. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES.

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: De las 13 personas que representan el 100% respondieron que la empresa si tiene establecido un manual de Procedimientos Administrativos y Contables.

INTERPRETACIÓN: Es una ley que todas las empresas deben poseer un manual de funciones de cada uno de sus funcionarios, para así saber las responsabilidades que cada uno de ellos tienen.

Pregunta 10.- ¿Se investigan, interpretan y documentan las variaciones en los Informes Financieros?

CATEGORÍA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Siempre	1	8%
Casi siempre	3	23%
Nunca	9	69%
TOTAL	13	100%

TABLA 18. Investigación, interpretación y documentación de las variaciones en los informes financieros.

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

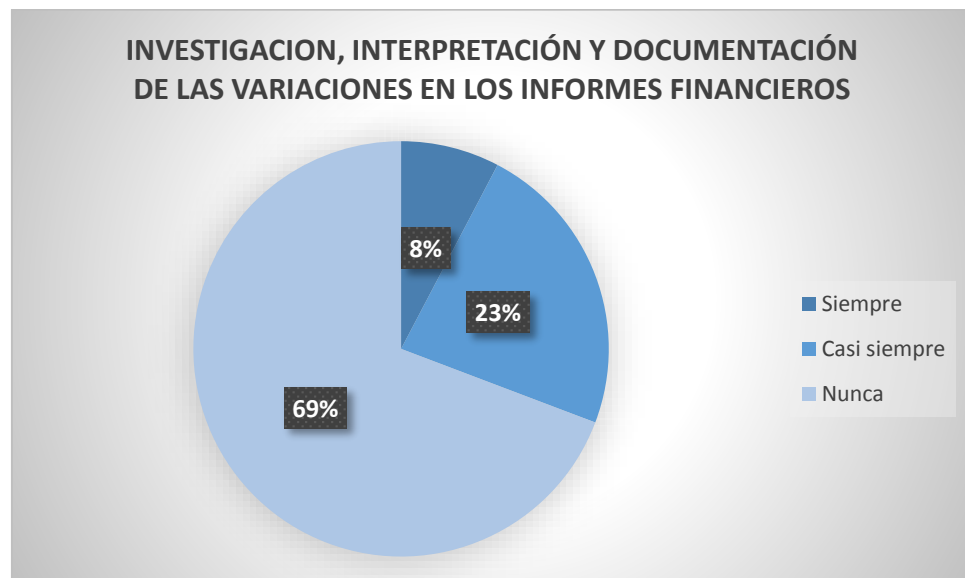


GRÁFICO 17. INVESTIGACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LAS VARIACIONES EN LOS INFORMES FINANCIEROS.

ELABORADO POR: Carolina Sánchez (2018)

ANÁLISIS: De las 13 personas a las que se realizó la encuesta 1 respondió que siempre, 3 que representa el 23% respondieron que casi siempre y las 9 restantes que representan el 69% dijeron que casi nunca se gestiona la recaudación de cuentas atrasadas y no se conoce las vías legales para recuperar los saldos en rojo que presentan los estados financieros.

INTERPRETACIÓN: La mayoría de las personas encuestadas responden que los estados financieros no se investigan, no se interpretan y no se documentan por lo que esto es negativo para la empresa ya que no se está concentrando el registro de

operaciones de la empresa en forma ordenada, resumida, cuantificada, confiable y accesible, por lo que esto no ayudaría para la toma de decisiones empresarial.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

1.- Planteo de la hipótesis

a) Modelo Lógico

H₀: “El deficiente proceso de recaudación NO incide a una inadecuada Información Financiera de la Empresa Municipal Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato”

H₁: “El deficiente proceso de recaudación SI incide a una inadecuada Información Financiera de la Empresa Municipal Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato”

b) Modelo Matemático

H₀: PR ≠ IF

H₁: PR = IF

c) Modelo Estadístico

A continuación se presentará como modelo estadístico correspondiente a la t-Student:

Fórmula:

$$Z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{(p * q) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Dónde:

Z: estimador “Z”

P₁: Probabilidad de aciertos de la Variable Independiente

P₂: Probabilidad de aciertos de la Variable Dependiente

p= Probabilidad de éxito conjunta

q= Probabilidad de fracaso conjunta (1-p)

n₁= Número de casos de la Variable Independiente

n₂= Número de casos de la Variable Dependiente

Grados de Libertad

GI= N-1

GI= 13 – 1

GL= 12

Nivel de significancia

Siendo: $1 - 0.05 = 0.95$; α de 0.05

El nivel de significancia para la investigación es del 5% donde $\alpha=0.05$ el margen de error.

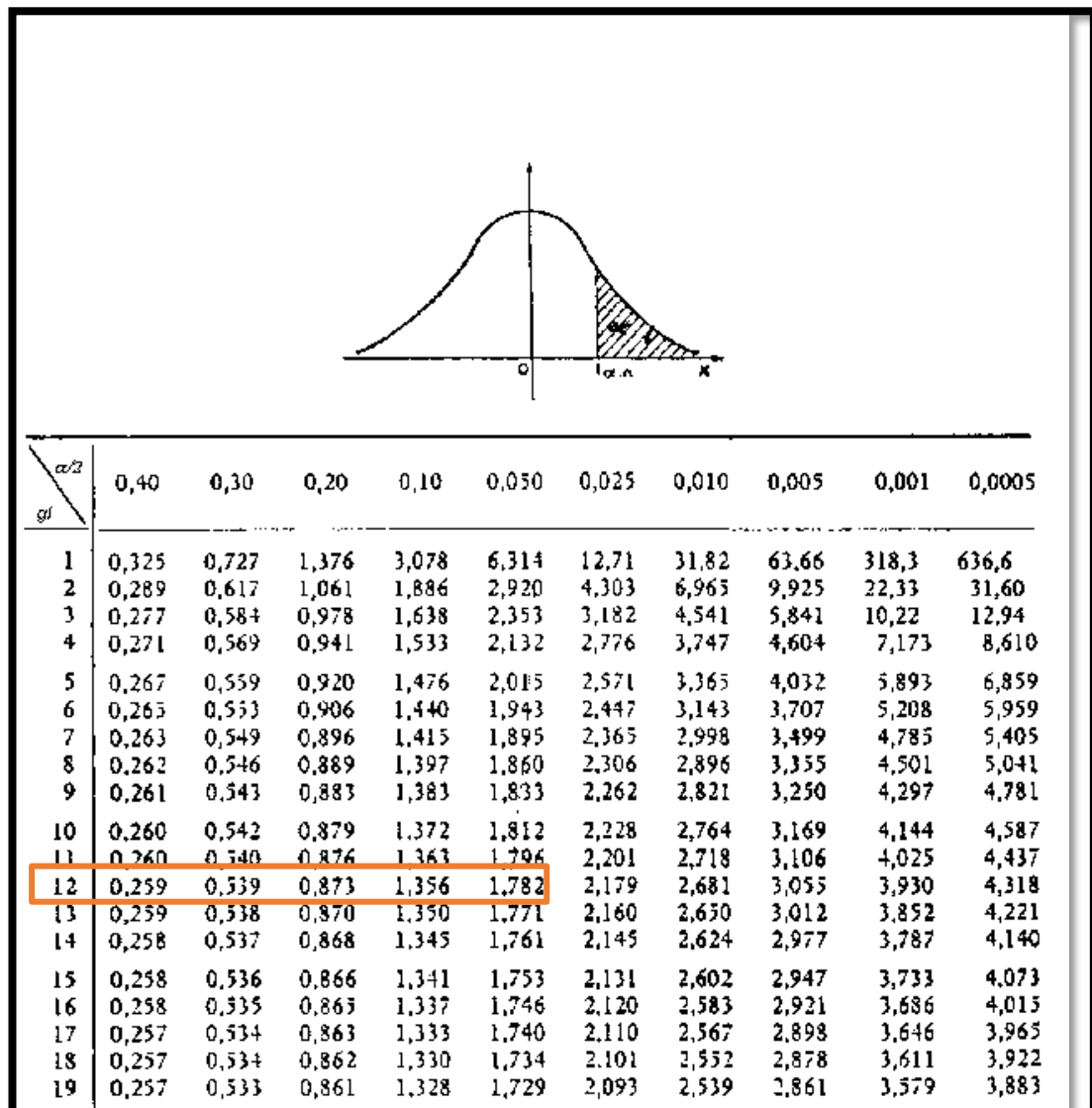


GRAFICO 18. T-Student

ELABORADO POR: Carolina Sánchez

FUENTE: fisterra.com

La confianza del 95% y con grados de libertad del 12, en la t-Student que está entre ± 1.782 ; siendo así se acepta la hipótesis alternativa de investigación H_1 : “El deficiente proceso de recaudación SI incide a una inadecuada Información Financiera de la Empresa Municipal Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato”, y se rechaza la hipótesis nula.

2. Preguntas que comprueban la hipótesis aceptada

Se utilizarán las preguntas 1, 7. De la encuesta aplicada, utilizando la información obtenida, será aplicada al estimador estadística t-student.

3. Cálculo de la t-student:

VI	SI	3
	NO	10
	TOTAL	13
VD	SI	1
	NO	12
	TOTAL	13

TABLA 19. DATOS DE LA LISTA DE CHEQUEO
FUENTE: ENCUESTA

$$P_1: 3/13 = 0.2307$$

$$P_2: 1/13 = 0.0769$$

$$p =$$

$$p = \frac{3+1}{26} = 0.1538$$

$$q = 1 - p$$

$$q = 0.8462$$

$$z = \frac{0.2307 - 0.0769}{\sqrt{(0.1538 * 0.1538) \left(\frac{1}{13} + \frac{1}{13} \right)}}$$

$$z = 2.55$$

4. ANALISIS:

Como el valor de Z calculado es de 2.55, el mismo que es un valor superior de +1.782, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna (H_1) es decir que, “El deficiente proceso de recaudación SI incide a una inadecuada Información Financiera de la Empresa Municipal Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato”.

4.3 CONCLUSIONES

- ✓ No se da mucha importancia a la recaudación de los saldos que presentan las cuentas en el exigible, ya que no existen actividades que se puedan utilizar para la recuperación de los mismos, siendo esto un tema que beneficiaría en su totalidad a la Entidad.
- ✓ Dentro de su Información Financiera se reporta anomalías en las cuentas pendientes de cobro las mismas que no han sido solucionadas y no se ha tomado las medidas necesarias para mejorar.
- ✓ Los deficientes procesos de recaudación de saldos pendientes influyen en que las cuentas por cobrar de años anteriores se sigan incrementando incluso hasta superar los valores del año 2016, lo que conlleva a que se muestre el desinterés en la recuperación total de lo antes mencionado.

4.4 RECOMENDACIONES

- ✓ De todo lo mencionado anteriormente podemos recomendar que se realice un seguimiento de las actividades que se realizan para recuperar los saldos pendientes y contribuir con el mejoramiento de los procesos de recaudación. Quien (¿i)
- ✓ Se debería realizar un análisis crediticio de los clientes que solicitan crédito a la Entidad, para así luego del estudio obtener la información del cliente para saber si se encuentra apto para acudir al crédito con la finalidad de reducir el porcentaje de saldos pendientes de cobro.
- ✓ Implementar procesos de recaudación, ya que estos son indispensables para la recuperación de saldos pendientes de manera eficiente y eficaz, estos procesos servirán de ayuda para cumplir a cabalidad los procesos y procedimientos internos de la Entidad. Además darán cumplimiento a las obligaciones económicas manteniendo el prestigio que les caracteriza.

BIBLIOGRAFIA

- Benjamin, E. (2009). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio*. Colombia: Pearson Educación.
- Bolaño, A., & Ramírez, A. (2011). MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN-MEDICIÓN-EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA. *Ingeniería Industria*, pp. 162-169.
- Castellanos, H. (2010). El valor razonable y la calidad de la información financiera. *Visión Gerencial*, pp. 269-282.
- Castromán, J. (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONTROL INTERNO. *Revista Universo Contábil*, pp. 86-101.
- Danós, J. (2011). EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COMO MANIFESTACION DE LA POTESTAD DE LA ADMINISTRACION PUBLICA DE EJECUCION FORZOSA DE SUS ACTOS. *Pontificia Universidad Católica del Perú*, pp.12-14.
- Duran, Y. (2013). La contabilidad internacional: un enfoque para la presentación de información financiera. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, pp. 33-56.
- Fernandez, H. (2008). *Riesgos financieros y economicos*. Medellin: Sello Editorial.
- Fonseca, A. (2014). *Auditoria de gestión - papeles de trabajo*. Mexico: EAE, 2014.
- Fundesyram. (Enero de 2011). *¿Como enseñar a tomar decisiones acertadas?* Obtenido de Proceso para tomar decisiones : http://www.fundesyram.info/document/PDFPUB/TOMA_DECISIONES.pdf
- Gaitan, R. (2012). *Estados Financieros Basicos bajo NIC/NIIF*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Henriquez, H. (2011). *Incidencias de la gestión en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix*. Guyana: Independiente.
- Hernandez, L. (2008). *La planificacion financiera en entidades*. Mexco: Ecoe Editores.
- La Coordinación General del Sistema de Información Nacional . (2016). *Catastro de Mercados en el Ecuador*. Quito.

- Lana, R. (2008). La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, pp.20-30.
- Lara, R. (2012). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, pp-12-14.
- LIDERES. (2012). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera del sector financiero. *Lideres*, pp. 30-35.
- Lima, R. (2007). Información financiera en las PYMES. *Revista del Centro de Investigación*, pp. 67-75.
- Martin, V., & Mancilla, M. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad y Negocios*, pp. 68-75.
- Medina, M. (2015). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS CENTROS UNIVERSITARIOS: APROXIMACIÓN AL CONOCIMIENTO DE LOS RESPONSABLES DE CALIDAD*. Las Palmas de Gran Canaria: Independiente.
- Molina, V. (2006). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. Mexico: Ediciones Fiscales ISEF.
- Normas Internacionales de Información Financiera. (2006). *Norma de Información Financiera A-4*. Mexico.
- Ospina, P. (2009) *Tungurahua Una vía de modernización económica*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Pirela, A. (2005). Estudio de un caso de control interno . *Telos*, pp. 483-495 .
- Pirela, A. (2009). Estudio de un caso de control interno. *Telos*, pp. 483-495.
- Solano, A. (2012). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha*, pp-45-50.
- Superintendencia de Compañías. (2010). *Reglamento*. Quito: Independiente.
- Vilariño, C., & Rodrigo, J. (2009). Las Estrategias Competitivas: lo esencial para la Gestión Estratégica. *Ciencias Holguín*, pp. 1-14.
- Villa , E. (2014). *“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRO DE IMPUESTOS A LOS PREDIOS URBANOS Y RÚSTICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCACHE*. Cuenca: Independiente.

- Welsch, G. (2005). *Presupuestos: planificacion y control*. Mexico: Pearson Educacion.
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General* (Séptima ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill-Interamericana.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



- I. **DIRIGIDO A:** Personal administrativo de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato.
- II. **MOTIVACIÓN:** Obtener información valiosa y confiable a fin de cumplir con los objetivos de la Investigación.
- III. **OBJETIVO:** Estudiar el proceso de recaudación y cobranza para el establecimiento de comportamiento en la información financiera de la Empresa Municipal “Mercado Mayorista” de la ciudad de Ambato.
- IV. **INSTRUCCIONES:** Marque con una x o con un visto en cada una de las casillas solicitadas, solo deberá seleccionar una opción por pregunta.
- V. **ASPECTOS ESPECIFICOS**

Pregunta 1.- ¿Considera usted que la empresa presenta un proceso de recaudación eficiente para cubrir con las obligaciones?

SI

NO

Pregunta 2.- ¿La empresa facilita un manual de funciones y procedimientos?

SI

NO

Pregunta 3.- ¿Existe procesos de cuadros diarios y periódicos de todo el dinero recaudado en el departamento de cobranza?

Existe en su totalidad

Existe parcialmente

No existe

Pregunta 4.- ¿Los empleados y funcionarios encargados de los registros de deudores, desempeñan esta función en forma exclusiva?

SI

NO

Pregunta 5.- ¿Se gestiona la recaudación de cuentas atrasadas y se conoce las vías legales para recuperar los saldos pendientes que presentan los Estados Financieros?

SI

NO

Pregunta 6.- Los estados financieros y sus notas aclaratorias de acuerdo al caso, se presentan:

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral

A)

B)

C)

Pregunta 7.- ¿Se presentan los estados financieros reales y presupuestados, sus comparaciones y explicaciones de diferencias, particularmente en obligaciones por cobrar?

SI

NO

Pregunta 8.- ¿Los movimientos contables que afectan las cuentas del capital, están basadas únicamente en las decisiones de los directivos de la empresa?

SI

NO

Pregunta 9.- La empresa tiene establecido un manual de Procedimientos Administrativos y contables?

SI

NO

Pregunta 10.- ¿Se investigan, interpretan y documentan las variaciones en los informes financieros?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca