



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

MODALIDAD PRESENCIAL

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Contadora CPA

TEMA:

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA
DE LA CIUDAD DE AMBATO”

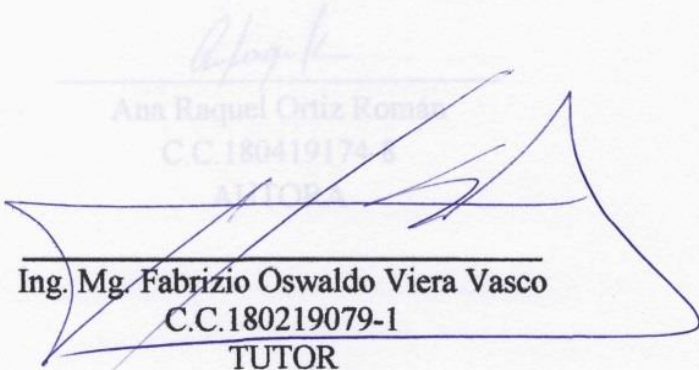
AUTORA: Ana Raquel Ortiz Román

TUTOR: Ing. Mg. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco

**Ambato – Ecuador
2014**

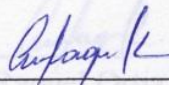
AUTORIZACIÓN APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Mg. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco, portador de la C.C.180219079-1, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema "GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO" desarrollado por Ortiz Román Ana Raquel egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría. Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.


Ing. Mg. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco
C.C.180219079-1
TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Ortiz Román Ana Raquel, con C.C.180419174-8 tengo bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO", es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor(a) y el patrimonio intelectual de la misma la Universidad Técnica de Ambato, por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

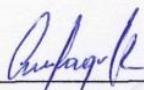


Ana Raquel Ortiz Román
C.C.180419174-8
AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO", autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

LA COMISIÓN




Ana Raquel Ortiz Román

C.C.180419174-8

AUTORA

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
ECON. MGS. DIEGO PROAÑO



ING. PATRICIO ESPINOZA
DOCENTE CALIFICADOR

ING. MARIA DEL CARMEN GOMEZ
DOCENTE CALIFICADOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: "GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO", presentado por la señorita Ortiz Román Ana Raquel, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad de trabajo estructurado de manera independiente; una vez revisada la investigación, se aprueba en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

LA COMISIÓN



PRÉSIDENTE DEL TRIBUNAL
ECON. MGS. DIEGO PROAÑO

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios mi Señor
y Creador, a mi familia por ser las personas
que supieron apoyarme durante mi vida.



ING. MARIA DEL CARMEN GOMEZ
DOCENTE CALIFICADOR



ING. PATRICIO ESPINOZA
DOCENTE CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios mi Señor y Creador, a mi familia, por ser las personas que supieron darme su apoyo incondicional durante mi vida personal y estudiantil.

Anita

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato que a través de ella adquirí los conocimientos necesarios para mi vida profesional, a mi tutor Ing. Fabrizio Viera, por su apoyo en el presente trabajo investigativo.

A la empresa RECTIMA, por brindarme la apertura y otorgarme el apoyo para realizar este trabajo investigativo.

Anita

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría del Trabajo de Graduación.....	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Aprobación del Tribunal de Grado	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General de Contenidos	viii
Índice de Gráficos	xiv
Resumen Ejecutivo.....	xv
Abstract	xvi

INTRODUCCIÓN	1
---------------------------	----------

CAPÍTULO I.....	3
------------------------	----------

EL PROBLEMA	3
--------------------------	----------

1.1 Tema:.....	3
----------------	---

1.2 Planteamiento del problema.....	3
-------------------------------------	---

1.2.1 Contextualización.....	3
------------------------------	---

Macro	3
-------------	---

Meso.....	4
-----------	---

Micro.....	5
------------	---

Árbol de Problemas.....	7
-------------------------	---

1.2.2 Análisis Crítico	8
------------------------------	---

1.2.3. Prognosis	9
------------------------	---

1.2.4 Formulación del problema	9
--------------------------------------	---

1.2.5 Preguntas directrices	9
-----------------------------------	---

1.2.6 Delimitación de la investigación.....	9
---	---

1.3 Justificación.....	10
------------------------	----

1.4 Objetivos	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes investigativos	12
2.2 Fundamentación Filosófica:	14
2.3 Fundamentación legal:	15
Red de inclusiones conceptuales	18
2.4 Categorías Fundamentales:	19
Variable Dependiente.....	20
2.5 Hipótesis.....	30
2.6 Señalamiento de variables.....	30
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA	31
3.1 Enfoque	31
3.2 Modalidad de la Investigación	31
3.3. Niveles o Tipos de Investigación	31
3.4 Población.....	32
3.5 Operacionalización de Variables.....	33
Variable Independiente: Gestión de cobros	33
Operacionalización de Variables.....	34
Variable dependiente: Liquidez	34
3.6 Técnicas e Instrumentos	35
3.7 Plan de recolección de Información	35
3.8 Plan de procesamiento de Información	36
CAPÍTULO IV	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	37

4.1. Encuesta a los Clientes.....	37
4.2. Encuesta a los Directivos y Personal Administrativo	43
4.3. Observación a los Clientes Internos	53
4.4 Verificación de la Hipótesis	59
CAPÍTULO V.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones.....	63
CAPÍTULO VI.....	64
PROPUESTA	64
6.1 Datos Informativos.....	64
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	64
6.3 Justificación	65
6.4 Objetivos	65
6.4.1 Objetivo General	65
6.4.2 Objetivo Especifico	65
6.5 Análisis de Factibilidad.....	66
6.6 Fundamentación Científica – Técnica.....	67
6.6.1 El crédito	67
6.6.2 Las C´S del crédito.....	68
6.6.3 Gestión de cobros	71
6.6.4 La política de crédito.....	71
6.6.5 Control Interno	72
6.6.6 Rentabilidad.....	73
6.6.7 Liquidez.....	74
6.6.8 Índices Financieros.....	75
6.6.9 Indicadores de Gestión.....	76
6.6.10 Cuentas por cobrar	77
6.6.11 Garantía	78

6.6.12 Cobranza	78
6.6.13 Procesos.....	78
6.6.14 Diagramas	79
6.7 Metodología - Modelo operativo	80
6.8 Administración.....	174
6.9 Previsión de la evaluación.....	174
BIBLIOGRAFÍA.....	175
ANEXOS	178
Anexo 1. Solicitud para la elaboración del Proyecto de Investigación.....	178
Anexo 2. Autorización para la elaboración del Proyecto de Investigación	179
Anexo 3. Registro único de contribuyentes	180
Anexo 4. Ubicación Geográfica empresa Rectima	182
Anexo 5. Carta a clientes para llenado de encuestas.....	183
Anexo 6. Encuesta dirigida a los clientes de Rectima	184
Anexo 7. Encuesta realizada a los directivos y personal administrativo	185
Anexo 8. Ficha de observación a clientes internos de Rectima	187
Anexo 9. Listado de Clientes Externos de Rectima.....	188
Anexo 10. Solicitud de Crédito.....	190
Anexo 11. Letras de Cambio.....	192
Anexo 12. Nota de Pedido	193
Anexo 13. Factura	194
Anexo 14. Recibo de Cobro	195
Anexo 15. Tabla de Chi^2	196
Anexo 16. Fotografías.....	197

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Indicadores financieros.....	25
Cuadro 2. Suministros.....	27
Cuadro 3. Indicadores para el área de recursos humanos	27
Cuadro 4. Indicadores de estructura financiera.....	27
Cuadro 5. Indicadores de productos y servicios.....	27
Cuadro 6. Abastecimiento.....	28
Cuadro 7. Inventarios	28
Cuadro 8. Servicio al cliente	28
Cuadro 9. Población.....	32
Cuadro 10: Población.....	32
Cuadro 11: Operacionalización de la variable independiente.....	33
Cuadro 12: Operacionalización de la variable dependiente.....	34
Cuadro 13: Recolección de Información.....	35
Cuadro 14. Visitas que realizan los vendedores/cobradores de la compañía.....	37
Cuadro 15. Se le facilita un recibo con el valor abonado y el saldo	38
Cuadro 16. Tiempo máximo para cancelar facturas.....	39
Cuadro 17. Saldos por cancelar están siempre de acuerdo con sus registros.....	40
Cuadro 18. Demostrar que los valores que usted registra, son reales	41
Cuadro 19. Resumen de la encuesta a clientes.....	42
Cuadro 20. El nivel de efectivo que maneja la empresa	43
Cuadro 21. Clientes que no están de acuerdo con los valores	44
Cuadro 22. Ingresos económicos recaudados	45
Cuadro 23. Persona responsable de recibir diariamente esos dineros.....	46
Cuadro 24. Medidas de seguridad para verificar montos que llegan	47
Cuadro 25. Recurrir con frecuencia a créditos bancarios o de terceros	48
Cuadro 26. Se verifica los depósitos	49
Cuadro 27. Los clientes cumplen efectivamente con los pagos.....	50
Cuadro 28. Desviación y mal uso de los dineros cobrados.....	51
Cuadro 29. Resumen de la encuesta a los directivos y personal administrativo...	52

Cuadro 30. Conocer las políticas de crédito.....	53
Cuadro 31. Respetar los montos máximos otorgados por la empresa.....	54
Cuadro 32. Sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes.....	55
Cuadro 33. Evalúa periódicamente el estado de cartera	56
Cuadro 34. Tomar iniciativas propias para capacitarse	57
Cuadro 35. Resumen de la encuesta a los directivos y personal administrativo...	58
Cuadro 36. Frecuencias observadas	60
Cuadro 37. Frecuencias Esperadas.....	61
Cuadro 38. Cálculo de χ^2	61
Cuadro 39. Índices Financieros.....	76
Cuadro 40. Simbología Diagramas	79
Cuadro 41. Previsión de la evaluación.....	174

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas	7
Gráfico 2: Red de Inclusiones	18
Gráfico 3. Visitas que realizan los vendedores/cobradores de la compañía	37
Gráfico 4. Visitas que realizan los vendedores/cobradores de la compañía	38
Gráfico 5. Tiempo máximo para cancelar facturas	39
Gráfico 6. Saldos por cancelar están siempre de acuerdo con sus registros	40
Gráfico 7. Demostrar que los valores que usted registra, son reales.....	41
Gráfico 8. El nivel de efectivo que maneja la empresa.....	43
Gráfico 9. Clientes que no están de acuerdo con los valores	44
Gráfico 10. Ingresos económicos recaudados	45
Gráfico 11. Persona responsable de recibir diariamente esos dineros	46
Gráfico 12. Medidas de seguridad para verificar montos de la empresa	47
Gráfico 13. Recurrir con frecuencia a créditos bancarios o de terceros.....	48
Gráfico 14. Se verifica los depósitos	49
Gráfico 15. Los clientes cumplen efectivamente con los pagos	50
Gráfico 16. Desviación y mal uso de los dineros cobrados	51
Gráfico 17. Conocer las políticas de crédito	53
Gráfico 18. Respeta los montos máximos otorgados por la empresa	54
Gráfico 19. Sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes	55
Gráfico 20. Evalúa periódicamente el estado de cartera	56
Gráfico 21. Tomar iniciativas propias para capacitarse	57
Gráfico 22. Regiones de aceptación y rechazo	60

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

TEMA: “GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

AUTORA: Ana Raquel Ortiz Román

TUTOR: Ing. Mg. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación realiza un análisis sobre la Gestión de Cobranzas y la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato. Una vez detectado el problema gracias a la investigación de campo se procede a la construcción del Marco Teórico, registrando los antecedentes previos de esta investigación, para luego, fundamentar apropiadamente las variables de la investigación, en base a la información recopilada de libros, folletos, revistas, e internet, mediante la cual se plantea una hipótesis: “La Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato”. Una vez establecida la metodología de la investigación se elaboran los instrumentos adecuados para el procesamiento de la información que sirva para hacer el análisis cuantitativo y cualitativo de las variables investigadas, procediéndose a analizar estadísticamente los datos obtenidos, pudiendo así establecer las Conclusiones y Recomendaciones pertinentes. En función de lo revelado por la investigación se procede a plantear una Propuesta de solución: Implementación de procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión en la empresa RECTIMA.

Palabras clave: Gestión, Cobranza, Políticas, Procedimientos, Liquidez, Decisión, Cartera, Planificación, Control, Índices.

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

TOPIC: “MANAGING LIQUIDITY AND COLLECTIONS COMPANY CITY RECTIMA AMBATO”.

AUTORA: Ana Raquel Ortiz Román

TUTOR: Ing. Mg. Fabrizio Oswaldo Viera Vasco

ABSTRACT

The present research makes an analysis on Collection Management and Liquidity of the company RECTIMA city of Ambato. Once detected the problem through research field we proceed to the construction of the theoretical framework, recording the history prior to this research, then, properly substantiate the research variables, based on information gathered from books, pamphlets, magazines, and the Internet, in which a hypothesis is posed: "the collection management affects the liquidity of the company RECTIMA city of Ambato." Once established research methodology appropriate tools to process information which serves to make the quantitative and qualitative analysis of the variables investigated, proceeding to statistically analyze the data, and may establish relevant conclusions and recommendations are made. Depending on what is revealed by the investigation proceeds to raise a Proposed Solution: Implementing processes, policies and procedures of credit and collections for proper decision-making and management in the company RECTIMA.

Keywords: Management, Collections, Policies, Procedures, Liquidity, Decision, Portfolio Planning, Control, Indexes.

INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranzas y la liquidez dentro de cualquier tipo de negocio se relacionan estrechamente, y deben estar claramente fijadas políticas, normas o reglas que no permitan cometer errores, faltas, y muchas veces con claro conocimiento del mismo, con el objetivo de favorecer una o más personas de capitales ajenos.

En la actualidad las compañías que se desarrollan en este medio de alta competitividad, exigen mayor cautela internamente para prevalecer y conservarse en el mercado, esta está relacionada con las características orgánicas y prácticas del objeto de análisis, por lo que su realización requiere de un objetivo que se adecue a las ambientes existentes y que, sin limitar la soberanía y creatividad del auditor, permita conseguir un orden y sistematicidad para obtener a mediano plazo mejores resultados.

El presente proyecto de investigación “Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato”, consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I Consta el problema, dentro del cual se encuentra el planteamiento del problema y dentro de este la contextualización, el análisis crítico la prognosis, la formulación del problema, interrogantes y delimitación del objetivo a investigar, seguidamente se encontrará la justificación y los objetivos.

Capítulo II Se encuentra el marco teórico, los antecedentes investigativos sus fundamentaciones, las categorías fundamentales la variable dependiente (Gestión de Cobranzas) y la variable independiente (Liquidez), la formulación de la hipótesis para que una vez concluida la investigación se las verifique, finalmente el señalamiento de las variables.

El Capítulo III Se encuentra la metodología el enfoque de investigación bajo el modelo crítico – propositivo, la modalidad que evaluará la influencia de la comunicación asertiva, tipos de investigación: descriptiva, explicativa y exploratoria, la población con la que se va a trabajar, la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos de recolección de información y el procesamiento de la misma para obtener el existo en el proceso investigativo.

En el Capítulo IV se encuentra el análisis e interpretación de resultados, en este capítulo se detallan la aplicación de encuestas y ficha de observación las mismas que tuvieron que ser representadas en cuadros y gráficos de pastel, y con sus análisis e interpretación respectiva, lo que culminó con la verificación de la hipótesis mediante el estadístico Chi cuadrado.

El Capítulo V se encuentra las conclusiones y recomendaciones, este capítulo representa el resultado final en que se verifica el cumplimiento de los objetivos.

El Capítulo VI se encuentra: la Propuesta, contiene, Datos Informativos, Antecedentes, Justificación, Objetivos, Fundamentaciones, Factibilidad, Metodología, Administración, Evaluación.

Finalmente se adjuntó la bibliografía y los anexos respectivos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema:

“Gestión de Cobranzas y la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Macro

En la revista semanal Líderes (2009), se expresa que: En la actualidad el Ecuador está trabajando y formando recursos de tecnología similar que se trabaja en países desarrollados, se utiliza controles de calidad, control interno, se emplean normas internacionales, etc. Asimismo se sabe que una empresa debe permanecer alerta, y estar siempre indagando los cambios que se originan en su medio. En sí mismo el control interno es un sistema de comunicación que se debe alimentar continuamente, que posibilite la corrección acertada de decisiones inadecuadas o conductas para la obtención de las metas propuestas. Es decir, que el control interno para cumplir apropiadamente con su cometido, debe ser eficiente y acertado.

En Ecuador existen grandes empresas que se dedican a la venta de vehículos y repuestos automotrices, que pueden considerarse como modelos por su trabajo, y por los diferentes métodos de control interno que usan con una búsqueda a la recuperación de cartera, actualmente todas las compañías que se dedican a estas actividades, están atravesando por graves problemas por las leyes que restringen la importación y venta de vehículos y repuestos automotrices, la seguridad del usuario, la tasa de inflación, estabilidad de riesgo político, impuestos, aranceles de importación, son factores que influyen en el crecimiento y desarrollo de las compañías.

La seguridad en la oferta del trabajo, la tasa de desocupación y desempleo, plazos de entrega, cantidad, precio, calidad, etc. definirían las actividades de las compañías pudiendo afectar el futuro si no se pone cuidado en lo que está ocurriendo en el país. La utilización de fondos que no son propios y la corrupción, merecen un trato especial en el desarrollo de las actividades en la colectividad actual, que ha forzado a realizar medidas de seguridad en el control interno que cada sociedad debe tener para evitar futuros problemas.

Así mismo en Líderes (2009), se señala que: “Muchas compañías a nivel nacional, por errores en el control interno sobre la gestión de cobranzas, han visto morir sus anhelos y como sus empresas se destruyen al no poder cubrir sus obligaciones por falta de liquidez, a pesar que en registros eran firmas que generaban beneficios económicos a sus accionistas”.

El manejo de la economía actual ha aumentado el riesgo que las compañías tienen al re costear sus deudas, haciendo que la liquidez de las corporaciones cobre mayor importancia a la hora de valorar si pueden o no enfrentar su compromiso de deuda especialmente en el corto plazo.

La gestión de cobranzas es un proceso que implica los ingresos y egresos aplicables al manejo racional del dinero y a la ejecución de una actividad económica, elaborando actividades que permitan generar ingresos o recursos y la eficacia y eficiencia en el control de esos recursos.

Meso

Para el diario La Hora (2012): En la provincia de Tungurahua existen empresas que sufren o adolecen de este problema, independiente de la actividad a la que se dedican. Es decir todas las compañías nuevas o pequeñas que se dedican a la importación y venta de vehículos y repuestos automotrices en la zona central del país y específicamente en esta provincia, tienen sus iniciales desafíos al competir con otras compañías que tienen ya algunos años en el medio, con mejores instalaciones, que comercializan productos muy similares a los nuestros, que en algunos casos son de una calidad similar y de menor precio.

Aquí es en donde deben preocuparse de las disposiciones legales locales que pueden obstaculizar la cotidiana labor de la compañía, permisos de funcionamientos, ordenanzas municipales, etc.

Las compañías se verán en la necesidad de perfeccionar sus labores, pues no querrán que les acontezca como a compañías similares que al no disponer de un eficiente seguimiento a los destinos de las recaudaciones y de sistemas de control interno, llegaron a franquear terribles dificultades de iliquidez, en ciertos casos para salvar las empresas se vieron en la necesidad de vender el patrimonio de los dueños y en otros casos se dio el cierre definitivo de dichos negocios.

Micro

RECTIMA es una empresa, que se dedica a la importación y venta de vehículos y repuestos automotrices, que nace como una necesidad de ofertar productos originales y de mejor calidad al mercado, se conforma una compañía nueva, que abarcará la zona central del país.

A la Empresa se la evaluará a través de diferentes factores que crean influencias en la Empresa, estos factores son: Los proveedores, que son quienes negocian los precios, la competencia directa donde se calcula la intensidad de la rivalidad del sector comercial, los clientes quienes buscan la disminución de los precios, y en lo colateral, el entorno inmediato, que se localiza en los alrededores de los departamentos de la compañía.

Realizar un control interno a los departamentos principalmente al departamento financiero y al de ventas que son los motores de la compañía para que trabaje de cara al mercado, siguiendo con la cadena de valor hasta el consumidor final.

La empresa cuenta con un solo abastecedor el mismo que suministró la logística para la conformación de esta sociedad, en un principio fue positivo y útil, pero

luego se transformó en el chaleco de fuerza que no admitía que la empresa indague otros productos que aseguren efectividad en las visitas efectuadas por sus proveedores ya que no se facultó que vendan otras marcas de mercancías no afines a sus líneas y peor aún de productos similares a los que operaban.

El control interno debe ir aplicado a salvaguardar los bienes de la empresa, sobre el mal uso, despilfarro o acto ilegal. Es de responsabilidad de todos los miembros que ahí trabajan y ellos deben estar muy bien informados sobre sus obligaciones y sus límites de autoridad, para que el eficiente control interno, ayude a cumplir con las metas trazadas, disminuyendo riesgos, monitoreando las actividades, que exista un buen sistema de información.

La sección de cobros y en especial el departamento de cobranzas deben y tienen que estar bien constituidos, con mecanismos, reglas claras, y procedimientos bien esbozados que no den oportunidad a que los individuos no cumplan con lo establecido y pueda originar luego problemas graves en el manejo de los recursos de la compañía, hay que prevenir para luego no tener que lamentar pérdidas o faltantes, ya que en el manejo de dinero se debe ser muy celosos.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

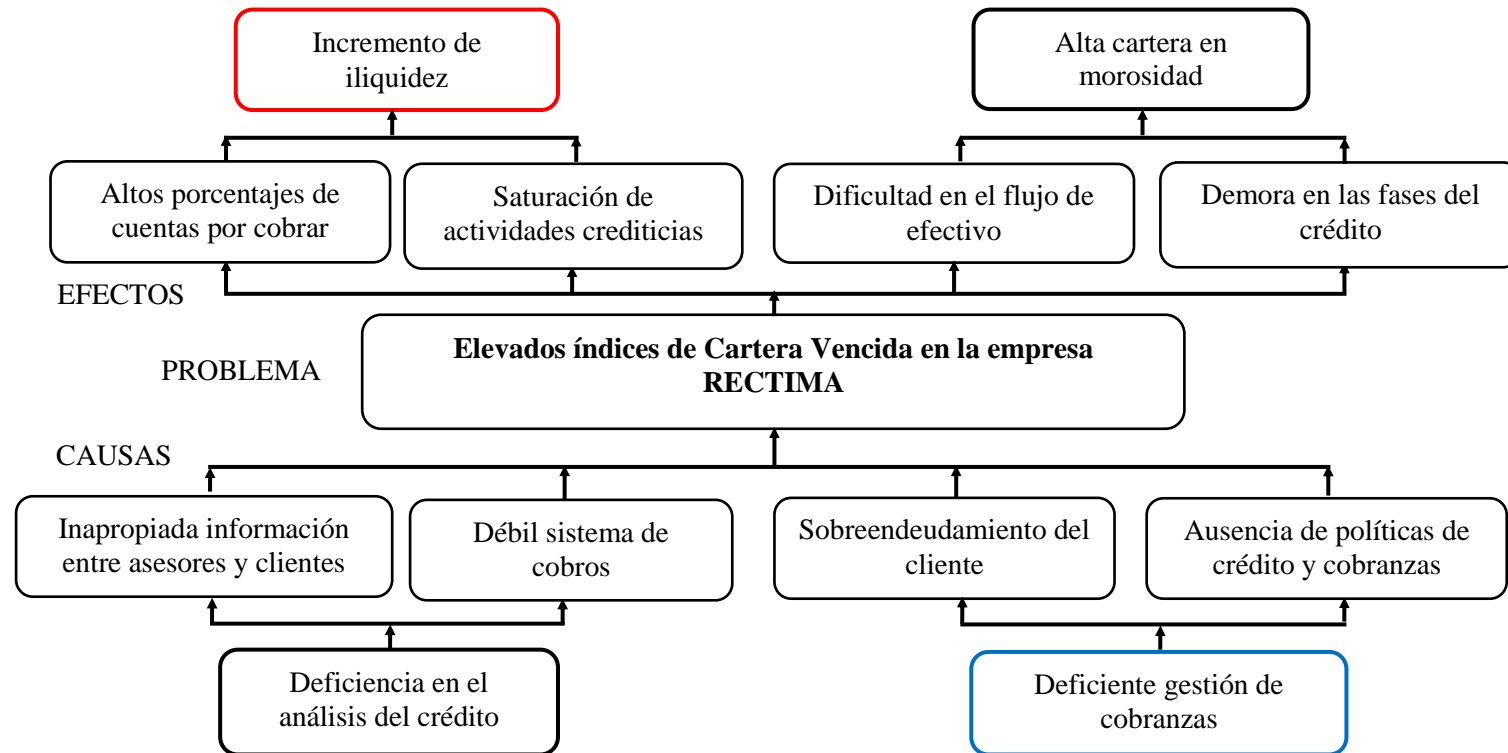


Gráfico 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

1.2.2 Análisis Crítico

En base al análisis crítico, se determina que los elevados índices de cartera vencida en la empresa RECTIMA, se ocasionan principalmente por una deficiencia en el análisis del crédito, el cual carece de profundidad y responsabilidad, lo cual ha resultado de una inapropiada información entre asesores y clientes, la cual no es clara, precisa u oportuna creando en el cliente confusión y por ende un débil sistema de cobros que no se ha logrado revitalizar, lo cual desdice del prestigio y la imagen de la empresa y por supuesto su solvencia.

Los efectos de todo lo anteriormente manifestado se ven reflejados en los altos porcentajes de cuentas por cobrar difíciles de asumir las que además han proliferado dificultando inclusive su identificación, con un sorprendente incremento en la saturación de actividades crediticias, lo cual ha acelerado la iliquidez, provocando perjuicios graves a la empresa, que deben ser atendidos de manera urgente.

Otra causa ha sido la deficiente gestión de cobranzas, con la aplicación de estrategias poco prácticas y efectivas, así mismo el sobreendeudamiento del cliente, que ha ido recibiendo productos sin pagar sus primeras adquisiciones y finalmente ausencia de políticas de crédito y cobranzas, pues se está dando un indebido manejo a la cobranza domiciliaria y la cobranza telefónica, que han sido incipientes y poco prácticas.

Esto ha dado como resultado dificultad en el flujo de efectivo, complicando las demás actividades de la empresa puesto que incrementa el riesgo de pérdidas y afecta directamente a sus resultados, otro efecto es demora en las fases del crédito, con un evidente manejo incorrecto del control interno al no poder lograr que los recursos sean bien recaudados y canalizados dando como resultado final una alta y peligrosa cartera con morosidad.

1.2.3. Prognosis

El elevado índice de cartera vencida, junto a un mal manejo de los recursos recaudados provocará que RECTIMA, no pueda cumplir con sus compromisos con proveedores, con sus empleados y trabajadores y con el Estado, que los costos financieros sean más altos, teniendo que recurrir a chulqueros y por último a cerrar por quiebra, con las respectivas dificultades que una situación así conduce, como son demandas y juicios, incumplimientos con las marcas que se distribuye y pérdidas económicas muy fuertes, disminución de fuentes de trabajo, y la posibilidad que el capital de los accionistas desaparezca.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide la Gestión de Cobranzas en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Cómo se encuentra la Gestión de Cobranzas en la empresa RECTIMA?

¿Cuál es el nivel de Liquidez en la empresa RECTIMA?

¿Existe una alternativa de solución al problema planteado?

1.2.6 Delimitación de la investigación

Delimitación de Contenidos:

Campo: Auditoría.

Área: Contabilidad.

Aspecto: Liquidez.

Delimitación espacial:

La presente investigación se realizará en la empresa RECTIMA, parroquia Unamuncho, barrio El Cisne, Panamericana Norte, Km 7, de la ciudad de Ambato.

Delimitación temporal:

La presente investigación se realizará en el periodo fiscal correspondiente al año 2013.

1.3 Justificación

El presente proyecto es **importante** porque busca incrementar diferentes estrategias, con el fin de cumplir con las metas trazadas y por ende el propósito es analizar y dar un seguimiento adecuado a la administración del crédito para reducir el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia.

El **interés** principal de la presente investigación es reducir los índices de cartera vencida de la empresa RECTIMA ya que en el año pasado los índices de la misma se han incrementado y es de gran preocupación por el lento retorno de efectivo.

El presente trabajo de investigación es de **utilidad** porque servirá para que la empresa mejore sus resultados y reduzca el riesgo crediticio, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por el estudio realizado, en donde se genera una cartera vencida excesiva que crea problemas financieros importantes para la organización.

La presente investigación es **factible** ya que es un proyecto que se puede realizar y ejecutar, además se cuenta con la experiencia teórica y práctica y con conocimientos que nos servirán para desarrollarla; para realizarlo se cuenta con los recursos e información necesaria proporcionada por la entidad, además de libros, artículos, internet, entre otros.

El **impacto** que se obtendrá con un mejor asesoramiento para invertir y dar un buen uso del crédito, para no tener en el futuro inconveniente de pago, lo cual tiene una alta relevancia en la eficiencia de una empresa

La investigación es **necesaria** porque al aplicar el conocimiento teórico de gestión de créditos y cobranzas con el diseño de herramientas administrativas que mejoren la recuperación de cartera de la empresa RECTIMA, con la finalidad de cobrar y dar oportunidad al cliente para que cumpla con sus pagos, aumentando liquidez y obteniendo mejores resultados, con clientes internos y externos más satisfechos; además que el investigador tendrá capacidad de adquirir mayor experiencia en la solución de problemas y lograr un cambio verdadero en su beneficio y de la sociedad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Establecer el impacto de la Gestión de Cobranzas en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la Gestión de Cobranzas en la empresa RECTIMA.
- Determinar el nivel de Liquidez en la empresa RECTIMA.
- Buscar una alternativa de solución para disminuir el impacto negativo en la liquidez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Revisando los archivos la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato se ha encontrado las siguientes investigaciones similares:

En la tesis de investigación: “Las Cobranzas y la Recuperación de la Cartera Vencida de clientes de la empresa Cero Choques Automotores y Vehículos de la ciudad de Ambato. Cuya autora es Angélica Norma Guamán Totoy, concluye que:

- La empresa Cero Choques no cumple con los objetivos establecidos por la empresa y por quienes realizan la gestión de cobro por falta de comunicación e información por parte de gerencia.
- La empresa Cero Choques desde su fundación ha venido cumpliendo con sus obligaciones para sus clientes de una manera empírica, queriendo convertirse con procedimientos rudimentarios en una empresa de éxito en el sector automotriz
- Existe una falencia de conocimientos en lo que respecta a las fases de cobranza que deben de poseer los empleados de la empresa cero choques para poder ser más eficientes en el trabajo de cobro de las cuotas en mora. (Guamán, 2011, p. 59)

La empresa no logra cumplir con los objetivos planteados porque no cuenta con un proceso de cobro, ni ha establecido políticas, métodos o estrategias de cobranza, por lo tanto los inconvenientes al no soluciones este problema le han acarreado múltiples perjuicios que se ven reflejados en su liquidez, por la acumulación de las deudas de un gran número de clientes que no han cumplido con sus obligaciones y responsabilidades.

De acuerdo al tema de investigación: “Proceso de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Cartera Vencida de la empresa “Hidrotecnología” de la ciudad de Ambato”. Del autor William Patricio Gualancañay Ilbay, se llega a concluir que:

- 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.

- La empresa no utiliza ningún proceso para medir la rentabilidad, tampoco utiliza indicadores financieros para medir la cartera vencida de clientes, el personal encargado registra las facturas atrasadas en folders, provocando retrasos en la recuperación de cartera y ocasionando inestabilidad financiera.
- 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”. (Gualancañay, 2012, p. 63)

De acuerdo a lo anterior, en esta empresa existen problemas de rentabilidad porque no se han manejado apropiadamente, políticas de recuperación de cartera, exige además desorganización en el registro de datos de clientes y los indicadores financieros son subestimados y no se los utiliza apropiadamente, por lo tanto los resultados no ha sido para nada positivos y amenazan con desestabilizar a la empresa si no se toman los correctivos necesarios.

En la tesis: “Sistema Web Integrado para la Gestión de Cobranza de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua”, de Alberto Eduardo Pérez Bautista, se concluye que:

- La forma en la que se está manejando la gestión de cobranza de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua es manual, esta forma no permite llevar una correcta administración de la información de los contribuyentes y de los valores recaudados.
- El personal de recaudación de valores de la contribución vial ha dado a conocer su inconformidad por la forma en que se ejecuta el proceso de cobranza en la actualidad y creen conveniente poner en marcha la implementación de un sistema informático.
- Con la implantación de un sistema informático se evitará las inconsistencias y duplicidad de la información al momento realizar el proceso de recaudación. (Pérez, 2010, p. 25)

Esta institución del estado no administra y almacena los valores de contribuciones para la preservación del sistema vial intercantonal e interparroquial de Tungurahua en hojas electrónicas, no se maneja apropiadamente la información de la gestión de cobranza, lo que puede dar como resultado, pérdida de importante información, fragilidad en datos, inconvenientes en la atención al público, etc. Para corregir este problema, se debe llevar a cabo un sistema informático web, para almacenar la información en bases de datos, se maneje información segura y confiable y además proporcione reportes periódicamente, para evitar la pérdida e

incoherencia de datos y se brinde una excelente atención al público.

Al revisar todas estas investigaciones se establece que los trabajos anteriores serán una base para que sea posible realizar la presente investigación, y también será un factor estimulante para el desarrollo de la búsqueda de conocimiento y la propuesta de alternativas necesarias para lo planteado.

Además establecen un preámbulo de las falencias dentro de un contexto actual en el que vivimos, proporcionando así desafíos. Por consiguiente la preocupación necesaria para buscar opciones idóneas y prudentes para solucionar las dificultades que impiden el desarrollo de la empresa.

2.2 Fundamentación Filosófica:

El presente trabajo está basado en el paradigma naturalista, porque permite realizar una investigación cualitativa la misma que tiene como objetivo la descripción de las cualidades del fenómeno en estudio: la Gestión de Cobranzas y la Liquidez, además es crítica porque permite comparar la información y obtener un criterio particular de cada individuo; tales razones hacen que dicha investigación pueda desenvolverse en diferentes realidades estableciendo un estudio más realista.

Además la investigación está directamente relacionada con los socios propietarios, clientes y empleados, en la medida de que la empresa cuente con un reforzamiento de las políticas internas de créditos y cobranzas de una forma integral, que le permita obtener mejores resultados en la calidad del servicio, como consecuencia de la toma de decisiones oportunas y eficaces, que redunden en beneficio de los involucrados.

Cabe recalcar que la investigación cualitativa se ha concebido últimamente como aquella en la que participan los individuos y la comunidad, para solucionar sus

propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo; por tal motivo se la ha considerado como la más apropiada para este estudio.

Así mismo uno de los objetivos principales de la investigación cualitativa es mantener una cartera sana y balanceada en razón de estabilizar una adecuada liquidez para la empresa RECTIMA y disminuir el riesgo de los recursos canalizados que deben ser principalmente de naturaleza exigible a corto plazo y mediano plazo, haciendo los esfuerzos correspondientes para lograrlo.

Con ello se investigará y se buscará la manera de proponer un proceso de crédito y cobranza, que ayuden al mejor desenvolvimiento del área de crédito y cobranza, remplazando el viejo paradigma de otorgación de crédito, por un adecuado análisis del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad.

2.3 Fundamentación legal:

En la constitución actual menciona que todos tenemos la oportunidad de desarrollar y mejorar la calidad de vida, se reconoce todo tipo de trabajo, se impulsa la producción y comercialización en todos los campos para la generación de empleo y el desarrollo del consumo interno.

Título II, del código de comercio sección 1era, 2da, 3era, 4ta y 5ta. Que se refiere a la compra venta de la cosa vendida, del precio, de los efectos del contrato de venta, de las obligaciones del vendedor y del comprador, y de la venta con reserva de dominio.

Título VIII sección 1era, 2da, 3era, 4ta, 5ta, 6ta y 7ma. De la letra de cambio, de la creación y formas de la letra de cambio, del endoso, de la aceptación, del aval, del vencimiento, del pago, de los recursos por falta de aceptación y por falta de pago en sus artículos.

Se fundamenta también en el artículo IX del código de comercio del pagaré a la orden en el artículo pertinente aspectos que destaca también el mismo código y que es de suma importancia referido al título X, sección 1era, 2da, 3era, 4ta, 5ta, 6ta. Del cheque, de la forma del cheque, del endoso, del pago y protesto, de las falsificaciones y de las alteraciones del cheque, de la prescripción y del conflicto de leyes.

Finalmente se presta atención a los títulos XI, XII; XIII y XIV. Que contiene de las cartas de crédito, del contrato de cuenta corriente, del préstamo y del depósito. Aspectos importantes que regulan el código de comercio con el propósito de llevar a buen término las relaciones comerciales entre empresas y personas capaces de ejercer la actividad mercantil. (ESPE, 2008)

LEY DE COMPAÑÍAS

De los balances

Art. 289. Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía.

El balance general y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias y sus anexos reflejarán fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha del cierre del ejercicio social de que se trate y el resultado económico de las operaciones efectuadas durante dicho ejercicio social, según aparezcan de las anotaciones practicadas en los libros de la compañía y de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, en concordancia con los principios de contabilidad de general aceptación.

Art. 290. (Reformado por el Art. 99, lit. h) de la Ley 2000-4, R.O. 34-S, 13-III-2000).- Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano. Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía.

Art. 293. Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos.

Art. 294. El Superintendente de Compañías determinará mediante resolución los principios contables que se aplicarán obligatoriamente en la elaboración de los balances de las compañías sujetas a su control. (Registro Oficial, 2009, pp. 256-257)

RED DE INCLUSIONES CONCEPTUALES

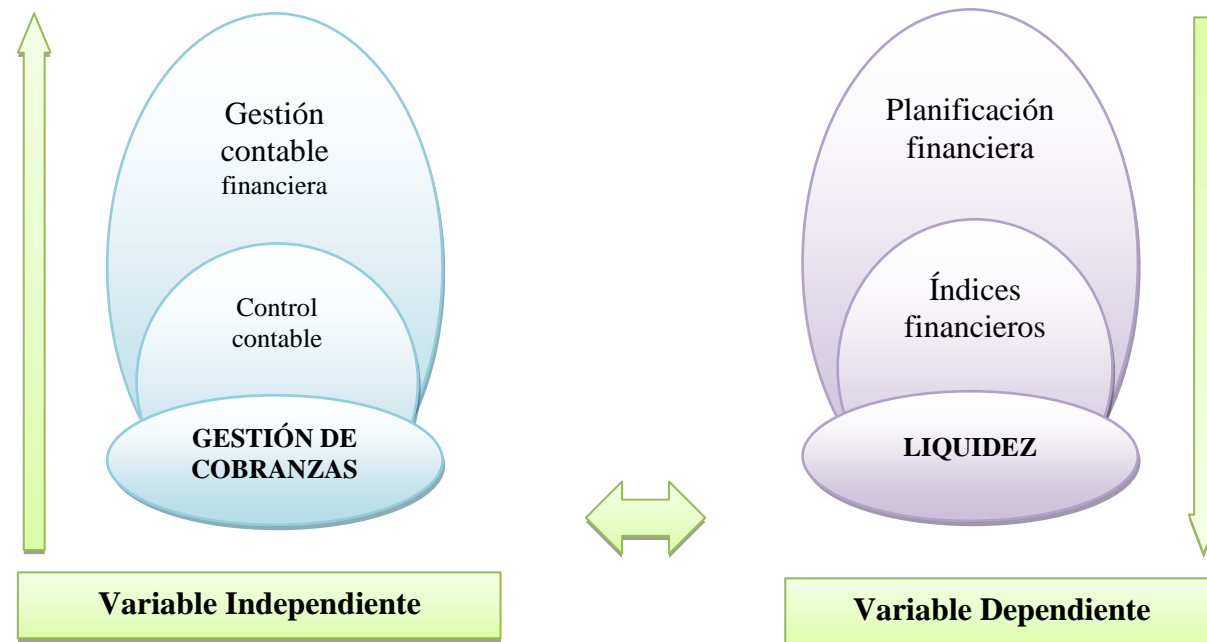


Gráfico 2: Red de Inclusiones
Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

2.4 Categorías Fundamentales:

Variable Independiente

Gestión de cobro

La gestión de cobros requiere de técnicas profesionales. En el mejor caso el cobrador promedio maneja probablemente varias de ellas entre tanto que los cobradores profesionales han mejorado y aplica varias de ellas con muy buenos resultados. Las diferencias resultantes son muy substanciales para el resultado. Hay que tener en cuenta que al hacer una cobranza se debe reunir los siguientes requisitos.

Es necesario establecer una comunicación de calidad y desarrollar el nivel de interés del deudor, escuchar con empatía, usar estrategias y técnicas de venta, negociar refutaciones, haga seguimientos de acuerdo al proceder del deudor, reúna los elementos mencionados. No pretenda duplicar a ningún otro cobrador, cada individuo es único y debe aplicar un estilo propio, es decir desarrolle su propia comunicación. (Arboleda, 2013, p. 59)

Todo lo anterior requiere de capacitación y entrenamiento permanente desarrollo continuo de nuevas técnicas, su perfeccionamiento y la realización de “Clínica de Cobro”, muy similar a la tan necesaria clínica de venta. Siempre una gestión de cobros va a depender de la creatividad de la persona que la realiza, de su honradez y de sus valores morales, para desempeñar correcta y eficientemente su actividad.

La gestión de cobranzas radica en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar la recaudación de deudas.

Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

Gestión Contable Financiera

Es una solución que proporciona una visión clara sobre las distintas realidades económicas de la empresa. Mediante la utilización de contabilidades auxiliares se

separan convenientemente los aspectos financieros y fiscales para permitir una mayor claridad en las cuentas, permite que la mayor parte de los asientos se realicen de forma automática sin intervención del usuario. La confidencialidad del módulo está asegurada al poderse limitar el acceso a determinadas empresas, cuentas, niveles, etc. tanto por usuarios como por grupos de trabajo.

Control Contable

En el sitio web Definiciones (2009), se manifiesta que: “Es el procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de estas, se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se las compara con las que arroja la contabilidad”.

Es una técnica que nos permite realizar tareas de procesamiento de transacciones y la verificación de las mismas, debe existir respaldos con documentación que permita comprobar todas las transacciones realizadas para así poder salvaguardar los activos de la empresa.

Gestión Cobranzas

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobros, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno del negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada, verificada y utilizada en beneficio de la actividad que cada una de las empresas desarrolla.

Variable Dependiente

Liquidez

El grado en que una organización consigue enfrentar a sus cuentas corrientes es la dimensión de su liquidez a cortos plazos.

La liquidez involucra, el potencial preciso de transformar el activo líquido o de conseguir disponible para enfrentar al vencimiento en corto plazo. Varios autores se describen este concepto como solvencia, definiendo la capacidad que tiene una compañía para enfrentar a su compromiso de pago. Con esta solvencia se mide si los valores de los recursos de activos respaldan el total de la deuda contraída por la organización. (Domínguez, 2012, p. 61)

Si el déficit de las actividades de operación es una constante, es una clara señal de alerta que no se debe subestimar. Seguramente se trata de un peligroso inconveniente de liquidez, que posiblemente se descubrirá en la presente coyuntura de riesgo, cuando no posea activo fijo que ofrecer o acceder a financiamiento.

Así es que, es necesario permitir que la empresa maneje adecuadamente su activo corriente, ajustando su política de créditos a la situación actual, obteniendo los inventarios mínimos y necesarios y no provocar el logro del mínimo corriente para simular una aparente liquidez. Debe concentrarse en el análisis del Estado de Flujos de Efectivo y confirmar que la actividad de operación genera el suficiente recurso para el cumplimiento de la obligación corriente.

Poder determinar la liquidez que tiene una sociedad es una buena imagen y situación frente a los intermediarios financieros, que demanda proteger un nivel de capitales de trabajo suficientes para realizar operaciones suficientes para producir excedentes que permitan a la compañía permanecer con su actividad normal produciendo dinero suficiente para pagar necesidades del gasto financiero que le exija su constitución.

La iliquidez ira provocando poco a poco grandes complicaciones si no ponemos en marcha un plan para corregir errores los mismos que pueden ser : no poder cumplir con nuestras obligaciones, no tener acceso a créditos financieros, venta de activos fijos, no tener más activos a disposición para la venta, quiebre y cierre definitivo de la presa. Aparece entonces el vocablo liquidez que es la máxima o mínima facilidad que ostenta el poseedor de un título o activo para convertirlo en efectivo en cualquier instante. (Montoya, 2013, p. 35)

Existen algunos tipos de liquidez como Liquidez Bursátil, término que hace referencia al mercado en general o a alguna acción específica. Cuando se trata de

este último caso, indica la facilidad que en un momento dado se tendrá para comprar o vender determinada acción. Liquidez primaria, es la probabilidad de exonerar la inversión en la empresa que lo emite y/o fideicomiso, antes de la caducidad de los títulos. Liquidez secundaria posibilita de convertir u ofrecer las inversiones o títulos los mercados secundarios de la Bolsa, donde es contraído por nuevos inversionistas.

La Planificación Financiera

La función de un gerente es la de planificar todas las actividades y procesos que su compañía necesita realizar buscando siempre:

- Maximizarla riqueza de los accionistas
- Acrecentar el valor de la empresa.
- Para lograr un resultado positivo es necesario mantener:
- Equilibrio financiero en función de una saludable liquidez
- Generar utilidades que satisfaga a los accionistas.
- Asegurar el éxito económico y minorar el riesgo de pérdidas.
- Capacidad para ejecutar operaciones.
- Cumplimiento de objetivos

Objetivo

Para Montoya (2013, p. 78): “Mejorar la situación de la empresa, ordenar y organizar las actividades económicas y utilizar en forma racional de los recursos fijar políticas claras para que la empresa no tenga problemas de liquidez durante el desarrollo de sus actividades”.

El objetivo final de esta planificación es un propósito financiero, en donde se señala y se relata la conducta financiera de la organización, asimismo se hacen pronósticos a futuro establecidos en los distintos estados financieros y contables

de la misma. El plan que procura proyectar varios objetivos a lograr posibles e inmejorables para evaluarlos posteriormente.

Importancia

El fundamento de una planificación financiera es el evitar que la compañía no pueda cumplir con sus obligaciones, detallando para ello cuál es su capacidad de endeudamiento y sus fuentes de financiamiento. Las planificaciones financieras son armas de gran significación con que disponen las compañías en el proceso de tomar decisiones. Por esta razón la empresa se toma muy en serio y le otorga numerosos recursos.

Alcance

Debe proporcionar directrices de acción, dinámica y adaptable a situaciones cambiantes, alcanzar las metas, debe ser realizable.

Componentes

Los más importantes activos son: cuenta por cobrar, existencia o inventario, tesorerías y título negociable. El pasivo más importante son: cuenta por pagar y préstamo bancario a corto plazo.

Los activos y pasivos de corto plazo son elementos del fondo de manejo de capitales netos de trabajo, que no es otra cosa que la diferencia entre ellos. Para que la compañía marche con eficiencia debe invertir su capital en infraestructuras, maquinarias, inventario, etc. Ese costo total del activo es la llamada necesidad acumulada de capital de las empresas. (Moreno, 2005, p. 28)

Estas pueden cubrirse con financiamiento a largos o cortos plazos acorde a la variación que se presente durante el período. Para adquirir un mejor nivel de financiamiento a largos plazos en relación con la necesidad acumulada teniendo en consideración: ajuste de vencimiento, necesidad permanente de fondo de

maniobras y las comodidades del excedente de tesorería. La planeación debe estar realizada a cortos plazos y debe suministrar por lo menos:

- Pronóstico de ventas y su presupuesto
- Estimado de compras
- Presupuesto de gastos
- Presupuesto de inversiones
- Otros presupuestos complementarios

Índices Financieros

Según Moreno (2005, p. 30): “Es el que establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponde a un mismo proceso o procesos diferentes que por sí solo no son relevantes, adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.”

El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar el cumplimiento de sus objetivos a partir de la revisión de funciones, logrando una mayor y mejor información de cada una de las etapas. Los indicadores resultan por la necesidad de calcular la capacidad que posee la empresa para cancelar su obligación a corto plazo.

Sirven además para constituir la facilidad o aprieto que presenten las compañías para costear su pasivo corriente con el resultado de transformar en efectivo su activo corriente. Nos permiten ir relacionando y midiendo el cumplimiento de nuestros objetivos, si se está en el camino correcto y determinar la situación real en la que se halla la empresa

Entre algunos indicadores financieros citaremos los siguientes:

Cuadro 1. Indicadores financieros

Índices	Objetivo	Formula
Liquidez seca	Capacidad de pago a corto plazo sin considerar los inventarios	Activo circulante - inventarios / pasivos circulantes
Liquidez general	Capacidad de pago a largo tiempo	Activo circulante + realizable a largo plazo / pasivo circulante + exigible a largo plazo
Liquidez inmediata	Cuanto dispone inmediatamente para pagar las deudas a corto plazo	Disponible / pasivo circulante
Participación de capital de terceros	Indica cuanto la empresa debe en relación a los recursos totales	Capital de terceros / capital de terceros + patrimonio liquido
Liquidez corriente	Muestra la capacidad de pago de la empresa a corto plazo	Activo circulante / Pasivo circulante
Capital de trabajo	Con cuanto cuenta la empresa para su funcionamiento	Activo circulante - pasivo circulante / activo fijo
Liquidez en relación de la estructura	Determina con cuanto se cuenta para pagar en función del tamaño de la empresa	Pasivo fijo / activo fijo
Movilidad de activo circulante	Indica la operación de bienes en relación a la inversión total.	Activo circulante / activo total

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecer los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados durante el período de vida, para calcular el desempeño y el resultado suele estar ligado con el resultado cuantificable, como venta anual o reducción de costo en producción.

Según los especialistas en Contabilidad Gerencial, los indicadores de gestión se clasifican en seis categorías: de ventajas competitivas, de desempeños financieros, de flexibilidades, de manejo de recurso, calidades de servicios e innovación. Los

dos primeros son de “efectos”, y los demás se relacionan con los “medios” para conseguir aquellos resultados. (Moreno, 2005, p. 33)

Otros los clasifican en tres dimensiones: económicos (producción de recursos, eficiencia (elaborar el mejor resultado posible con el recurso disponible) y la efectividad (los niveles de logros del requerimiento u objetivo).

Otra aproximación a los indicadores de gestión son los Balanced Scorecard, que proyecta las necesidades de realizar seguimientos, asimismo de los indicadores financieros habituales, de otros tres prototipos: perspectivas de los clientes, perspectivas del proceso y perspectivas de mejoras continuas.

La organización se plantea por lo tanto la necesidad de definir indicadores dando respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué debemos medir?

¿Dónde es conveniente medir?

¿Cuándo hay que medir? ¿En qué momento o con qué frecuencia?

¿Quién debe medir?

¿Cómo se debe medir?

¿Cómo se van a difundir los resultados?

¿Quién y con qué frecuencia se va a revisar, auditar la obtención de datos?

Indicadores típicos de algunas áreas de la organización

Pese a no existir directorios de indicadores de gestión, sí existen algunos indicadores de uso generalizado. Se presentan algunos de los indicadores más utilizados en el área de suministro, recurso humano, finanza, producto y servicio y vías de producción.

Cuadro 2. Suministros

Indicador de inmovilización	$\frac{\text{Inventario Inmovilizado}}{\text{Ventas anuales}}$
Movilidad de los inventarios	$\frac{\text{Inventarios.}}{\text{Capital contable}}$
Rotación de créditos pasivos	$\frac{\text{Compras anuales.}}{\text{Saldo promedio de los proveedores x360}}$

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 3. Indicadores para el área de recursos humanos

Índice de tipos de salario	$\frac{\text{Salario pagado a obreros.}}{\text{Salario pagado a empleados administrativos}}$
Indicador horas extra en el periodo	$\frac{\text{Total horas extra.}}{\text{Total horas trabajadas}}$
Indicador ventas-trabajador	$\frac{\text{Ventas totales.}}{\text{Número promedio de trabajadores}}$

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 4. Indicadores de estructura financiera

Indicador capital de trabajo	$\frac{\text{Capital de trabajo}}{\text{Activo circulante}}$
Indicador de recaudo	$\frac{\text{Total facturación}}{\text{Total recaudado}}$
Independencia financiera	$\frac{\text{Capital contable}}{\text{Activo total}}$

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 5. Indicadores de productos y servicios

Rentabilidad por producto	$\frac{\text{Margen}}{\text{Total ventas}}$
Indicador de recaudo	$\frac{\text{Total facturación}}{\text{Total recaudado}}$
Índice de comercialidad	$\frac{\text{Venta producto}}{\text{Ventas totales}}$

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 6. Abastecimiento

Indicador	Descripción	Fórmula	Impacto (Comentario)
Niveles de cumplimiento de Proveedor	Radica en deducir el nivel de efectividades en la entrega de mercancías del proveedor en las bodegas de productos terminados	$\frac{\text{Pedido recibido fuera de tiempo} \times 100}{\text{Total Pedido Recibido}}$	Identifica los niveles de efectividad del proveedor de la compañía y que está afectando los niveles de recepción oportuna de mercancías en las bodegas de almacenamientos, así como sus disponibilidades para despachar al cliente

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 7. Inventarios

Indicador	Descripción	Fórmula	Impacto (Comentario)
Índices de Rotaciones de Mercancía	Proporciones entre la venta y la existencia promedio. Indica las veces que los capitales invertidos se recuperan mediante las ventas.	$\frac{\text{Venta Acumulada} \times 100}{\text{Inventarios Promedios}}$	Deben mantener un elevado índice de rotación, entregas muy frecuentes, con tamaños muy pequeños. Mantener una comunicación de calidad entre clientes y proveedores.

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 8. Servicio al cliente

Indicador	Descripción	Fórmula	Impacto (Comentario)
Nivel de cumplimiento entregas a clientes	Consiste en calcular el porcentaje real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes	$\frac{\text{Total de pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total de Pedido Despachado}}$	Controlar errores que se muestran en las empresas y que no permiten otorgar el pedido al cliente. Impactan fuertemente a los servicios a los clientes y al recaudador de la cartera.
Causal de Nota Crédito	Radica en calcular los porcentajes reales de facturas con problemas	$\frac{\text{Total Nota Crédito}}{\text{Total de Facturas Generadas}}$	Sirve para registrar errores que se presentan en la compañía por errores en la producción de la facturación de la empresa y que influyen negativamente en la finanza y el renombre de la misma.
Pendiente por Facturar	Permite calcular el pedido no facturado en el total de facturas	$\frac{\text{Total Pedido Pendiente por Facturar}}{\text{Total Pedido Facturado}}$	Se usa para calcular el impacto del valor del pendiente por facturar y su incidencia en la finanza de la compañía

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

La carencia de liquidez causa muchos problemas y complicaciones a una empresa que pueden originar que se tomen decisiones muy drásticas, dependiendo de la urgencia que se tenga por el efectivo.

Cierre de una empresa

Se debe atender siempre el tiempo, los costos y el resultado del procedimiento de insolvencia que afecta a la empresa de cada economía. Los datos proceden de encuestas expresadas por abogados especializados en insolvencia en economía, que han sido diferenciadas con estudio de la ley y regulaciones también con datos públicos sobre los sistemas de quiebra.

La empresa experimenta dificultades de liquidez. Las pérdidas de la corporación en el año 2009 llevaron sus valores netos a cifras negativas. El 1 de enero de 2010, no existe dinero para cancelar los intereses bancarios ni los montos principales en sus totalidades, dentro de los plazos establecidos, tampoco se puede pagar a proveedores y no se puede cumplir con los trabajadores, la gerencia cree que habrá pérdidas en el 2010, por ello puede tomar la decisión de cerrar la empresa. (Lawrence, 1996, p. 58)

Pagos a terceros

Se refiere a los diferentes desembolsos que debe realizar una empresa para cumplir con sus obligaciones ya sea con empleados, proveedores, obligaciones tributarias, etc. Todo pago que se realice debe ser registrado y contabilizado, de preferencia se lo debe hacer con cheque para mantener un mejor control de lo que se gasta.

Carencia de Financiamiento

Según Marón (2010, p. 67), subsecretario para la Pequeña y Mediana Empresa de México, explicó que el nivel de mortandad de las pymes en años anteriores era de 80% en promedio y al finalizar 2010.

Es la falta de financiamiento en nuestro país también la causante del cierre de varias compañías que al no poder acceder a créditos normales de la banca por diferentes razones como: los saldos promedios no justifican, falta de respaldos, garantías insuficientes, etc. se ven obligados a recurrir a terceros, lo que origina muy altos costos de financiamiento y empeoran la situación de la empresa en muchos casos.

Incapacidad de convertir Activos en Dinero

Se refiere a la dificultad que tienen las empresas para vender sus activos y disponer de dinero con la urgencia que ellos necesitan, dependiendo de la calidad y de la importancia que los activos tengan en el mercado.

2.5 Hipótesis

La Gestión de Cobranzas incide en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.

2.6 Señalamiento de variables

Variable independiente

Gestión de Cobranzas

Variable dependiente

Liquidez

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

La presente investigación posee un enfoque cualitativo – cuantitativo.

Cualitativo, porque posee fundamentos científicos que respaldan una información verídica, evidencia las causas y efectos; y busca alternativas de solución.

Cuantitativa, porque recopiló la información numérica y estadística que al ser tabuladas representan valores específicos.

3.2 Modalidad de la Investigación

De campo; porque la presente investigación se desarrolló en el lugar donde se evidencian los hechos, es decir en la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.

Documental bibliográfica; porque la información se recopiló de fuentes de libros, revistas, documentos científicos, periódicos, etc.

3.3. Niveles o Tipos de Investigación

Exploratoria; porque buscó información y profundizó características y conocimientos del tema investigado; analizando varios aspectos de la realidad de la institución.

Descriptiva; porque detalló características de la investigación basada en causas y efectos.

3.4 Población

La presente investigación tiene una población comprendida en 100 personas, considerando clientes internos y clientes externos.

Cuadro 9. Población

Unidades	Cantidad
Clientes externos	94
Clientes internos	6
Total	100

Cuadro 10: Población

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Gestión de cobros

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
La gestión de cobros es: Es un conjunto de normas y estrategias que permiten una recaudación oportuna y completa de los recursos económicos que puede ser en efectivo o en cheque.	Cobros en efectivo Cobros en cheque	Expresión que cuantifica el estado de la característica o hecho que quiere ser controlado Evaluación de eficiencia en la periodicidad de sus visitas Desempeño de un proceso planificado y organizado	¿La visita que realizan los vendedores/cobradores de la compañía se la hace cada semana? ¿Se le facilita un recibo que claramente indique el valor abonado y su nuevo saldo? ¿Se le indicó cual es el tiempo máximo que tiene usted para cancelar sus facturas? ¿Sus saldos por cancelar están de acuerdo con sus registros? ¿En caso de que su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa puede demostrar que los valores que usted registra son reales?	Encuesta, con cuestionario prediseñado a los Clientes de la compañía. Observación.

Cuadro 11: Operacionalización de la variable independiente.

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable dependiente: Liquidez

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
La liquidez dentro de una empresa es: La capacidad que una empresa tiene para cumplir con sus obligaciones a terceros, originados por problemas en recuperación de cartera o en rotación de inventarios, desvío de fondos, etc.	<p>Nivel óptimo de liquidez para pagar a sus acreedores.</p> <p>Nivel bajo de liquidez que obstaculiza la gestión y movimiento de la empresa</p>	<p>Liquidez corriente</p> <p>Capacidad de pago de la empresa a corto plazo</p> <p>Activo circulantes</p> <p>pasivo circulante</p> <p>Liquidez seca</p> <p>Capacidad de pago a corto tiempo sin tomar en cuenta los inventarios.</p> <p>Prueba acida.</p>	<p>¿El nivel de efectivo que maneja la empresa es el adecuado para la correcta gestión de la misma?</p> <p>¿Sabía usted que hay clientes que no están de acuerdo con los valores que la empresa maneja en su sistema para ser recaudados?</p> <p>¿Cree usted que los ingresos económicos recaudados, satisfacen el presupuesto establecido para este rubro?</p> <p>¿Existe una persona responsable de recibir diariamente esos dineros?</p> <p>¿Existen medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente a la empresa?</p> <p>¿Recurren con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir con las obligaciones con proveedores?</p> <p>¿Se verifica si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera?</p> <p>¿Considera que los clientes cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos?</p> <p>¿Cree usted que hay desviación y mal uso de los dineros cobrados?</p>	<p>Encuesta con cuestionario estructurado a los clientes internos.</p> <p>Observación.</p>

Cuadro 12: Operacionalización de la variable dependiente.

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

3.6 Técnicas e Instrumentos

La Ficha de Observación constará de indicadores clave que permitirán valorar el comportamiento de los clientes internos.

Metodológicamente para Herrera (2002, pp. 174-178), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

Se aplicó dos tipos de encuestas con un cuestionario dirigido al personal, administrativo y otra a los clientes. Por lo tanto existirá recolección de información sobre el tema de la investigación.

3.7 Plan de recolección de Información

Cuadro 13: Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos de la presente investigación.
2. ¿De qué personas u objetos?	Comprende básicamente a los administradores, personal de ventas y clientes.
3. ¿Sobre qué aspectos?	La liquidez de la empresa y como se ve afectada por la gestión de cobranzas
4. ¿Quién?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	Marzo – Julio 2014
6. ¿Dónde?	En la empresa RECTIMA
7. ¿Cuántas veces?	Más de una vez
8. ¿Qué técnicas de relación?	Encuesta, Observación
9. ¿Con qué?	Cuestionario de la encuesta
10. ¿En qué situación?	Días laborables

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

3.8 Plan de procesamiento de Información

- Recolección de información.
- Depuración de la información, es decir la limpieza de la información más óptima.
- Tabulación de la información recolectada – Microsoft Office Excel.
- Elaboración de cuadros estadísticos, para presentación de resultados.
- Análisis e interpretación de resultados, destacando tendencias, o relaciones fundamentales, de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTA A LOS CLIENTES

1. ¿La visita que realizan los vendedores/cobradores de la compañía se la hace cada semana?

Cuadro 14. Visitas que realizan los vendedores/cobradores de la compañía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	46	49%
No	48	51%
Total	94	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los clientes externos

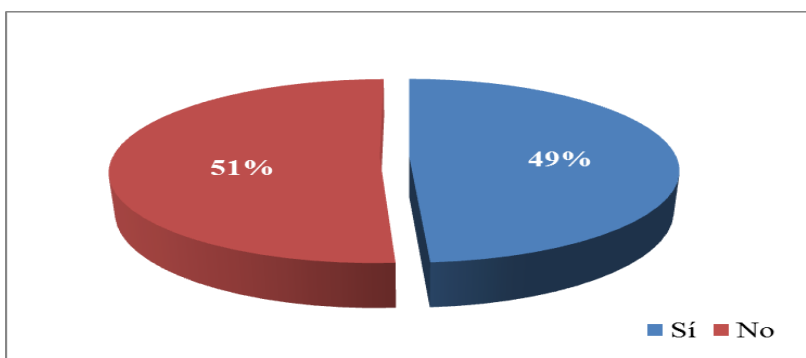


Gráfico 3. Visitas que realizan los vendedores/cobradores de la compañía

Análisis e interpretación

De la totalidad de clientes encuestados 46 personas que corresponde al 49% manifiestan que la visita que realizan los vendedores/cobradores de la compañía sí se la hace cada semana, mientras que 48 clientes que son el 51% opinan que no.

Esto significa que la mayoría de los clientes opina que los vendedores/cobradores de la compañía no cumplen sus visitas semanales, lo que perjudica tanto a la empresa como a los clientes, quienes planifican tanto sus pagos y sus pedidos con suficiente anticipación, mismos que no son atendidos con prontitud y quedan postergados o retrasados según el caso.

2. ¿Cada vez que usted realiza un pago, recibe un documento que respalde el valor abonado e indique el nuevo saldo?

Cuadro 15. Se le facilita un recibo con el valor abonado y el saldo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	42	45%
No	52	55%
Total	94	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los clientes externos

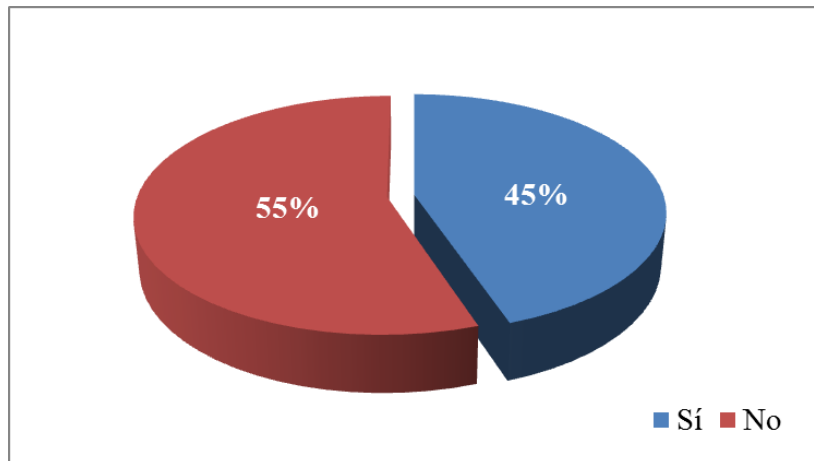


Gráfico 4. Se le facilita un recibo con el valor abonado y el saldo

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los clientes encuestados 42 personas que corresponde al 45% manifiestan que sí se les facilita un recibo que claramente indique el valor abonado y su nuevo saldo, mientras que 52 clientes que son el 55% opinan que no.

De lo anterior se puede inferir que los vendedores y cobradores en su mayoría no acostumbran facilitar a sus clientes un recibo que claramente indique el valor abonado y su nuevo saldo, creándose periódicamente confusión en los datos tanto en la empresa como en el registro de los clientes.

3. ¿Cuándo usted realiza una compra, se le indica el tiempo máximo que tiene para cancelar dicha factura?

Cuadro 16. Tiempo máximo para cancelar facturas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	47	50%
No	47	50%
Total	94	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los clientes externos

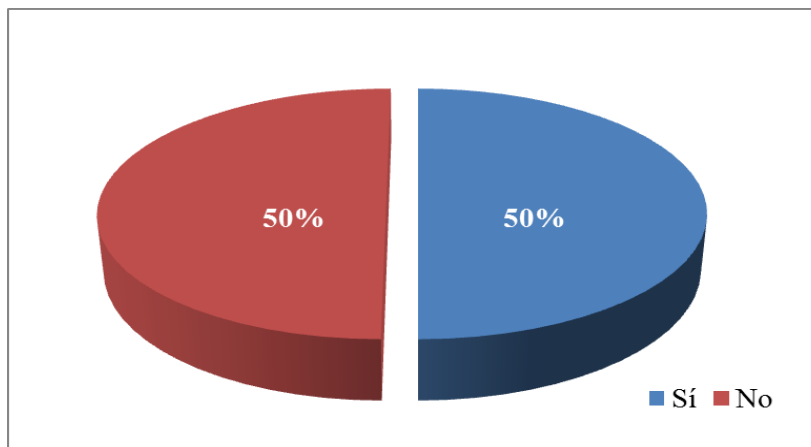


Gráfico 5. Tiempo máximo para cancelar facturas

Análisis e interpretación

De la totalidad de clientes encuestados 47 personas que corresponde al 50% manifiestan que sí se les indicó cual es el tiempo máximo que tiene para cancelar sus facturas, mientras que 47 clientes que son el 50% opinan que no.

Estos resultados permiten verificar que al menos a la mitad de los clientes no se les indica cual es el tiempo máximo que tienen para cancelar sus facturas, de esta manera se genera varias contrariedades al no conocer de qué manera se amortiza la deuda contraída.

4. ¿Sus saldos por cancelar están de acuerdo con sus registros?

Cuadro 17. Saldos por cancelar están siempre de acuerdo con sus registros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	44	47%
No	50	53%
Total	94	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los clientes externos

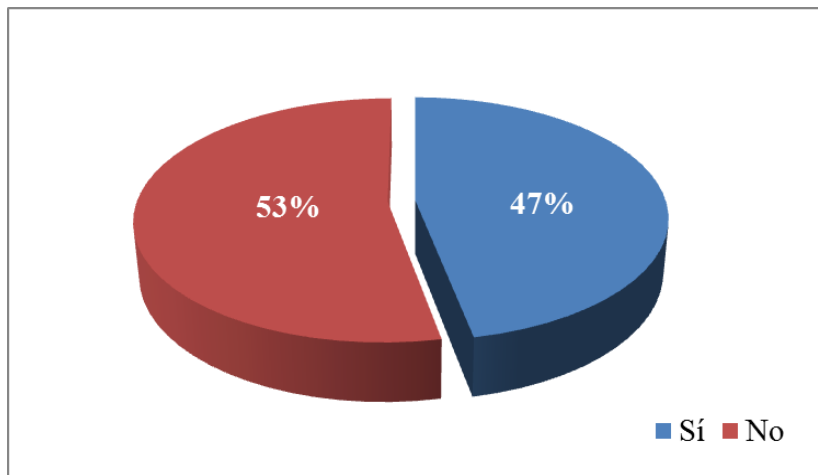


Gráfico 6. Saldos por cancelar están siempre de acuerdo con sus registros

Análisis e interpretación

De la totalidad de clientes encuestados 44 personas que corresponde al 47% manifiestan que sus saldos por cancelar sí están de acuerdo con sus registros, mientras que 50 clientes que son el 53% opinan que no.

Esto permite concluir que el proceso de cobranza utilizado por la empresa es deficiente, más de la mitad de los clientes aseguran que es difícil cuadrar sus registros, pues no se puede tener un correcto control de la información entre vendedor cobrador y cliente, ya que no genera reportes oportunos y claros de las obligaciones contraídas.

5. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa ¿Puede documentar que los valores que usted registra son reales?

Cuadro 18. Demostrar que los valores que usted registra, son reales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	46	49%
No	48	51%
Total	94	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los clientes externos

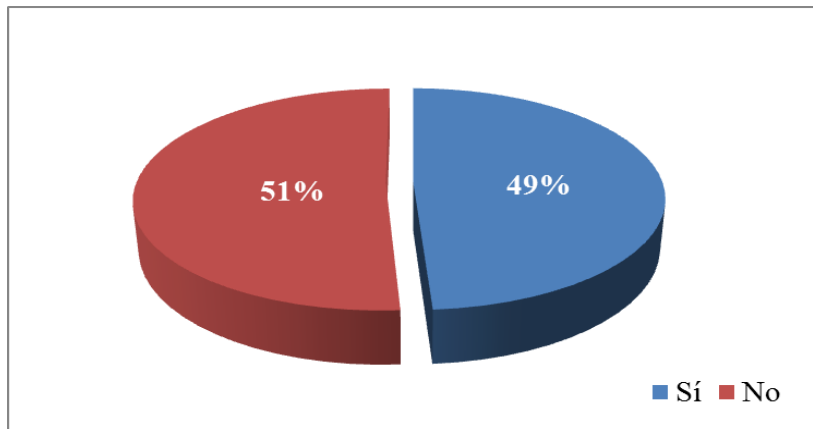


Gráfico 7. Demostrar que los valores que usted registra, son reales

Análisis e interpretación

De la totalidad de clientes encuestados 46 personas que corresponde al 49% manifiestan que sí pueden demostrar que los valores que registra son reales, mientras que 48 clientes que son el 51% admiten que no.

La mayoría de los clientes manifiesta que han procurado por su parte mantener un control apropiado de sus valores pendientes de pago, por lo tanto si pueden demostrar que éstos son reales, sin embargo, aunque en menor porcentaje, existen clientes que no tienen del todo claro este aspecto, ya que se confiaron de los registros llevados por los cobradores y actualmente están inseguros y confusos de los montos de sus obligaciones.

Cuadro 19. Resumen de la encuesta a clientes

Pregunta	Alternativas de repuesta		Total
	Sí	No	
1. ¿La visita que realizan los vendedores / cobradores de la compañía se la hace cada semana?	46	48	94
2. ¿Cada vez que usted realiza un pago, recibe un documento que respalde el valor abonado e indique su nuevo saldo?	42	52	94
3. ¿Cuándo usted realiza una compra, se le indica el tiempo máximo que tiene para cancelar dicha factura?	47	47	94
4. ¿Sus saldos por cancelar están de acuerdo con sus registros?	44	50	94
5. Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa. ¿Puede documentar que los valores que usted registra son reales?	46	48	94
Total	225	245	470

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los clientes externos

4.2. ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿El nivel de efectivo que se maneja en la empresa es el adecuado para la correcta gestión?

Cuadro 20. El nivel de efectivo que maneja la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

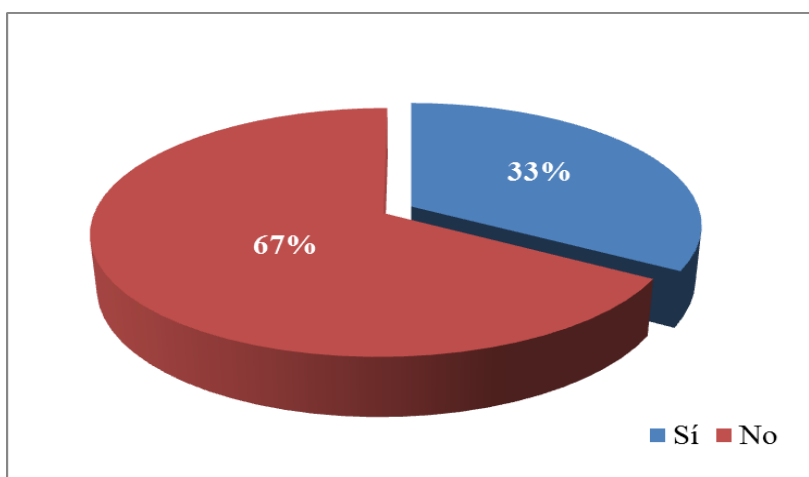


Gráfico 8. El nivel de efectivo que maneja la empresa

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 2 personas que corresponde al 33% manifiestan que el nivel de efectivo que maneja la empresa sí es adecuado para la correcta gestión de la misma, mientras que 4 clientes que son el 67% admiten que no.

Esto significa que la mayoría opina que el nivel de efectivo que maneja la empresa no es adecuado para la correcta gestión de la misma, por lo tanto es necesario de manera urgente implementar un correctivo que permita mejorar la situación actual de lo contrario la empresa se verá seriamente afectada.

2. ¿Conoce usted a clientes que no están de acuerdo con los valores que la empresa maneja en su sistema para ser recaudados?

Cuadro 21. Clientes que no están de acuerdo con los valores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

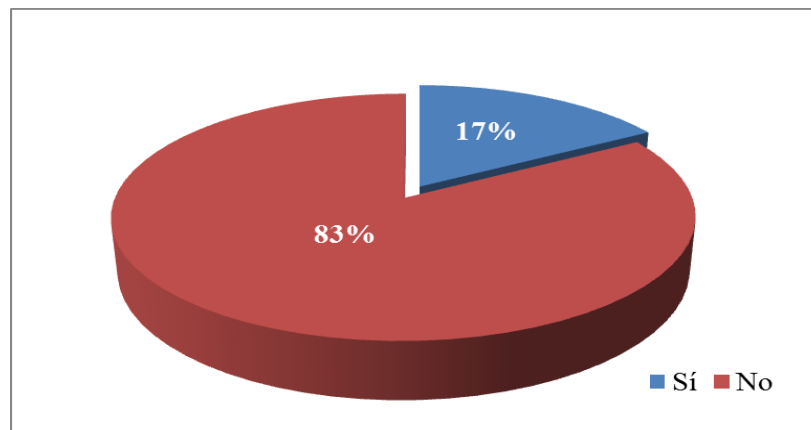


Gráfico 9. Clientes que no están de acuerdo con los valores

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 1 persona que corresponde al 17% manifiesta que sí sabía que hay clientes que no están de acuerdo con los valores que la empresa maneja en su sistema para ser recaudados, mientras que 4 personas que son el 83% admiten que no.

La mayoría manifiesta no saber que hay clientes que no están de acuerdo con los valores que la empresa maneja en su sistema para ser recaudados, por lo tanto es conveniente que se busque modificar y tecnificar el sistema de cobros, además de capacitar periódicamente a su personal a cargo.

3. ¿Cree usted que los ingresos económicos recaudados, satisfacen el presupuesto establecido?

Cuadro 22. Ingresos económicos recaudados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

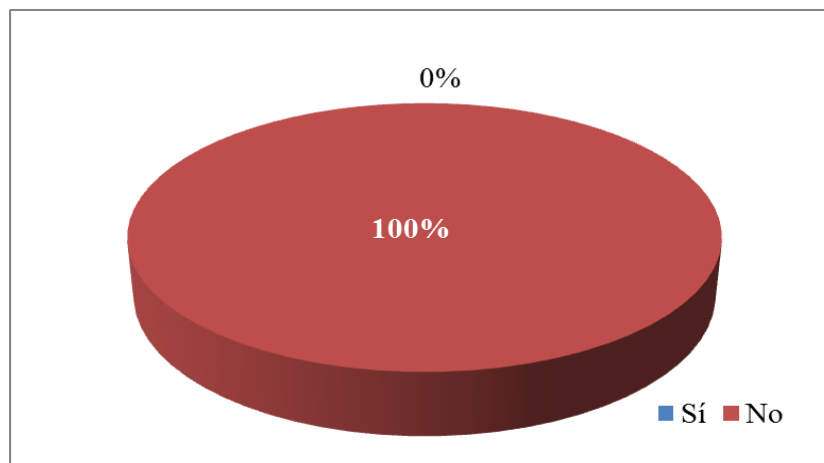


Gráfico 10. Ingresos económicos recaudados

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 6 personas que corresponde al 100% manifiestan que los ingresos económicos recaudados, no satisfacen el presupuesto establecido para este rubro.

De los resultados anteriores la mayoría admiten que los ingresos económicos recaudados, no satisfacen el presupuesto establecido para este rubro, pues están conscientes de las falencias existentes en el proceso de cobro y de la necesidad de una corrección urgente de la misma, además los valores recaudados no son suficientes.

4. ¿Existe una persona responsable de recibir diariamente las recaudaciones?

Cuadro 23. Persona responsable de recibir diariamente las recaudaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

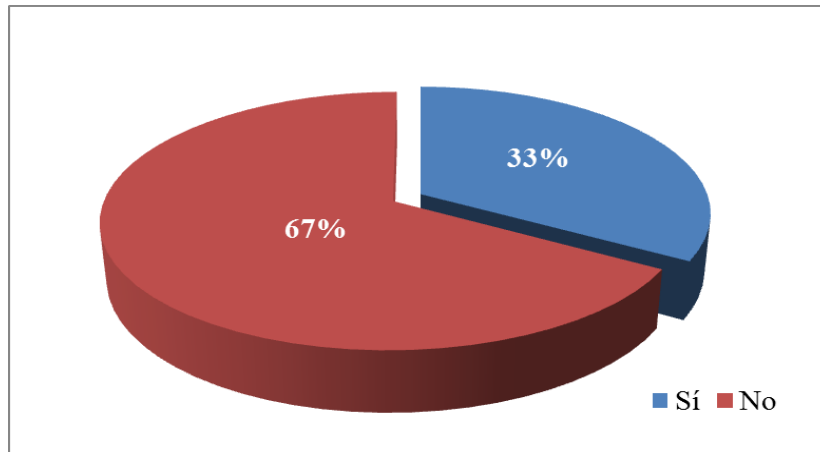


Gráfico 11. Persona responsable de recibir diariamente las recaudaciones

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 2 personas que corresponde al 33% manifiestan sí existe una persona responsable de recibir diariamente esos dineros, mientras que 4 clientes que son el 67% admiten que no.

En cuanto a la necesidad de una persona responsable que esté a cargo de recibir diariamente esos dineros, la mayoría está de acuerdo en que es necesario designar a alguien, de modo que coordine, controle y por supuesto reciba estos valores, además de verificar los clientes retrasados en sus pagos e informarles con anticipación de sus obligaciones.

5. ¿Existen medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente a la empresa?

Cuadro 24. Medidas de seguridad para verificar los montos que llegan a la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

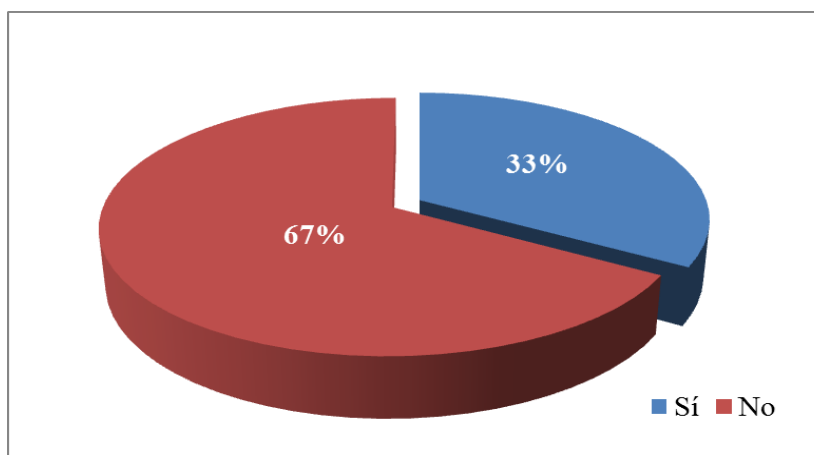


Gráfico 12. Medidas de seguridad para verificar los montos que llegan a la empresa

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 2 personas que corresponde al 33% manifiestan que sí existen medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente a la empresa, mientras que 4 personas que son el 67% admiten que no.

Es decir que de acuerdo a las personas consultadas, no hay medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente a la empresa, por lo tanto los cobradores necesitan improvisar o realizar cada quien sus propias medidas que aseguren la verificación de los valores recaudados.

6. ¿Recurren con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir las obligaciones con proveedores?

Cuadro 25. Recurrir con frecuencia a créditos bancarios o de terceros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

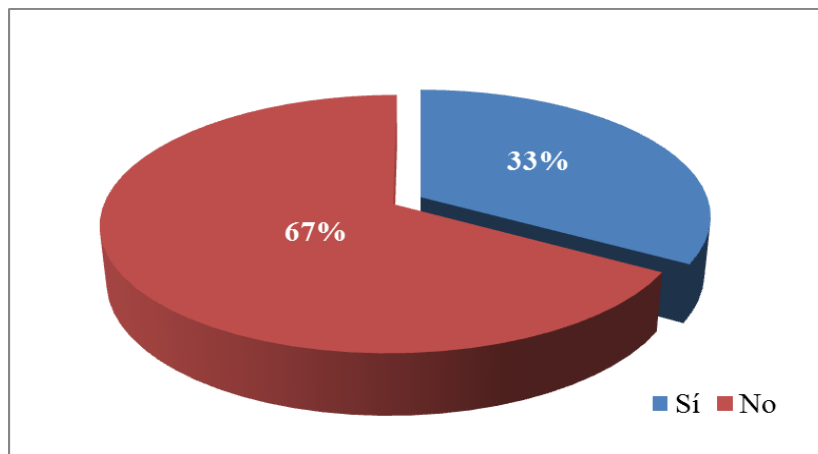


Gráfico 13. Recurrir con frecuencia a créditos bancarios o de terceros

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 2 personas que corresponde al 33% manifiestan que sí recurren con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir las obligaciones con proveedores, mientras que 4 clientes que son el 67% admiten que no.

Esto significa que la mayoría conoce que la empresa se ha visto en la necesidad de acudir con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir las obligaciones con proveedores, pues los valores recaudados no cubren las necesidades de la empresa, de esta manera las deudas de la empresa amenazan peligrosamente su estabilidad.

7. ¿Se verifica si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera?

Cuadro 26. Se verifica los depósitos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

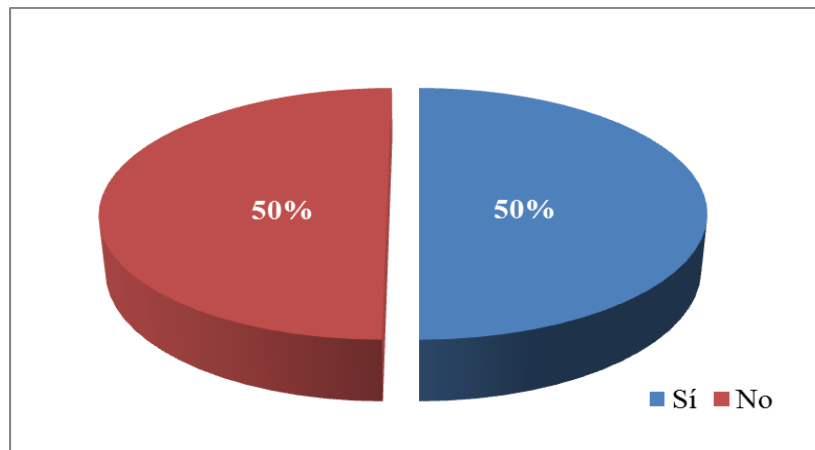


Gráfico 14. Se verifica los depósitos

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 3 personas que corresponde al 50% manifiestan que sí se verifica si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera, mientras que 3 clientes que son el 50% admiten que no.

De los resultados anteriores se puede evidenciar que la opinión es dividida en cuanto a verificar si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera, al no ponerse de acuerdo al respecto, significa que la confusión y por ende la falta de claridad persiste en el mismo personal de la empresa.

8. ¿Considera que los clientes cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos?

Cuadro 27. Los clientes cumplen efectivamente con los pagos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

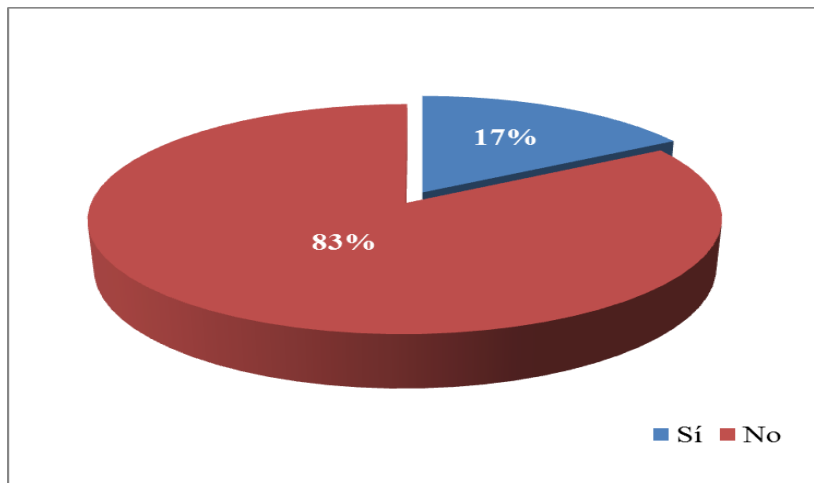


Gráfico 15. Los clientes cumplen efectivamente con los pagos

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 1 persona que corresponde al 17% considera que los clientes sí cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos, mientras que 5 personas que son el 83% admiten que no.

Se puede verificar que en medio de este problema pocos clientes cumplen con los pagos y mantienen sus obligaciones al día, pero al contrario son la mayoría quienes se retrasan al faltar habitualmente la presencia de los cobradores en las fechas y con los valores acordados.

9. ¿Cree usted que hay desviación y mal uso de los dineros cobrados?

Cuadro 28. Desviación y mal uso de los dineros cobrados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

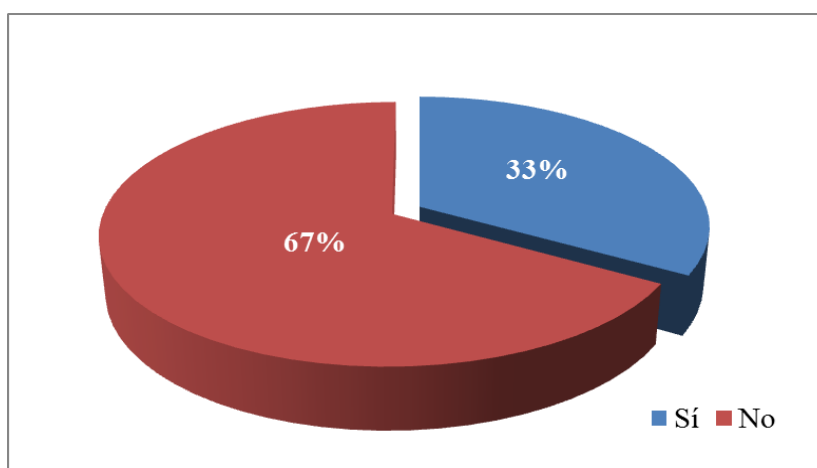


Gráfico 16. Desviación y mal uso de los dineros cobrados

Análisis e interpretación

De la totalidad de encuestados 2 personas que corresponde al 33% cree que sí hay desviación y mal uso de los dineros cobrados, mientras que 4 clientes que son el 67% admiten que no.

Esto significa que la mayoría opina que los valores que llegan a la empresa no son o no corresponde al total recaudado, sin embargo no existe un modo de verificar si existe desviación y mal uso de los dineros cobrados, por lo tanto es necesario implementar de manera urgente un modo de verificación de lo cobrado y lo pendiente por cobrar.

Cuadro 29. Resumen de la encuesta a los directivos y personal administrativo

Pregunta	Alternativas de repuesta		Total
	Sí	No	
1. ¿El nivel de efectivo que se maneja en la empresa es el adecuado para la correcta gestión?	2	4	6
2. ¿Conoce usted a clientes que no están de acuerdo con los valores que la empresa maneja en su sistema para ser recaudados?	1	5	6
3. ¿Cree usted que los ingresos económicos recaudados, satisfacen el presupuesto establecido?	0	6	6
4. ¿Existe una persona responsable de recibir diariamente las recaudaciones?	2	4	6
5. ¿Existen medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente a la empresa?	2	4	6
6. ¿Recurren con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir con las obligaciones con proveedores?	2	4	6
7. ¿Se verifica si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera?	3	3	6
8. ¿Considera que los clientes cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos?	1	5	6
9. ¿Cree usted que hay desviación y mal uso de los dineros cobrados?	2	4	6
Total	15	39	54

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Encuesta a los directivos y personal administrativo

4.3. OBSERVACIÓN A LOS CLIENTES INTERNOS

1. Conoce las políticas de crédito que dispone la empresa.

Cuadro 30. Conocer las políticas de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Observación a clientes internos

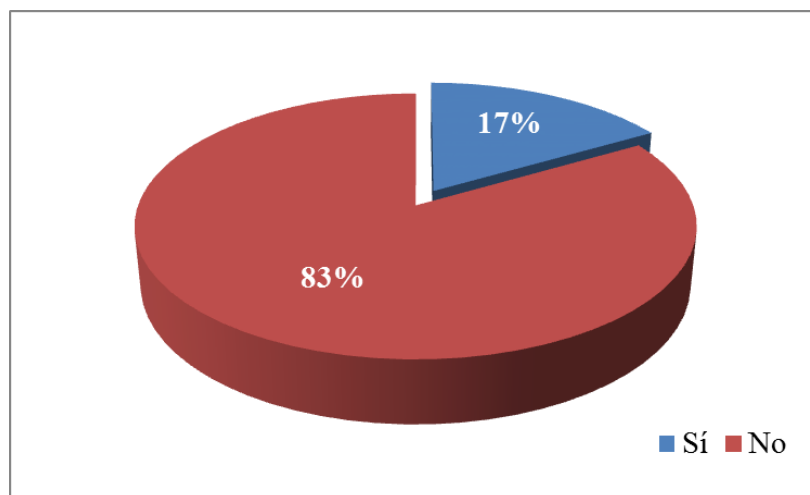


Gráfico 17. Conoce las políticas de crédito

Análisis e interpretación

De la totalidad de personas observadas 1 que corresponde al 17% demuestra conocer las políticas de crédito que dispone la empresa, mientras que 5 clientes que son el 83% evidencian que no.

El desconocimiento general de las políticas de crédito que dispone la empresa, surge de la escasa difusión por parte de la administración, quienes no han sabido involucrar apropiadamente al personal en las diferentes decisiones y procesos que se han implementado.

2. Respeta los montos máximos otorgados por la empresa a sus clientes.

Cuadro 31. Respeta los montos máximos otorgados por la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Observación a clientes internos

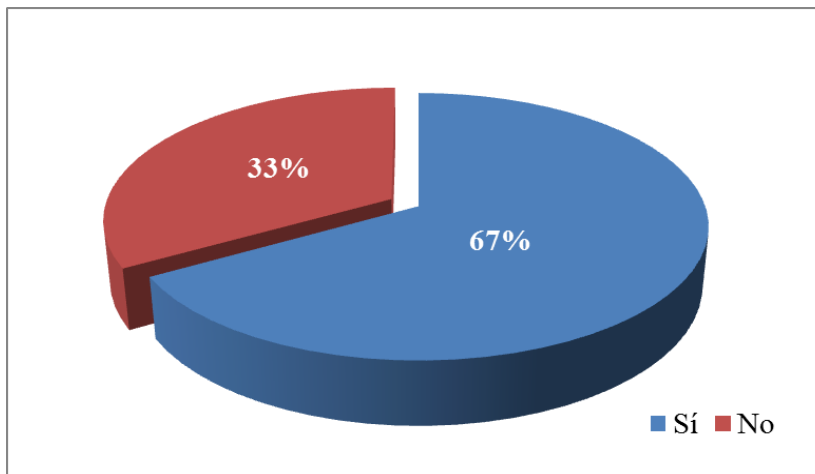


Gráfico 18. Respeta los montos máximos otorgados por la empresa

Análisis e interpretación

De la totalidad de personas observadas 4 que corresponden al 67% demuestran respetar los montos máximos otorgados por la empresa a sus clientes, mientras que 2 clientes que son el 33% evidencian que no.

Los montos máximos otorgados por la empresa para sus clientes son respetados en su mayoría, sin embargo esa aparente mínima cantidad que no lo hace representa un perjuicio para la misma y más aún cuando aquello se sale de control o al menos no lo pueden manejar apropiadamente.

3. Sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes.

Cuadro 32. Sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Observación a clientes internos

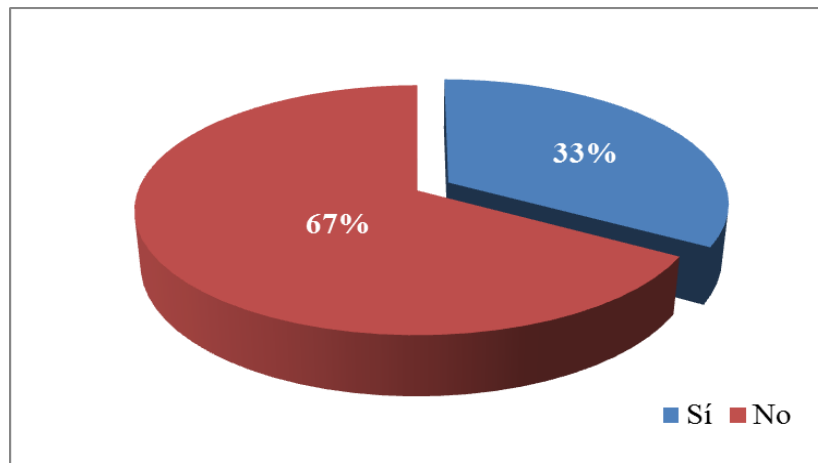


Gráfico 19. Sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes

Análisis e interpretación

De la totalidad de personas observadas 2 que corresponden al 33% demuestran saber cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes, mientras que 4 clientes que son el 67% evidencian que no.

Esto significa que la mayoría no sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes, cuando incluso los valores a recaudarse no le son claros y le provocan confusión al momento de exigirlos a sus clientes.

4. Evalúa periódicamente el estado de cartera.

Cuadro 33. Evalúa periódicamente el estado de cartera

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	50%
No	3	50%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Observación a clientes internos

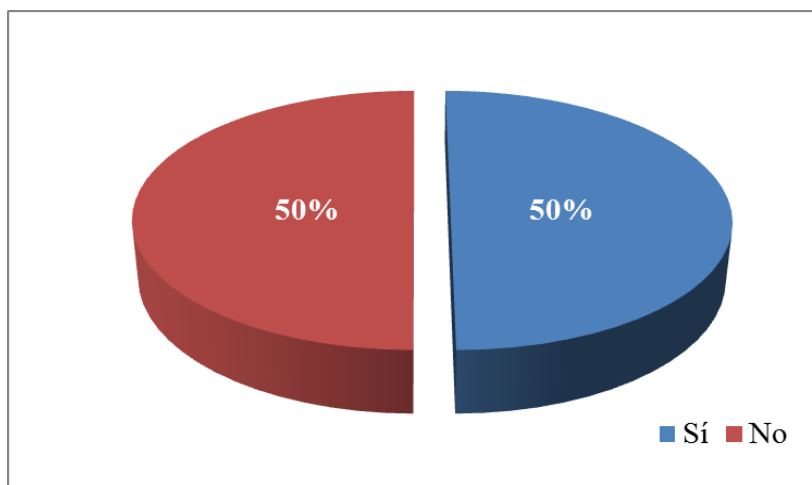


Gráfico 20. Evalúa periódicamente el estado de cartera

Análisis e interpretación

De la totalidad de personas observadas 3 personas que corresponde al 50% evalúa periódicamente el estado de cartera, mientras que 3 clientes que son el 50% evidencian que no.

No existe una evaluación habitual de cartera vencida, por lo tanto cada cobrador hace su mayor esfuerzo por recaudar los valores de sus clientes más cumplidos, dejando pendientes aquellos que les dificulta el cobro, postergándoles en muchos casos demasiado tiempo.

5. Toma iniciativas propias para capacitarse o actualizar sus conocimientos.

Cuadro 34. Tomar iniciativas propias para capacitarse

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Observación a clientes internos

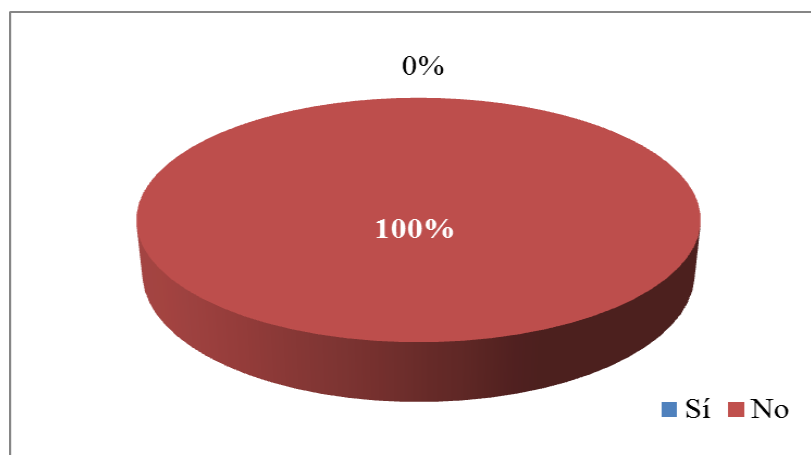


Gráfico 21. Tomar iniciativas propias para capacitarse

Análisis e interpretación

La totalidad de personas observadas que corresponde al 100% toma iniciativas propias para capacitarse o actualizar sus conocimientos.

La mayoría de los observados no han tomado iniciativas propias para poder capacitarse o actualizar sus conocimientos en su área de recaudación, para implementar estrategias que brinden resultados positivos para su labor como para la empresa, en cuyo caso la iniciativa debe provenir entonces de la empresa.

Cuadro 35. Resumen de la observación a clientes internos

Pregunta	Alternativas de respuesta		Total
	Sí	No	
1 Conoce las políticas de crédito que dispone la empresa	1	5	6
2 Respeta los montos máximos otorgados por la empresa a sus clientes.	1	5	6
3 Sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes.	2	4	6
4 Evalúa periódicamente el estado de cartera	2	4	6
5 Toma iniciativas propias para capacitarse o actualizar sus conocimientos.	0	6	6
Total	6	24	30

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Observación a clientes internos

4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₀. La Gestión de Cobranzas no incide en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.

H₁. La Gestión de Cobranzas sí incide en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.

Para la verificación de la hipótesis se utiliza el nivel de significancia =0.05

4.4.1 Descripción de la información

Para la comprobación de la hipótesis se toma en cuenta la información obtenida de la población: 94 clientes externos y 6 clientes internos.

4.4.2 Especificaciones del estadístico

En la aplicación del estadístico Chi cuadrado se elabora un cuadro de contingencia de 3 filas por 2 columnas con la aplicación de la siguiente estadística:

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

Dónde:

- χ^2 = Chi- cuadrado
- \sum = Sumatoria
- O = Frecuencia observada
- E = Frecuencia esperada

4.4.3 Especificación de la aceptación y rechazo de la hipótesis:

Se procede a determinar los grados de libertad (gl) considerando que el cuadrado tiene 3 filas, 2 columnas. Por lo tanto:

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (3-1) (2-1)$$

$$gl = (2) (1)$$

$$gl = 2$$

4.4.4 Regla de decisión:

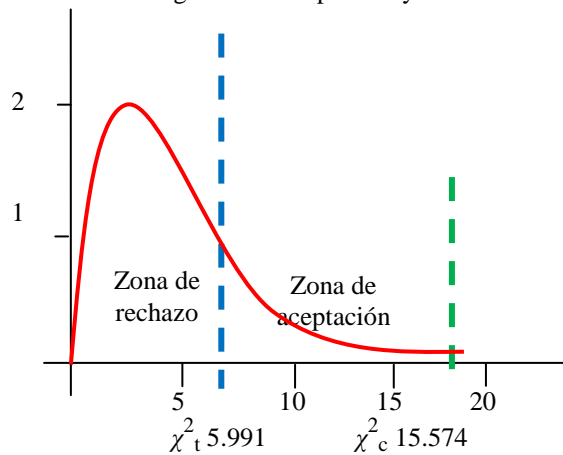
Con los 2 grados de libertad y un nivel de significancia = 0.05 la tabla determina.

$$\chi^2_t = 5.991$$

4.4.5 Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

Gráfico 22. Regiones de aceptación y rechazo



Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

4.4.6 Recolección de datos y cálculos estadísticos

Cuadro 36. Frecuencias observadas

Preguntas	Alternativas		Total
	Sí	No	
Encuesta aplicadas a los clientes externos	225	245	470
Encuesta aplicadas a los clientes internos	15	39	54
Observación aplicadas a los clientes internos	6	24	30
Total	246	308	554

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 37. Frecuencias Esperadas

Preguntas	Alternativas		Total
	Sí	No	
Encuesta aplicadas a los clientes externos	208.70	261.30	470.00
Encuesta aplicadas a los clientes internos	23.98	30.02	54.00
Observación aplicadas a los clientes internos	13.32	16.68	30.00
Total	246.00	308.00	554.00

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Cuadro 38. Cálculo de χ^2

O	E	O-E	$(O - E)^2$	$(O - E)^2/E$
225	208.70	16.30	265.68	1.27
15	23.98	-8.98	80.61	3.36
6	13.32	-7.32	53.60	4.02
245	261.30	-16.30	265.68	1.02
39	30.02	8.98	80.61	2.69
24	16.68	7.32	53.60	3.21
χ^2				15.574

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

4.5.7 Decisión

Con 5 grados de libertad y 5% de significancia, aplicando la prueba χ^2 (Chi-Cuadrado) se tiene que el valor tabular es igual a χ^2_t 5.991; de acuerdo a los resultados obtenidos con los datos tomados de las encuestas y de la observación se ha calculado el valor de χ^2 que alcanza a χ^2_c 15.574; lo que implica que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que dice: “La Gestión de Cobranzas sí incide en la Liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Al analizar la situación actual de la Gestión de Cobranzas en la empresa RECTIMA, se pudo comprobar que los vendedores/cobradores de la compañía no cumplen sus visitas semanales, tampoco acostumbran facilitar a sus clientes un recibo que claramente indique el valor abonado y su nuevo saldo, no se les indica cual es el tiempo máximo que tienen para cancelar sus facturas, los clientes por su parte tampoco han podido mantener un control apropiado de sus valores pendientes de pago, lo que ha perjudica tanto a la empresa como a los clientes.
- Luego de Determinar el nivel de Liquidez en la empresa RECTIMA, se verificó que el nivel de efectivo que maneja la empresa no es adecuado para la correcta gestión de la misma, los ingresos económicos recaudados, no satisfacen el presupuesto establecido, no hay medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente, por lo tanto la empresa se ha visto en la necesidad de acudir con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir las obligaciones.
- Al persistir el problema y al no existir aún ninguna alternativa de solución para disminuir el impacto negativo en la liquidez de la empresa RECTIMA, es necesario implementar de manera urgente procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es necesario que un adecuado control y seguimiento de los créditos otorgados a los clientes por la empresa, y se realice una evaluación minuciosa al cliente para poder otorgarle el crédito y poner en práctica las políticas y procedimientos
- Se requiere establecer una persona especializada y capacitada, quien esté cargo de autorizar los créditos y emitir reportes diarios de cuentas por cobrar para que sean cotejados con los documentos físicos para disminuir de esta manera la morosidad de los clientes y por ende sanear la cartera vencida.
- Considerar la posibilidad de implementar procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión en la empresa RECTIMA.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Implementación de procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión en la empresa RECTIMA.

Institución ejecutora: Empresa: RECTIMA

Beneficiarios: Gerente Propietario y Colaboradores de la empresa.

Ubicación: Parque Industrial

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Cunchibamba

Dirección: Panamericana Norte Km 71/2 – Vía a Samanga Bajo

Equipo técnico responsable: Investigadora

Costo: \$820.20

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Las reducidas políticas y procedimientos de créditos claros han afectado en gran manera el otorgamiento de créditos esto se ve reflejado en la cartera vencida y en la morosidad de los clientes.

La concentración de créditos que se les ha concedido a ciertos clientes ha ocasionado iliquidez en la empresa teniendo que recurrir la misma a créditos bancarios que generan gastos innecesarios.

La falta de control que se observa a no emitir diariamente el reporte de cuentas por cobrar y cotejarlas con las facturas físicas para descartar anomalías y poder tener al día la cuenta.

La rentabilidad se ve limitada por el inadecuado proceso en el otorgamiento de créditos, restringiendo la capacidad adquisitiva de la empresa al no contar con la liquidez para realizar dichas transacciones afectando su competitividad en el mercado.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La aplicación de procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas son muy importante dentro de la empresa ya que mediante estos se logrará mejorar la liquidez y por ende la rentabilidad de la misma, brindando herramientas valiosas para una adecuada toma de decisiones.

La presente propuesta es plenamente justificada por la importancia práctica que conlleva y el aporte que brinda al área de créditos y cobranzas ya que los resultados que se obtengan serán de gran importancia para la empresa que se encuentra en estudio.

La investigación es posible realizarla ya que cuenta con el tiempo necesario y acceso directo a las fuentes de información proporcionados gentilmente por la empresa RECTIMA

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Implementar procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas las cuales permitan mejorar la liquidez y que ayude a tomar adecuadas decisiones en la empresa.

6.4.2 Objetivo Especifico

- Elaborar flujogramas de procedimientos que sirvan como guía para el área de créditos y cobranzas.

- Determinar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y eficacia en el proceso de cobranzas.
- Desarrollar procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez.

6.5 Análisis de Factibilidad

Socio-Cultural

RECTIMA cuenta con funcionarios y personal predispuestos a implementar los cambios necesarios para mejorar la situación de la empresa tomando en cuenta que con la aplicación de los procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas se alcanzarán los objetivos propuestos.

Tecnológico

La empresa cuenta con un sistema informático propio, permitiendo de esta manera realizar la correspondiente investigación para evaluar los procesos de créditos y cobranzas que permitirán optimizar oportunamente la información para una adecuada toma de decisiones.

Organizacional

La participación de cada uno de los miembros involucrados que interactúan entre sí para la implementación y aplicación de procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas ya que con esto se mejorará la rentabilidad de la empresa.

Económico - Financiero

La factibilidad de esta propuesta en el ámbito económico se basa en mejorar la liquidez de la empresa con el adecuado otorgamiento de créditos.

Legal

La propuesta es viable ya que cuenta con los permisos obligatorios estipulados por las empresas privadas y respaldadas por leyes que permiten la recuperación de las cuentas por cobrar.

6.6 Fundamentación Científica – Técnica

6.6.1 El crédito

Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. (SRE, 2013)

Es aquél que extiende una organización a otra empresa de negocios. Puede ocurrir en forma explícita por medio de la emisión de una letra de cambio, o es posible que surja de retrasos en los recibos y pagos por servicios realizados. El crédito comercial sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías. Facilita las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias. El crédito comercial es generalmente de corto plazo 30, 60 y 90 días.

Ventajas del crédito

En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce beneficios como:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda
- Hace más productivo el capital
- Acelera la producción y la distribución
- Ampliación y apertura de nuevos mercados
- Son medios más equilibrados y menos costosos de obtener recursos.
- Da oportunidades a las empresas de agilizar sus operaciones comerciales.

Desventajas del crédito

- Existe siempre el riesgo de que el acreedor no cancele la deuda, lo que trae como consecuencia una posible intervención legal.
- Si la negociación se hace a crédito se deben cancelar tasas pasivas.

6.6.2 Las C'S del crédito

Según lo establecido por Harrington (1998, pp. 56-59), los importantes factores que se deben tomar en consideración para resolver si se concede o no el crédito se las llama las cinco "C" del crédito y son las siguientes.

Carácter

Es la cualidad de honestidad y solvencia que posee un deudor para responder a un crédito, cuando se hace un análisis del crédito lo que se busca es de algún modo ser capaces de prever los futuros comportamientos de pago de los clientes, por lo que se debe de revisar la información sobre sus costumbres de pagos y dicha información tendrá que referirse al pasado.

La evaluación del carácter o solvencia moral de los clientes debe realizarse mediante elementos categóricos, medibles y demostrables tales como:

- Solicitar referencia comercial a otro proveedor con quien mantenga créditos.
- Obtener un reporte de Buró de crédito.
- Verificar demandas judiciales.
- Obtener referencias bancarias.

Capacidad

Son las habilidades y experiencias en el negocio que tengan las personas o empresas de su administración y el resultado práctico. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de las empresas, su canal de distribuciones, actividad, operación, zonas de influencias, número de empleados, sucursal, etc.

Los diversos negocios generan difíciles inconvenientes para los departamentos de créditos pues numerosas compañías cada año fracasan en grandes porcentajes por la falta de habilidades y experiencias para producir negocios exitosos.

En general se pretende conocer la experiencia y organización del cliente para operar y desarrollar del mejor modo sus negocios, al venderles a los clientes no

solo se busca compras esporádicas sino la capacidad de continuar adquiriendo a crédito y seguir cancelando durante mucho tiempo, ese es el propósito de buscar relaciones comerciales exitosas.

Condiciones

Son factores exógenos que afectan el recorrido de los negocios, es decir, aquellos que no dependen de sus trabajos.

El negocio en general y la condición económica sobre la que el individuo no tiene control, puede afectar el cumplimiento de los pagos, así como sus deseos de cumplir con su obligación.

Varios factores considerables son:

- Situaciones políticas y económicas.
- Sectores
- Ubicaciones geográficas

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite prever posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

Colateral

Son factores, que dispone un negocio o sus dueños para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir, la garantía o apoyo colateral, que se evalúan mediante su activo fijo, valores económicos y la calidad.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse créditos que no tengan previsto otras fuentes de pago a no ser que el margen de utilidades sea alto lo que permitirá correr mayores riesgos.

La segunda fuente realiza de “un plan b”, en caso de que el cliente no pague, otras opciones de colaterales o segundas fuentes son:

- Pagarés
- Contratos prendarios
- Fianzas
- Seguros de crédito
- Depósitos en garantías
- Garantías inmobiliarias

Particularmente con respecto a las garantías hay que ser muy meticulosos pues no se debe establecer los montos de los créditos, en base al valor de las garantías que respaldan los créditos, pues son prácticas poco sanas pues lo que se procura es que los montos de financiación se calculen en base a lo que los clientes pueden pagar y no a lo que se puede retener si no cumple su pago.

Capital

Se refiere al valor que se ha invertido en el negocio, así como su responsabilidad, en otras palabras, el análisis de su finanza, para su valoración se necesita analizar su situación financiera.

Los análisis financieros minuciosos permiten saber totalmente acerca de su posibilidad de pagos, sus flujos de ingreso y egreso, además de sus capacidades de endeudamientos, para realizar este análisis se requiere conocer varios factores elementales que puede utilizar un contador mediante fórmulas de aplicación.

No en todos los casos se puede obtener información financiera, por lo tanto es necesario considerar algún medio alternativo para valorar los flujos de ingreso de los potenciales clientes, al requerir información de estados de cuentas bancarios últimos o recientes.

Los análisis crediticios significa conocer detalladamente una gran gama de factores, todos los que pueden poseer un máximo o mínimo valor y que dependen

de los tipos de crédito que se vayan otorgar, los mercados en los que se desarrollan los clientes, los montos de créditos y otros varios elementos.

6.6.3 Gestión de cobros

De acuerdo a Lawrence (2005, p. 156): La primera fuente de financiación de la empresa corresponde a los cobros por la facturación que realiza.

El objetivo principal de la política de cobros consiste en acelerar el circuito en base a la recaudación de los días de concesión de pago a los clientes para minimizar los gastos financieros así como de reducir el riesgo.

Por lo general las políticas de cobros provienen de la función comercial como condición de venta, si bien interviene el responsable financiero en mayor o menor medida.

La política de cobro debe contemplar:

- Plazo de pago concedido
- Medios o instrumentos de cobro
- Medios de cobro en caso de impago
- Intereses y gastos por demora

6.6.4 La política de crédito

Según Villaseñor (2003, p. 132), una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de crédito comercial.

La política empresarial puede ser incluso la inexistencia de una política, también puede ser una política muy simple que se transmite verbalmente, una política construida a plazos por medio de memorándums o una política muy completa escrita en un tono enciclopédico. Por consiguiente las políticas de crédito son una especie de directivas dictadas por la dirección de la empresa.

Como actúan las políticas de crédito

Las políticas de crédito y cobro tienen una misión controlar el volumen total de saldo de clientes y la calidad de su riesgo.

Las políticas de crédito y cobranza actúan directamente sobre el periodo medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, y el cumplimiento de los mismos por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas. Las medidas del periodo medio de cobro dependen de la rigurosidad de las políticas de créditos y cobros puesto que una política restrictiva disminuye el mismo y una política flexible lo incrementa.

Por lo siguiente las políticas de crédito y cobranza inciden sobre ambos factores claves que afectan el volumen de recursos invertidos en cuenta de clientes: el periodo medio de cobro y el volumen de ventas.

6.6.5 Control Interno

Según lo establecido por Mantilla (2011, p. 49), “es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”.

Según Domínguez (2012, p. 35) se define el control como “el plan que la empresa adopta para cuidar sus activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de su

información, promover la eficiencia administrativa y operativa, y coadyuvar al cumplimiento de las políticas adoptadas por la dirección de la organización”.

Objetivos del control interno

Operacionales.- relacionados con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.

Información financiera.- relacionada con la preparación de los estados financieros públicos confiables.

Cumplimiento.- relacionados con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

6.6.6 Rentabilidad

Según Roure (1997, p. 77) la rentabilidad es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios. La rentabilidad es aquello que examina el inversor para invertir sus capitales en las compañías. La rentabilidad es, por lo menos una parte, que considera el gerente con su decisión directiva. La rentabilidad es lo que valora el inversor para decidir si reinvierte sus ahorros en cualquier empresa, o si, por el contrario, retira sus fondos.

Según lo establecido por Lawrence (2005, p. 54), es un concepto que se utiliza en todas las acciones económicas en las que se moviliza un medio, material, humano y financiero con el propósito de conseguir resultados. Con respecto a la literatura económica, pese a que el vocablo rentabilidad se usa de maneras muy variadas y existen diversas acercamientos doctrinales que afectan en una u otra faceta de las mismas, en sentidos generales se designa rentabilidad a la medida en que el beneficio que en determinados periodos de tiempo originan el capital

utilizado en el mismo. Esto presume comparar entre las rentas generadas y el medio usado para obtenerla con el propósito de permitir seleccionar entre varias opciones o calificar la eficiencia de la acción realizada, de acuerdo a los análisis realizados sean estos a priori o a posteriori.

6.6.7 Liquidez

Según Domínguez (2012, p. 47): “El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo”.

La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el término de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. Con esta solvencia final medimos si el valor de los bienes de activo respalda la totalidad de las deudas contraídas por la empresa

Según Villaseñor (2003, p. 32): “Si el déficit de las actividades de operación es una constante, es una clara señal de alerta que no se debe pasar por alto. Probablemente se trate de un grave problema de liquidez, que de seguro se manifestará en la actual coyuntura de crisis, cuando no tenga otros activos fijos que ofrecer o acceso a financiación”.

Hay que dejar que la empresa maneje adecuadamente su activo corriente, acomodando su política de créditos a la realidad actual, adquiriendo el inventario mínimo y necesario y no inducirlo a lograr lo mínimo de activos corrientes para simular una aparente liquidez. Se deben concentrar los análisis del Estado de Flujo de Efectivos y comprobar que la actividad de operaciones genera suficiente recurso para pagar la obligación corriente.

Para establecer la liquidez de una organización se considera que posea una buena imagen y una sólida posición frente al intermediario financiero, que conserve un nivel de capital de trabajo conveniente para llevar a cabo las procedimientos que se necesiten para producir excedentes que permitan a las empresas continuar con normalidad en sus actividades y que produzcan los fondos suficientes para pagar las obligaciones del gasto financiero que le cause su estructura.

Razones de liquidez

Según Douglas (2004, p. 97), “las razones de liquidez miden la capacidad de la compañía de pagar rápidamente sus obligaciones a mediano plazo”.

Las razones liquidez más utilizadas son:

$$\text{Razón del circulante} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

$$\text{Razón o prueba del circulante} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{inventarios}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

6.6.8 Índices Financieros

Según Montoya (2013, pp. 35-36), un indicador es “El que establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponde a un mismo proceso o procesos diferentes que por sí solo no son relevantes, adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.”

El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar el cumplimiento de sus objetivos a partir de la revisión de funciones, logrando una mayor y mejor información de cada una de las etapas. Los indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes. Nos permiten ir relacionando y midiendo el cumplimiento de nuestros objetivos, si se está en el camino correcto y determinar la situación real en la que se halla la empresa. Entre algunos indicadores financieros citaremos los siguientes:

Cuadro 39. Índices Financieros

Índices	Objetivo	Formula
Liquidez seca	Capacidad de pago a corto plazo sin considerar los inventarios	Activo circulante — inventarios / pasivos circulantes
Liquidez general	Capacidad de pago a largo tiempo	Activo circulante + realizable a largo plazo / pasivo circulante + exigible a largo plazo
Liquidez inmediata	Cuanto dispone inmediatamente para pagar las deudas a corto plazo	Disponible / pasivo circulante
Participación de capital de terceros	Indica cuanto la empresa debe en relación a los recursos totales	Capital de terceros / capital de terceros + patrimonio liquido
Liquidez corriente	Muestra la capacidad de pago de la empresa a corto plazo	Activo circulante / Pasivo circulante
Capital de trabajo	Con cuanto cuenta la empresa para su funcionamiento	Activo circulante — pasivo circulante / activo fijo
Liquidez en relación de la estructura	Determina con cuanto se cuenta para pagar en función del tamaño de la empresa	Pasivo fijo / activo fijo
Movilidad de activo circulante	Indica la operación de bienes en relación a la inversión total.	Activo circulante / activo total

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

6.6.9 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecer los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente manejados a lo largo del

período de vida, para valorar el desempeño y el resultado suele estar ligado con un resultado cuantificable, como venta anual o reducción del costo en manufactura.

Según los especialistas en Contabilidad Gerencial, los indicadores de gestión se clasifican en seis categorías: de ventajas competitivas, de desempeños financieros, de flexibilidades, de manejo de recurso, calidades de servicios e innovación. Los dos primeros son de “efectos”, y los demás se relacionan con los “medios” para conseguir aquellos resultados. (Moreno, 2005, p. 75)

Otros los clasifican en tres dimensiones: económicos (producción de recursos), eficiencia (elaborar el mejor resultado posible con el recurso disponible) y la efectividad (los niveles de logros del requerimiento u objetivo).

6.6.10 Cuentas por cobrar

Según Domínguez (2012, pp. 65-67): las cuentas por cobrar forman parte de los activos y representan beneficios económicos para la empresa los cuales se reflejan en un futuro. Las cuentas por cobrar forman parte de los activos circulantes.

Las cuentas por cobrar, por lo tanto, le dan los derechos a las organizaciones de solicitar al suscriptor del título de crédito, el pago de las deudas documentadas. Son beneficios futuros que acreditan los titulares de las cuentas.

Acerca de las cuentas por cobrar, se puede hablar de cuentas por cobrar a los clientes (cuando estos toman créditos con las empresas) y cuentas por cobrar a los trabajadores y empleados (registra anticipo de sueldos) otra diferencia de la cuenta por cobrar es dada por el lapso en que dichos créditos pueden convertirse en efectivo (cuenta por cobrar a cortos plazos, cuenta por cobrar a largos plazos).

El otorgamiento de productos o servicios es una herramienta que tiene la empresa para mantener al cliente actual y absorber otros, dicho crédito se manifiesta en la cuenta por cobrar.

6.6.11 Garantía

Según, Douglas (2004, p. 19) por regla general los créditos concedidos a los clientes deben ser avalados por garantías, títulos, hipotecas etc.

6.6.12 Cobranza

Para, Arboleda (2013, p. 65) es; la fase en que las ventas no están completamente realizadas hasta no haberlas cobrado es tan reconocida como innegable.

El cobro de cuentas pendientes de pago como efecto de ventas realizadas a crédito, lleva las transacciones a conclusiones adecuadas. Una empresa comercial pronto se quedara sin capital de trabajo si no se resarce de manera periódica merced a la liquidación de sus ventas, originando en movimiento de efectivo por parte de su cliente. Toda vez que las grandes mayorías de los comercios y las industrias en todo el mundo utilizan actualmente el crédito.

6.6.13 Procesos

Según artículo en la página web por Perses (2010), es una consecuencia de acciones o conjunto de actividades encadenadas que transforman en productos o resultados con características definidas unos insumos o recursos variables, agregándoles valor con un sentido específico para el cliente.







Este define los límites inicial y final del proceso, es decir donde comienza y en donde termina ya que es de vital importancia dentro de lo que significa la administración y organización moderna ya que abarca un amplio y complejo laberinto de procesos que interactúan y a la vez son interdependientes.

6.6.14 Diagramas

Según artículo en la página web por Millán (2008) es un esquema para representar gráficamente un algoritmo. Se basa en la utilización de diversos símbolos para operaciones específicas, se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conocen por medio de fechas para indicar la secuencia de operación.

La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:

Cuadro 40. Simbología Diagramas

SIMBOLO	NOMBRE	EXPLICACION
	Inicio o fin	Muestra la dirección y sentido del flujo de proceso, conectando los símbolos
	Actividad	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso
	Decisión	Indicamos puntos en que se toman decisiones. Si o No
	Datos	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad
	Conector	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.
	Documento	Se utiliza para hacer referencia o consulta de un documento específico en un punto del proceso.

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

6.7 Metodología - Modelo operativo

Políticas, procesos y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión en la empresa RECTIMA



Datos generales de la Empresa Rectima

2014

Propósito

Creación de la Visión, Misión y Valores de la Empresa Rectima.

Alcance

A nivel:

- Gerencial
- Departamental.

Responsable

Todo el Personal de la empresa Rectima, en sus diferentes Departamentos.

Visión

Lograr por medio de un abastecimiento eficiente, eficaz y oportuno, el liderazgo principalmente en el sector automotriz enlazado con el comercial y de servicios, añadiendo valor a la cadena de comercialización de los productos para ser considerada a mediano largo plazo como la opción preferida por nuestros clientes de manera que lleguemos a abastecer con productos al mejor precio, calidad y servicio, posesionándonos competitivamente el mercado.

Misión

Potenciar la venta de repuestos a nivel nacional, a través de un servicio integral de calidad, que permita satisfacer plenamente la expectativa de todos nuestros clientes, ofreciendo productos de calidad a un precio competitivo, basados en el desarrollo pleno de los integrantes de la Empresa, logrando de esta forma ser el principal proveedor de nuestros productos en nuestra zona.

Valores Empresariales

- **Satisfacción del cliente:** Estamos para y por todos nuestros clientes y los atendemos de forma personalizada, con dedicación, trato veracidad y rapidez en cada respuesta, obteniendo así su confiabilidad.
- **Innovación y Mejora Continua:** Adaptamos nuestro servicio frente a todas las demandas del mercado. Para la introducción de modificaciones poseemos la disposición a aprender y difundir el conocimiento.

- **Seriedad:** actuamos con honestidad y claridad, asumiendo la obligación de cumplir las obligaciones legal y comercialmente convenidas con todos nuestros clientes.
- **Respeto e Integridad:** tenemos un compromiso de integración de equipo determinado por el significado de posesión a nuestra organización. Buscamos de manera permanente la perfección en la administración de las relaciones a nivel interpersonal, tanto interno como con todos nuestros clientes y nuestros colaboradores.
- **Responsabilidad:** Exhibimos una actitud consistente, ética, honesta, responsable y proactiva hacia nuestro trabajo y hacia la comunidad en la cual nos desenvolvemos.
- **Trabajo en equipo:** Los Valores tienen que ver con la conducta de todos y cada uno de nuestros empleados, cualquiera fuera el nivel que ocupen.

Productos de comercialización

LÍNEA	SUBLÍNEA	MARCAS	PRODUCTO
SUSPENSIÓN	✓ Amortiguadores	Ibuki	
	✓ Mesas	Record	
	✓ Terminales	Tokico	
	✓ Axiales		
	✓ Rotulas	Bogue	
	✓ Espirales		
	✓ Bases de amortiguador	Cofap	
TUNNIG ELECTRICO	✓ Volantes	Type-R X-Racing KTC	
	✓ Tacómetros		
	✓ Capsulas halógenas		
	✓ Resonadores		
TRANSMISION	✓ Conos y coronas	Engine Master Antonio Masiero Eaton Euroricambi	
	✓ Satélites y planetarios		
	✓ Piñones		

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: RECTIMA



Comprensión y determinación de los procesos de ventas y cobranzas

2014

Propósito

Conocer los procesos y comparar los valores presupuestados con los valores reales recaudados en la Empresa Rectima.

Alcance

Procesos relacionados en cuanto a la venta, facturación, despacho de mercadería y cobro.

Responsable

- Gerencia
- Dpto. Contabilidad
- Dpto. Ventas
- Dpto. Crédito
- Dpto. Bodega

Instrumento

- Cuadros Comparativos

Comparación recaudación real con presupuestada

Los valores recaudados por la empresa no ayudo en la planificación de la misma, ya que cuenta con un 25% de déficit tal cual se lo muestra en la siguiente tabla:

Cuadro comparativo de valores recaudados con presupuestado



COMPARATIVO DE VALORES RECAUDADOS CON PRESUPUESTADO

2013

Año	Recaudado	Presupuestado
2011	2,067,890.00	2,954,000.00
2012	1,987,608.00	3,152,000.00
2013	2,897,120.00	3,887,000.00

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Rectima

Diferencia de valores con el sistema



DIFERENCIA REGISTRO DE SALDOS PENDIENTES

Cliente	Registro Cliente	Registro Sistema	Diferencia
JACK MULTIMARCAS	568.09	758.87	190.78
AUTOREPUESTOS S	378.78	426.89	48.11
LA CASA DEL AMORTIGUADOR	589.98	634.65	44.67
AUTO REPUESTOS GLOBAL	67.95	82.16	14.21
SUSPENSION Y FRENOS	84.46	95.82	11.36
TOTAL	1,689.26	1,998.39	309.13

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Fuente: Rectima

Queda en evidencia que en el año 2013 los valores recaudados no fueron los que se habían presupuestado por la Empresa, notando así la mala gestión de los vendedores/recaudadores; esto afecta en gran manera al pago de las obligaciones de la empresa, viéndose en la necesidad de acudir a préstamos bancarios y de terceros para cubrir dichas obligaciones.

A más de ello podemos notar que entre Departamentos no existe coordinación, viendo así la necesidad de poder implementar un control interno para garantizar el cumplimiento del presupuesto de Cobranzas

Además, se puede observar que los saldos que se mantiene en el sistema de la empresa Rectima no son coincidentes con los saldos que mantienen los clientes, siendo este un problema para el Departamento Financiero.

En los siguientes gráficos se muestra el proceso de comercialización y recuperación de cartera de la empresa Rectima

Indicadores Financieros

Porcentaje de Mora

$$\text{Porcentaje en Mora} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

$$\text{Porcentaje en Mora} = \frac{79.653,31}{125.358,14} = 0,64$$

En el año 2013 podemos observar que la empresa RECTIMA mantiene una cartera en mora del 64%.

Liquidez General o Razón Corriente

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{1.900.135,00}{1.999.489,28} = 0,95$$

La razón corriente de la Empresa RECTIMA en el año 2013, fue de 0.95 esto significa que la empresa por cada dólar que debe, tiene 0.95 centavos para respaldar su deuda a corto plazo.

Prueba Ácida

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{1.900.135 - 946.802,80}{1.999.489,28}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{953.332,20}{1.999.489,28} = 0,48$$

El resultado de la prueba acida de la empresa RECTIMA en el año 2013 es de 48%, esto quiere decir que puede cubrir el 48% de los pasivos corrientes o de corto plazo.

Capital de trabajo

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

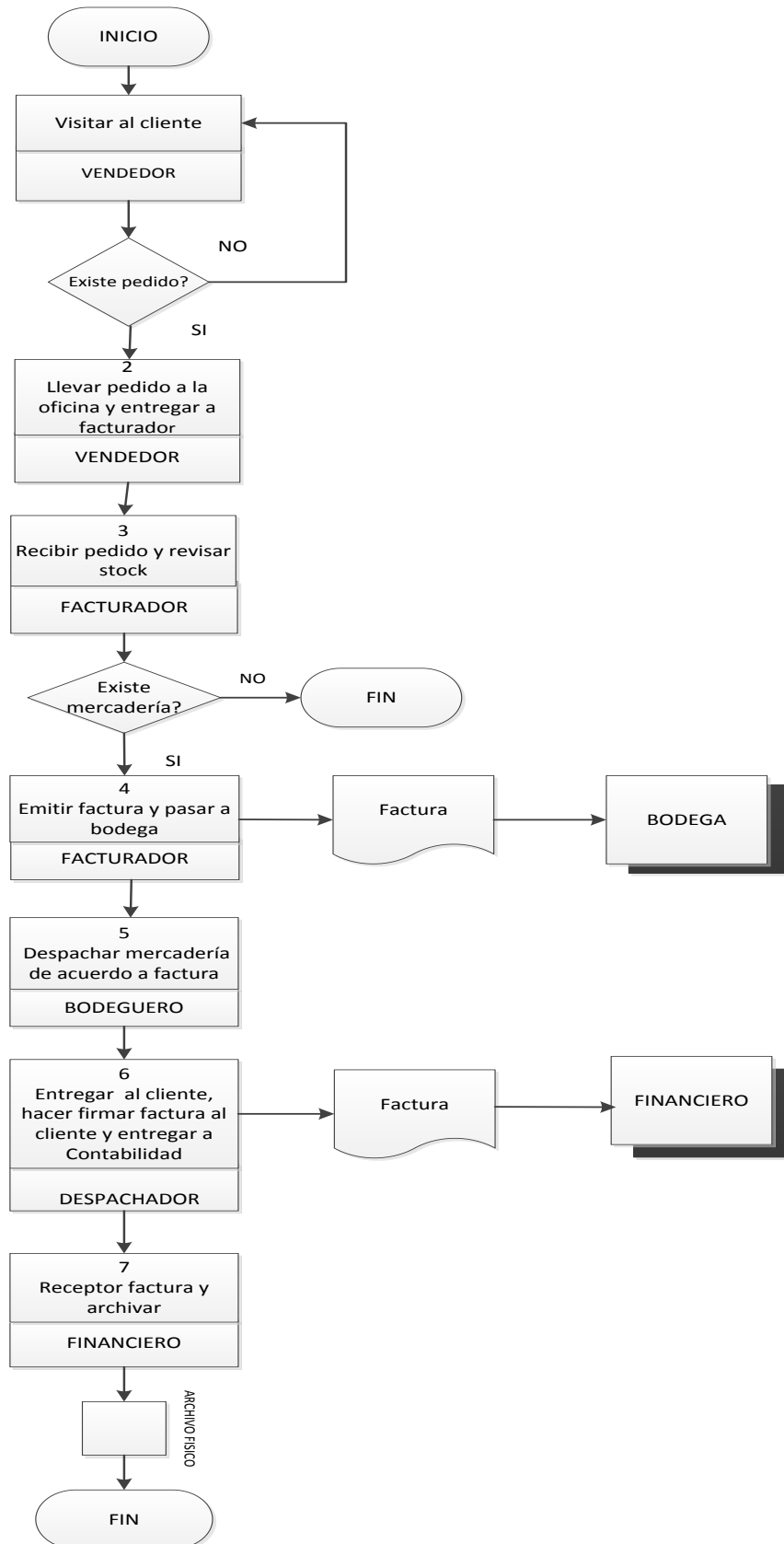
$$\text{Capital de trabajo} = 1.900.135,00 - 1.999.489,28$$

$$\text{Capital de trabajo} = (99.354,28)$$

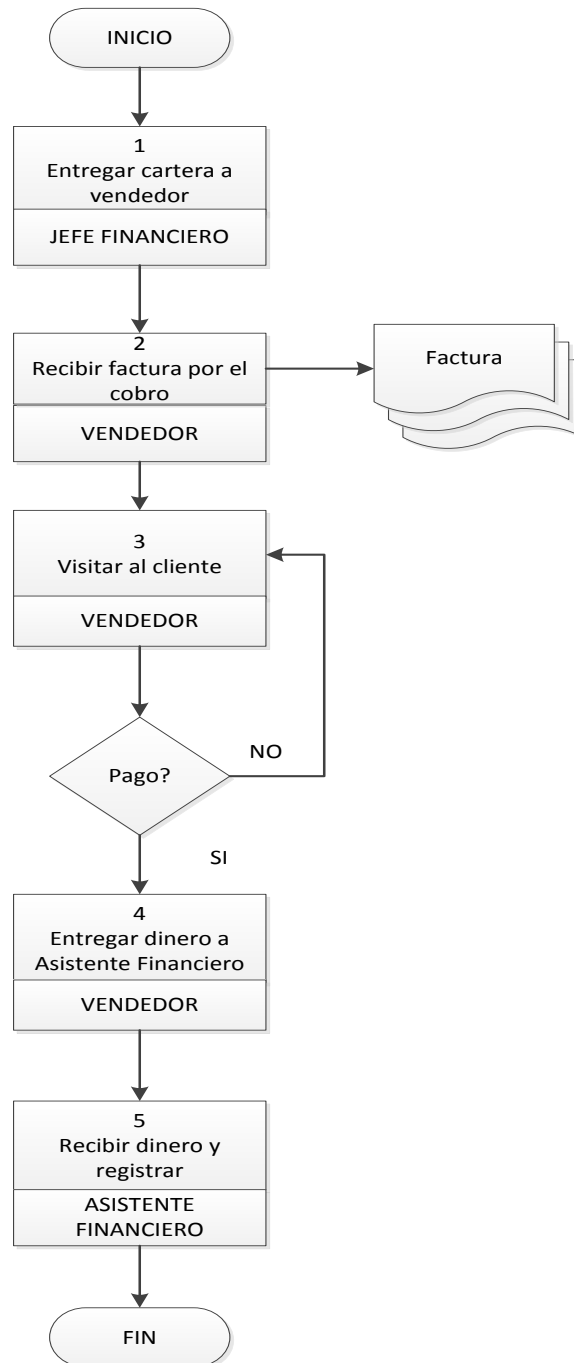
El capital de trabajo de la empresa RECTIMA en el 2013 es de (\$ 99.354,28).

Procesos Gráficos Actuales

Proceso de Comercialización (Ventas)



Proceso de Recaudación (Cobro)



De lo anteriormente observado se puede indicar que el trámite desde la venta hasta el cobro es el siguiente:

Inicia con la visita al cliente por parte del vendedor, cuando este realiza la venta envía el pedido al facturador, este a su vez procede a facturar, pasa a bodega donde los bodegueros son los encargados de despachar la mercadería al cliente.

Luego el vendedor se acerca unos días después a realizar el cobro de la factura, regresa a la empresa para realizar la entrega al Asistente Financiero del dinero proveniente de la recaudación, este entrega el dinero al Jefe Financiero y el gerente ordena que hacer con el dinero.

Con esto se puede evidenciar que:

- No existen autorizaciones para realizar las ventas
- El vendedor no acostumbra a entregar recibos de cobro por los valores recaudados
- Carecen de un seguimiento de comprobación para verificar que las recaudaciones lleguen íntegras a la oficina.
- No se entrega un documento de recaudación donde indique el valor y la forma ya que esta puede ser en efectivo o en cheque.



Determinación de indicadores de gestión para cobranzas

2014

Propósito

La elaboración de indicadores que nos permitan medir los resultados en la gestión de cobranzas para tomar decisiones correctas.

Alcance

Las actividades de recepción, verificación, registro y utilización de los valores recaudados.

Las recaudaciones realizadas por los vendedores, para analizar el cumplimiento con lo presupuestado.

Responsable

- Gerencia
- Dpto. Contabilidad
- Dpto. Ventas
- Dpto. Crédito
- Dpto. Bodega

Instrumento

- Indicadores

Indicadores

De acuerdo a lo que se quiera evaluar, existen diferentes tipos de indicadores, los cuales pueden ser de: formulación, gestión, resultados, impacto.

Los cuales los detallamos a continuación

Tipos de Indicadores

Que se va a evaluar	Indicador Recomendado	Definición
Aspectos relacionados con su formulación	De formulación	Miden el esquema de una política, programa o proyecto.
Aspectos relacionados sus actividades o gestión.	De actividad o de gestión	Miden los procesos, acciones y operaciones adelantados dentro de la etapa de implementación de una política, programa o proyecto. Aportan los elementos en los cuales pueden analizarse la eficiencia, eficacia, oportunidad, ejecución presupuestal, entre otros, de la entidad ejecutora.
Aspectos relacionados con sus resultados.	De resultados	Miden los resultados a corto plazo generados por los productos de una política, programa o proyecto.
Aspectos relacionados con sus impactos.	De impacto	Miden los efectos a mediano o largo plazo generados por los productos de una política, programa o proyecto, sobre la población directamente afectada, y/o la efectividad del desarrollo del proyecto, en términos de logro de objetivos económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales definidos en los programas o proyectos.

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

Los ingresos que Rectima ha tenido en el año 2013 no han sido suficientes para cubrir con el presupuesto, un cambio en las prácticas habituales en el trabajo ayudaran a mejorar el desempeño de las actividades con el propósito de obtener mejores resultados y tomar las decisiones correctas, por lo cual se han tomado acciones y medidas con el fin de realizar las evaluaciones respectivas.

Descripción indicadores de gestión de comercialización y cobranzas

Propósito	Meta	Objetivo
Adoptar medidas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas y evitar problemas de liquidez.	Lograr medir los ingresos de la Empresa Rectima, por concepto de valores recaudados para cumplir con el 90% de los valores presupuestados.	Evaluar el cumplimiento del presupuesto fijado por la gestión de Cobranzas. Determinar el impacto en las finanzas de la empresa.
	Indicador de Gestión	
	$\frac{\text{Total ingresos recaudados}}{\text{Total presupuestado}} \times 100$	
	$\frac{\text{Ventas Totales}}{\text{Número promedio de trabajadores}} \times 100$	
	$\frac{\text{Total Facturado}}{\text{Total Recaudado}} \times 100$	
	$\frac{\text{Total Pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total Pedidos despachados}} \times 100$	
Causas para variación	Correctivos necesarios	Periodicidad
Insuficiente e incorrecta gestión de cobranzas Falta de control en procesos Carencia de métodos de evaluación	Determinación de responsabilidades Fijación de presupuestos reales Implementación de indicadores de gestión Control crediticio	La propuesta se aplicara cada mes en Rectima, la responsabilidad será directamente de la contadora y el gerente, que serán los encargados de la aplicación.

Creación de Indicador que evalúe el cumplimiento del presupuesto.

Determina el porcentaje de cumplimiento del presupuesto.

Diseño de elaboración del presupuesto



PRESUPUESTO COBRANZAS 2013		
VALOR PROMEDIO MENSUAL		323,916.67
VALOR PRESUPUESTADO ANUAL		3,887,000.00
Mes	%	Valor Mensual
ENERO	5%	194,350.00
FEBRERO	5%	194,350.00
MARZO	8%	310,960.00
ABRIL	7%	272,090.00
MAYO	6%	233,220.00
JUNIO	16%	621,920.00
JULIO	15%	583,050.00
AGOSTO	5%	194,350.00
SEPTIEMBRE	5%	194,350.00
OCTUBRE	17%	660,790.00
NOVIEMBRE	8%	310,960.00
DICIEMBRE	3%	116,610.00
TOTAL	100%	3,887,000.00

Formula Indicador

$$\frac{\text{Total ingresos recaudados}}{\text{Total presupuestado}} \times 100$$

Creación de Indicador que evalúe la productividad laboral.

Logra medir el trabajo de ventas en relación a cada trabajador que tiene la empresa. Es decir este indicador ventas- trabajador determina el monto de venta que se tiene por cada trabajador.

Formula Indicador

$$\frac{\text{Ventas Totales}}{\text{Número promedio de trabajadores}} \times 100$$

Creación de Indicador que evalúe la gestión de estructura financiera.

Mide la gestión de las cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Rectima. Además de determinar en qué porcentaje se recupera el dinero de las ventas con relación al que se facturo.

Formula Indicador

$$\frac{\text{Total Facturado}}{\text{Total Recaudado}} \times 100$$

Creación de Indicador que evalúe la gestión en el servicio al cliente.

Controla la satisfacción del cliente en la entrega de la mercadería. Además controla las razones por las cuales no se pueden entregar los pedidos a los clientes, teniendo esto un fuerte impacto en el servicio al cliente además del recaudo de cartera y desperdicio de tiempo y por ende de dinero.

Formula Indicador

$$\frac{\text{Total Pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total Pedidos despachados}} \times 100$$

Aplicación

Con estos indicadores se pretende medir los resultados del control interno, los cuales deberán ser aprobados por Gerencia para que sean aplicados, además, hay que tomar en cuenta que se rediseño los procesos en los procesos de ventas y cobros y se realizó la creación de indicadores, por lo cual a continuación se realizara la simulación de la aplicación de los indicadores, tomando como datos los del año 2013 de la empresa Rectima.

Creación de Indicador que evalúe el cumplimiento del presupuesto.

Para medir el cumplimiento del presupuesto.

$$\frac{\text{Total ingresos recaudados}}{\text{Total presupuestado}} \times 100$$



Referencial cumplimiento de Presupuestos

Año	Recaudado	Presupuestado	% Cumplimiento
2011	2,067,890.00	2,954,000.00	70%
2012	1,987,608.00	3,152,000.00	63%
2013	2,897,120.00	3,887,000.00	75%

Nos podemos dar cuenta que, en el año 2013 hubo un déficit del 25% en recaudaciones en relación al presupuesto fijado para ese año, por lo cual ocasiono algunos inconvenientes en la planificación de la empresa Rectima; esto se ve reflejado también en años anteriores que no alcanzan ni a un 90% de los objetivos planteados.

Por lo cual se deberá organizar un equipo para que pueda controlar, exigir a los clientes y crear nuevas estrategias de cobro, para poder cumplir con los valores presupuestados que se fija la empresa.

Creación de Indicador que evalúe la productividad laboral.

Trabajo de ventas en relación a cada trabajador.

$$\frac{\text{Ventas Totales}}{\text{Número promedio de trabajadores}} \times 100$$



Referencial evaluación de productividad laboral

Año	Ventas	Trabajadores	% Cumplimiento
2011	2,501,520.00	18	91%
2012	2,354,010.00	22	87%
2013	3,456,890.00	25	83%

Con la aplicación de este indicador podemos observar que las ventas sobre cada trabajador en el año 2013 son de un 83%, esto comparado de nuestro

presupuesto, a más de ello el número de trabajadores aumento por lo cual no ayuda a cubrir alguna diferencia existente.

Este indicador es necesario, ya que por medio de esto se puede tomar las correcciones necesarias en cuanto a la optimización de recursos.

Creación de Indicador que evalúe la gestión de estructura financiera.

Mide la gestión de las cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Rectima.



Referencial evaluación de la Gestión Financiera

Año	Facturado	Recaudado	% Cumplimiento
2011	2,501,520.00	2,067,890.00	83%
2012	2,354,010.00	1,987,608.00	84%
2013	3,456,890.00	2,897,120.00	84%

La tabla muestra que en el año 2013 la empresa Rectima tiene un 84% en el cumplimiento de su presupuesto considerando las ventas facturadas con los valores recaudados.

Se implementa políticas e incentivos a fin de lograr los objetivos propuestos.

Creación de Indicador que evalúe la gestión en el servicio al cliente.

Controla la satisfacción del cliente en la entrega de la mercadería.

$$\frac{\text{Total Pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total Pedidos despachados}} \times 100$$




Referencial evaluación de Servicio al Cliente			
Año	Despachados	No Despachados	% Cumplimiento
2011	180	10	6%
2012	203	7	3%
2013	225	8	4%


En la evaluación realizada se puede observar que en el año 2013 el porcentaje para pedidos no despachados en relación a los pedidos generales aumento, a pesar de no considerable el aumento se fija correctivos para que disminuya a lo mínimo posible, de esta manera poder atender de mejor manera al cliente entregándole un mejor servicio.




**Manual de procesos, políticas y
procedimientos de crédito y
cobranza**

2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>A. ANALISIS PREVIO</p> <p>1. Introducción</p> <p>Considerando la importancia de contar con políticas, procesos y procedimientos en la aplicación de créditos y cobranzas que proporcionen información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables en los diferentes niveles de la organización, se ha desarrollado el presente documento.</p> <p>Este alcanzará su aplicación a todos los directivos y empleados de la empresa que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.</p> <p>Además con la aplicación de los mismos se tendrá una cartera con un bajo índice de mora, facilitando la labor de cobranzas, a través del seguimiento oportuno de los créditos otorgados, lo cual ayudará en gran medida a incrementar la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Para su manejo se indican y describen los componentes que lo integran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Orgánica del Departamento: Se integra para dar una visión general de la jerarquización de la Unidad. 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p> <p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Página: 1 de 72</p> <p>Fecha: 01/01/2014</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Simbología de Diagramas: Se incluye las figuras que se utilizan en las representaciones graficas de los procedimientos. • Descripción y Diagramas de Procedimientos: Se expone de manera clara y concreta, cuales son las actividades que le son inherentes a cada proceso y el área y/o puesto responsable de realizarlas. • Firmas de Autorización: Se incluye las firmas de autorización dando formalidad al documento. <p>2. Análisis de la cartera vencida de la empresa RECTIMA.</p> <p>Cartera Vencida \$ 79.653.31</p> <p>Cartera Total \$ 125.358.14</p> <p>Porcentaje 64%</p> <p>Al utilizar esta herramienta podemos ver la situación de la empresa RECTIMA, la cual según este índice muestra un significativo crecimiento de la cartera vencida en un 64% en relación a la cartera total un valor de suma importancia para la empresa la misma que se maneja en un sector muy competitivo como es la venta de REPUESTOS AUTOMOTRICES</p>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 2 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>Esto se debe a que la empresa ha acostumbrado a sus clientes al sistema de crédito y no han aprendido a decir no al cliente, es preferible perder una amistad a perder financieramente.</p> <p>Por otro lado tomando en cuenta que el monto de los créditos otorgados por la empresa no es bajo ya que oscilan entre los \$ 5.000 como mínimo y máximo de \$ 30.000.</p> <p>Como podemos ver los montos de créditos son altos lo cual afecta a la rentabilidad de la empresa, debido a que si uno de los créditos no es cancelado oportunamente la empresa debe recurrir a créditos bancarios o sobregiros para poder solventar las obligaciones contraídas lo cual trae consigo gastos imprevistos para la empresa y pérdida de tiempo el cual es irrecuperable.</p> <p>3. Diagnóstico de la empresa</p> <p>Según la información recopilada, la empresa RECTIMA, no cuenta con políticas, procesos y procedimientos definidos lo cual ha incidido en la rentabilidad.</p>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 3 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

A continuación se detalla los pasos que actualmente sigue la empresa para el otorgamiento de créditos.

Otorgamiento del crédito

Pasos:

1. El cliente se acerca a la empresa y solicita el crédito.
2. El vendedor le da el crédito si es cliente antiguo.
3. El cliente puede comprar a crédito.
4. El vendedor le hace firmar la factura a crédito.

Cobranzas

Pasos:

1. El vendedor revisa las facturas vencidas y llama al cliente.
2. Cliente pide ampliación del tiempo para el pago.
3. El vendedor comunica a la persona encargada para que autorice la ampliación del tiempo.
4. El vendedor comunica al cliente si se le amplía el tiempo o no.

Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 4 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

Custodia de la documentación

Pasos:

1. El vendedor archiva las facturas en un folder.

Entrega de Mercadería

Pasos:


1. El bodeguero despacha la mercadería con la copia de la factura.
3. El bodeguero entrega al transportista la copia de la factura para que el cliente firme la recepción de la mercadería
4. El bodeguero entrega la copia de la factura al final del día, (no todas).

Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 5 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>4. Objetivo</p> <p>Contar con un documento que permita conocer cómo se lleva a cabo las actividades en el otorgamiento de crédito y cobranza en la empresa RECTIMA, sirviendo esta de guía, y consulta para que los responsables desarrollen sus labores con mayor eficiencia.</p> <p>5. Políticas Generales</p> <p>Las políticas dentro de la empresa se hacen necesarias para alcanzar los objetivos, estas se implementan en base al análisis de la empresa, por lo que debe tomarse en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La cultura de la empresa ✓ La competencia ✓ Los recursos disponibles ✓ Las variables del entorno 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 6 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

5.1 Áreas relacionadas dentro de la empresa

5.1.1 Departamento de ventas

Este departamento es el encargado de ofrecer los diferentes productos a los clientes, utilizando estrategias apropiadas que permitan incrementar las ventas como:

- Fase de introducción
- Beneficios del producto
- Adelantarse a los objeciones del cliente
- Los vendedores deberán tener en cuenta que para realizar ventas a crédito, es necesario cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa.

5.1.2 Departamento de créditos y cobros


Este departamento se encarga del estudio, análisis de la solicitud de créditos, la respectiva actualización, así como la gestión y organización de la cobranza.


Elaborado por: Ana Ortiz


Página: 7 de 72


Vigencia: Indefinida


Fecha: 01/01/2014


	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>Los objetivos principales de este departamento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtener una completa información de los clientes para realizar un buen análisis de los créditos. • Mantener un control eficiente sobre las cuentas pendientes de cobro. • Realizar oportunamente los cobros para evitar incremento de los saldos por cuentas morosas. • Cumplir con las metas proyectadas de la recuperación de créditos. • Proporcionar información clara y precisa a la gerencia para la toma de decisiones. <p>Este departamento inicia con la información suministrada por el departamento de ventas, que es investigar la información general del cliente como su historial crediticio, referencias personales y laborales, entre otros.</p> <p>Así como también realizar un análisis adecuado a la capacidad de pago, para la posterior aprobación o negación de los mismos.</p> <p>Antes de la aprobación de los créditos se deberá informar al cliente de las condiciones de crédito que van a regir las operaciones comerciales, para evitar problemas futuros al momento de efectuar la gestión de cobranza.</p>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 8 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>


	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>Entre las condiciones que se pueden pactar están el pago con cheque, depósitos o transferencias bancarias, los mismos que garanticen una efectiva recuperación del crédito en un plazo menor al estipulado.</p> <p>Se realizará una planificación para los cobros respectivos de los créditos con la información precisa y exacta sobre las cantidades, formas y vencimientos de las deudas de los clientes, para facilitar el pago puntual. De esta manera se logrará mantener un mínimo de cuentas morosas, además permitirá contar siempre con el suficiente capital de trabajo el mismo que servirá para el funcionamiento normal de la empresa.</p> <p>5.1.3 Departamento de facturación</p> <p>Este departamento se encargará de verificar que la requisición de la factura emitida por el departamento de venta, cumpla con los requisitos establecidos y esté debidamente firmado por los responsables de la aprobación de los créditos, para luego emitir el comprobante respectivo, así como el posterior envío de los comprobantes emitidos al departamento de contabilidad para la respectiva contabilización de los mismos y al departamento de créditos y cobranza la copia correspondiente.</p>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 9 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

 RECTIMA DIVISION AMORTIGUADORES	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
<p>5.1.4 Departamento de Contabilidad</p> <p>Este departamento se encargará de registrar todas las operaciones contables de la empresa, con el fin de tener la información disponible en el momento requerido para el análisis de la situación de la empresa y la toma de decisiones.</p> <p>5.2 Conocimiento sobre el otorgamiento y recuperación de créditos</p> <p>La finalidad primordial es lograr buen manejo de los créditos y la cobranza dentro de la empresa para lo cual se establece políticas, procesos y procedimientos que deberán ir encaminados a minimizar el riesgo a través de un eficiente control en el otorgamiento de créditos definiendo los límites de autorización delegados por la gerencia, además de los términos y condiciones en que deben otorgarse.</p> <p>5.2.1 Asesoría al cliente</p> <p>Consiste en promocionar el producto al cliente en esta etapa permite conocer al mismo mediante la indagación de sus intereses y necesidades, las cuales se pretende suplir a través de la realización de la venta.</p> <p>Además siendo un poco analista el vendedor puede determinar la personalidad del cliente, la cual al momento de otorgar un crédito es de gran importancia.</p>	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 10 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>5.2.2 Evaluación del solicitante</p> <p>Son sujetos de crédito aquellos cuya capacidad financiera y solvencia pueda comprobarse, además de evaluar su moralidad y compromiso para cumplir con las obligaciones económicas contraídas a través de sus referencias. Debido a no siempre es el moroso es quien no puede pagar, sino también no quiere hacerlo.</p> <p>Está comprobado que en la actitud del cliente cuenta en gran medida para conocer las reacciones que puedan esperarse de él.</p> <p>Para realizar la evaluación del cliente y determinar que es sujeto de crédito para la empresa en cuestión debe cumplir con todos los requisitos.</p> <p><i>Persona Natural</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula de identidad a color • Copia de papeleta de votación a color • Copia de comprobante de servicio básico • Copia del Predio • Copia de RUC • Solicitud de Crédito 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p> <p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Página: 11 de 72</p> <p>Fecha: 01/01/2014</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p align="center"><i>Persona Jurídica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros de los últimos dos ejercicios fiscales, o en caso de no ser obligados a llevar contabilidad copia de las 2 últimas declaraciones anuales • Copia de escritura constitutiva • Copia del RUC • Copia de cédula de identidad a color • Copia de comprobante de servicio básico • Copia de papeleta de votación a color • Copia de tres facturas de compras del mes • Solicitud de crédito <p>5.3 Como política general se utilizará para evaluar al sujeto de crédito: Las 5´C del crédito las mismos que son:</p> <p>Carácter</p> <p>Son las condiciones de honradez y responsabilidad moral que posee el deudor para responder a nuestro crédito.</p> <p>La valoración del carácter o capacidad moral de los clientes debe hacerse desde factores categóricos, medibles y demostrables tales como:</p>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 12 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Pedir referencias Comerciales a otros proveedores. • Verificar demandas judiciales • Conseguir referencia bancaria <p>Capacidad</p> <p>Son las habilidades, destrezas y experiencias en negocios que tengan las personas o empresas de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales.</p> <p>Condiciones</p> <p>Son los elementos exteriores que afectan la jornada de cierto negocio, es decir aquellos que no derivan de su labor.</p> <p>Las empresas en general y la condición económica, sobre la que las personas no poseen potestad, pueden afectar la responsabilidad del pago.</p> <p>Varios elementos a atender son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación geográfica 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 13 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Situación política y económica del país • Sector de comercio <p>Colateral</p> <p>Son todos aquellos elementos que disponen el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la característica de ellos.</p> <p>Una de las bases del análisis del crédito, se establece en que no debe otorgarse un crédito a quien no posea al menos una segunda manera de pago, a menos que sus márgenes de utilidad sean muy altos, los que permitirán correr un menor riesgo.</p> <p>Segundas fuentes podrían ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aval • Pagare • Fianza • Depósito de garantía • Garantía inmobiliaria 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p> <p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Página: 14 de 72</p> <p>Fecha: 01/01/2014</p>



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

Capital

Hace referencia al valor invertido en la empresa, así como sus componentes, o sea, el análisis de sus finanzas para su estimación se requiere del análisis a su situación financiera.

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus probabilidades de cancelación, sus flujos de ingreso y egreso, así como su capacidad de endeudarse, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos como, flujo de caja, rotación del inventarios.

5.4 Análisis de datos del cliente

Consiste en validar la información otorgada por el cliente para efectuar el otorgamiento del crédito.

En esta se establece el límite de crédito que se otorgará y las garantías que se solicitarán al cliente para amparar la deuda adquirida


- Se revisará el correcto llenado de la solicitud de crédito con letra legible y sin enmendadura.


Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 15 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que la solicitud contenga toda la documentación requerida y obligatoria. • Revisar el historial del cliente. • Cotejar toda la información requerida. • Si es necesario buscar información con los vecinos del cliente esto es de mucha importancia. • Calificar al cliente para determinar si cumple o no con las expectativas de la empresa para el otorgamiento del crédito. • Emitir un informe de las observaciones efectuadas detallando cualquier anomalía encontrada, a fin de que se pueda tomar la decisión correcta de otorgar el crédito sobre bases sólidas y confiables. <p>5.5 Aprobación o denegación del crédito</p> <p>El Gerente tendrá la responsabilidad de decidir si se aprueba o se rechaza el crédito, especificando los motivos de la decisión final.</p> <p>5.6 Supervisión y monitoreo del crédito otorgado</p> <p>Es la actividad principal posterior a la evaluación del crédito ya que de ello dependerá el mantenimiento de una buena cartera de clientes.</p>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p> <p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Página: 16 de 72</p> <p>Fecha: 01/01/2014</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>5.7 Actividades de cobro y recuperación de cartera</p> <p>Es responsabilidad de la empresa proveer las herramientas y estrategias necesarias que faciliten la labor de seguimiento y cobranza de los saldos vencidos.</p> <p>Para ello se pueden mencionarse algunas medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer una clasificación de los clientes según el historial de pagos que presente. • Asignar un cobrador para realizar la gestión de cobro a domicilio. • Realizar recordatorios a los clientes con cinco días de anticipación al vencimiento del crédito. • Emitir estados de cuenta de los clientes. • Revisar la las cuentas por cobrar diariamente. 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 17 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>



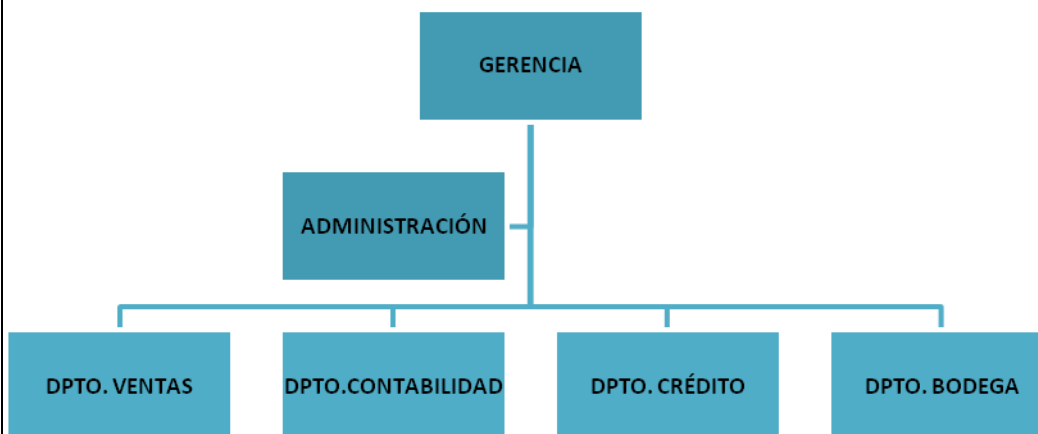
RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

6. Organigrama

Organigrama Estructural



Elaborado por: Ana Ortiz



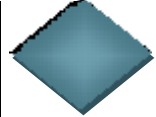



Página: 18 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

7. Simbología

SÍMBOLO	NOMBRE	EXPLICACIÓN
	Inicio o Fin	Muestra la dirección y sentido del flujo de proceso, conectando los símbolos
	Actividad	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso
	Decisión	Indicamos puntos en que se toman decisiones. Si o No
	Datos	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad
	Conector	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.
	Documento	Se utiliza para hacer referencia o consulta de un documento específico en un punto del proceso.


B. POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA.


Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 19 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014

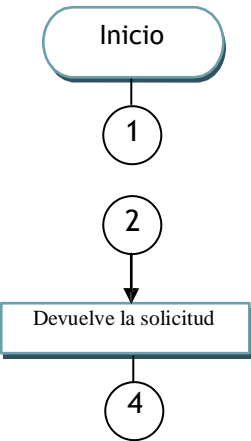
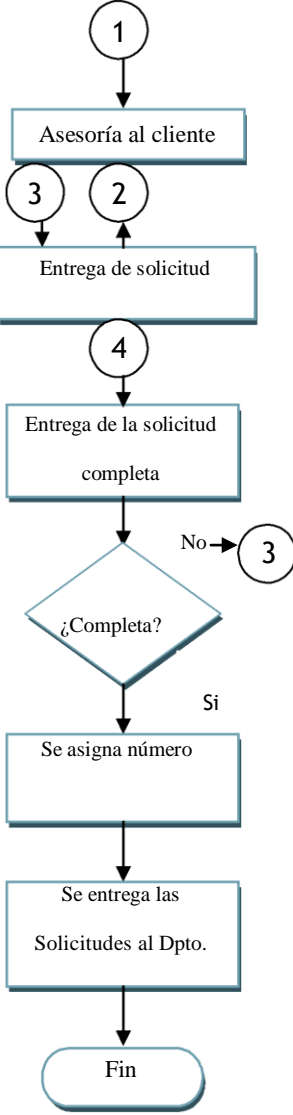
	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>Proceso</p>	<p>Otorgamiento de Crédito</p>
<p>Procedimiento</p>	<p>Asesoría al cliente</p>
<p>Objetivo: Determinar la necesidad del cliente en cuanto a los productos para brindar un mejor asesoramiento que culmine con la realización de la venta.</p>	
<p align="center">POLÍTICAS</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área de ventas y atención al cliente brindará especial atención y prioridad a los clientes, cuya facturación y recaudación generen el mayor porcentaje de ingresos a la empresa. 2. Sera responsabilidad del vendedor asegurarse que el formulario sea llenado correctamente con letra legible y deberá anexar la documentación. 3. El solicitante para acceder al crédito deberá por lo menos tener un año de haber iniciado su negocio. 4. La dirección deberá contener: nombre de las calles, de la vivienda, ciudad, y/o departamento. 5. La solicitud deberá tener plasmado el nombre y los apellidos además de la firma del mismo tal cual como consta en la cédula de identidad. 6. El solicitante deberá demostrar su solvencia económica para poder constituirse como sujeto de crédito de la empresa. 7. El solicitante proporcionara al menos dos referencias personales y comerciales que amparen la información recabada en la solicitud. 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 20 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>


		MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA		
PROCEDIMIENTO		
Responsable	Descripción	
Cliente Vendedor Cliente Vendedor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta a la sala de ventas y solicita opciones de crédito. 2. Asesora al cliente en cuanto al producto y dependiendo del valor de la compra, le presenta los planes de crédito, periodos, garantías y cargos adicionales. 3. Entrega la solicitud de crédito al cliente y el detalle de los documentos a anexar. 4. Llena y devuelve la solicitud con la documentación necesaria requerida. 5. Revisa la información contenida en la solicitud y la documentación anexada. 6. Si la solicitud no ha sido llenada correctamente o hace falta documentación, regresamos al paso 3. 7. Si la información y los documentos cumplen los requisitos, se asigna el número de solicitud y fecha de recibido. 8. Al final del día se entrega las solicitudes pre aprobadas al departamento de créditos y cobranza para su análisis correspondiente. 	
Elaborado por :Ana Ortiz		Página: 21 de 72
Vigencia: Indefinida		Fecha: 01/01/2014




REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

Descripción de pasos	Cliente	Vendedor
El cliente se presenta a la sala de ventas y solicita opción de crédito.		
Asesoría al cliente y dependiendo del valor de la compra presenta planes de crédito.		
Entrega solicitud y documentos a anexar.		
Llena y devuelve la solicitud con la documentación requerida.		
Revisa la información contenida en la solicitud y la documentación anexa.		
Verifica la documentación y su llenado si no ha sido llenada correctamente regresa al paso 3		
Si cumple con los requisitos se asigna el número de solicitud y fecha de recepción		
Se entrega al final del día las solicitudes pre aprobadas al departamento de crédito y cobranza para su análisis.		
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 22 de 72	
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014	

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>Proceso</p>	<p>Otorgamiento de crédito</p>
<p>Procedimiento</p>	<p>Evaluación del solicitante</p>
<p>Objetivo: Evaluar todos los aspectos generales, económicos y financieros de los solicitantes de crédito.</p>	
<p align="center">POLÍTICAS</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La investigación incluye todos aquellos pasos orientados a comprobar la veracidad de los datos proporcionados por el solicitante del crédito, además de establecer su capacidad económica, estabilidad empresarial y verificación de datos personales y referencias. 2. En caso de que el solicitante deba presentar un fiador se deberá tener en cuenta que este último se convierte en un deudor solidario ante la empresa, por lo tanto se deberá tener especial cuidado en la investigación de sus datos y referencias, como si fuese el deudor principal. 3. Se consultará un mínimo de dos referencias comerciales. 4. Las referencias personales no podrán ser familiares que vivan en el mismo techo. 5. El tiempo máximo para la investigación y evaluación del solicitante será de dos días. 6. Se evaluará al cliente en su carácter, capacidad, condiciones, colateral y capital. 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 23 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

 RECTIMA DIVISION AMORTIGUADORES	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
PROCEDIMIENTOS	
Responsable	Descripción
Departamento de crédito y cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe la solicitud y documentos del solicitante que le pasa el responsable en el área de ventas. 2. Revisa que el pre aprobación de la solicitud realizada por el área de ventas haya sido la idónea, caso contrario será rechazada. 3. Si es persona jurídica, se prepara el análisis de los estados financieros presentados. 4. Si es persona natural verifica telefónicamente las referencias personales y fuente principal de ingresos. 5. Consulta referencias crediticias del solicitante en la base de datos de las instituciones especializadas. 6. Imprime el informe crediticio obtenido de la consulta y lo anexa al expediente del solicitante. 7. Prepara informe resumen con la recomendación de otorgar o denegar el crédito.
Elaborado por: Ana Ortiz Vigencia: Indefinida	Página: 24 de 72 Fecha: 01/01/2014



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

Flujogramas de Procedimientos

Descripción de pasos

Departamento de crédito

Recibe la solicitud y la documentación

Pre aprobación de la solicitud

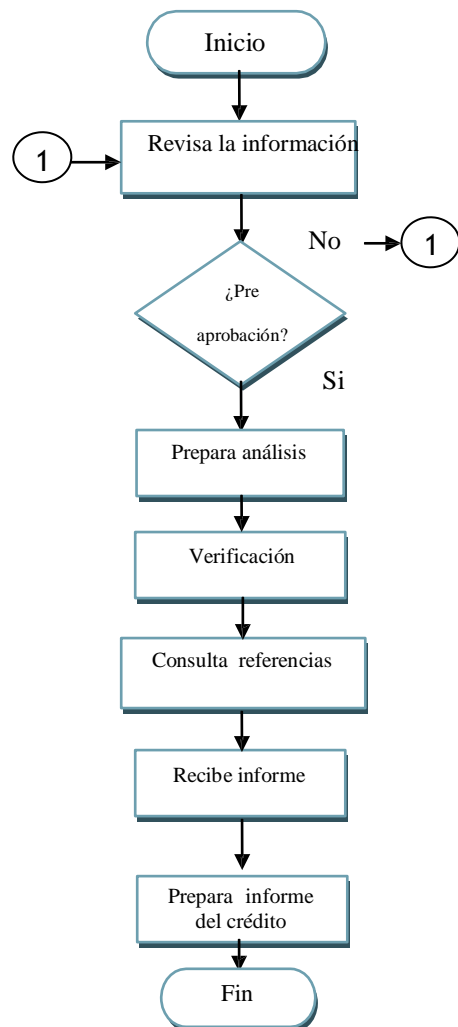
Revisa si es persona jurídica para presentar estados financieros.

Si es persona natural se verifica telefónicamente las referencias personales, y fuentes principales de ingresos.

Se consulta referencias crediticias

Se imprime el informe crediticio

Preparar informe con la recomendación de otorgar o denegar el crédito.




Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 25 de 72

Vigencia: Indefinida


Fecha: 01/01/2014

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
Proceso	Otorgamiento del crédito
Procedimiento	Aprobación o negación del crédito
Objetivo: Complementar el análisis crediticio con la observación final de aprobación o negación del crédito.	
POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los solicitantes de crédito serán rechazados por los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando el solicitante aparezca con malas referencias crediticias en el informe obtenido de la base del buró de crédito contratado. ▪ Cuando se compruebe la mala experiencia con otras entidades comerciales y/o instituciones de crédito. ▪ Cuando se determine que el solicitante no es comercialmente estable. 2. Las solicitudes de crédito serán aprobadas por el comité de crédito. 3. El tiempo máximo para la aprobación o negación de los créditos será de dos días. 4. Una vez se haya obtenido un resultado satisfactorio en la investigación del solicitante, se informará vía telefónica a este sobre la aprobación del crédito y personalmente la condición del mismo. También se informará por cortesía la no aprobación del crédito. 5. En los casos de ser aprobado, el solicitante deberá presentarse nuevamente en la empresa para firmar un pagaré por el valor del crédito otorgado, como garantía, previo a efectuar la compra. 6. Los pagarés que amparen un crédito otorgado a una empresa deberán tener plasmado el sello de la empresa y firma del representante legal. 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 26 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014



REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

Descripción de pasos	FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS			
	Gerente	Departamento de crédito	Departamento de ventas	Cliente
Recibe el expediente y revisa que el proceso de análisis previo se haya realizado de acuerdo a las normas establecidas	Inicio			
Aprueba el crédito	Aprueba o deniega el crédito			
Devuelve el expediente al departamento de créditos.	Devuelve el expediente	1		
Recibe el expediente y lo archiva	1	Se archiva el expediente		
Traslada una copia de la resolución al departamento de ventas.		Traslada una copia de la resolución		
Se informa al cliente de la resolución afirmativa o negativa.		2	2	
El cliente firma los documentos de garantía			3	3
Anexa el pagaré al expediente del cliente en el archivo.		4		4
		Anexa al expediente los documentos		
		Fin		
Elaborado por: Ana Ortiz			Página: 28 de 72	
Vigencia: Indefinida			Fecha: 01/01/2014	

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
Proceso	Otorgamiento de crédito
Procedimiento	Supervisión y monitoreo
Objetivo: Vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito previamente establecidas.	
POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La supervisión y el monitoreo deberán realizarse diariamente, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos al área de ventas en el llenado de solicitudes y documentación completa en el expediente del nuevo cliente. 2. Para efectuar el análisis de deberán seleccionar el 100% de los expedientes de los clientes a los cuales se les haya terminado el crédito durante un periodo específico. 3. La supervisión y monitoreo deberán estar encaminadas a proponer acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, para optimizar el funcionamiento de cualquier área, operación recurso necesario para el otorgamiento de los créditos. 4. Deberán garantizarse la autenticidad de los créditos, a través de la verificación de los documentos legales que respaldan dichas transacciones. 5. Será necesario verificar el cumplimiento de los tiempos máximos establecidos en cada proceso para el otorgamiento de los créditos a fin de volverlos eficientes y brindar un respuesta rápida a los clientes. 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 29 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS


Descripción	Administrador	Gerente	Departamento de Crédito
<p>Analiza el cumplimiento de las políticas para el otorgamiento de créditos.</p> <p>Verifica que los procedimientos hayan sido ejecutados por el responsable de realizarlos.</p> <p>Verifica que los créditos hayan sido aprobados de acuerdo a los límites establecidos.</p> <p>Verifica la documentación que respalda la recuperación de los créditos.</p> <p>Verifica el cumplimiento del tiempo establecido para el otorgamiento del crédito.</p> <p>Prepara informe del resultado de la supervisión.</p> <p>Toma acciones correctivas.</p> <p>Archiva el informe</p>			

Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 31 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
Proceso	Manejo y control de los créditos
Procedimiento	Registro y custodia de la documentación
Objetivo: controlar a través de la documentación física y datos en el sistema, el buen manejo de los créditos otorgados.	
POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá garantizarse la probabilidad de recuperación de los créditos, a través de la verificación de los documentos legales que respalden los créditos otorgados. 2. Se creará el registro del cliente en el sistema, con las especificaciones necesarias como: código asignado, datos personales, monto o límite de crédito aprobado 3. El archivo de expedientes deberá ser controlado según del tipo de crédito otorgado, es decir; deberán separarse los créditos rotativos de los créditos a plazos. 4. Deberán crearse carpetas dentro de las cuales se archivarán los documentos de acuerdo a la fecha de aprobación y vigencia. 5. Deberá designarse un archivo específico para la custodia de pagarés o documentos legales que sean garantía del crédito otorgado, preferentemente en los casos de créditos a plazos. 6. Todos los documentos deberán ser archivados en orden alfabético. 7. Los documentos emitidos por la venta al crédito deberán ser custodiados por el departamento de crédito y cobros. 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 32 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014



**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS


Descripción	Departamento de Crédito	Administrador
<p>Verifica el cumplimiento de los lineamientos y documentación requerida en el expediente del nuevo cliente.</p> <p>Separa el documento legal que respalda el crédito, del resto de la documentación para ser archivado.</p> <p>Crea el código del cliente y el registro del mismo en el sistema.</p> <p>Ingresa en el sistema el monto asignado como límite y el tipo de crédito otorgado.</p> <p>Archiva los expedientes en orden alfabético según el tipo de crédito y la fecha de otorgamiento.</p> <p>Archiva los pagarés o letras de cambio en el archivo asignado.</p> <p>Verifica que los documentos se archiven en el tiempo requerido y su registro en el sistema.</p> <p>Coteja el archivo de documentos con el informe se registró en el sistema</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Separa documentos legales] A --> B[Código del cliente y registro en el sistema] B --> C[Ingresa monto asignado como límite y tipo de crédito] C --> D[Archiva los expedientes según el tipo de crédito] D --> E[Archiva pagarés] E --> N1((1)) </pre>	<pre> graph TD N1((1)) --> A[Verificación de cumplimientos] A --> B[Coteja los documentos en el sistema] B --> Fin([Fin]) </pre>

Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 34 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>Proceso</p>	<p>Manejo y control de los créditos</p>
<p>Procedimiento</p>	<p>Facturación y entrega de mercadería</p>
<p>Objetivo: Cerrar el trámite de venta y documentar debidamente las ventas realizadas, para fines contables y de seguimiento crediticio.</p>	
<p align="center">POLÍTICAS</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Previo a emitir la factura, ventas deberá asegurarse de que el cliente ha firmado el pagaré respectivo, como garantía de la compra y que el monto de este coincide con el valor facturado. 2. En los casos de crédito rotativo, el vendedor verificará en el sistema que no sobrepase el límite otorgado para la cuenta. A menos que se autorice un sobregiro, como caso especial y habiéndose comprobado solvencia en la cuenta, el cual deberá ser autorizado por el gerente. 3. Para despachar la mercadería deberá verificarse primero la factura respectivamente autorizada, por el departamento de crédito y cobros. 4. Todos los comprobantes emitidos por las ventas realizadas, deberán estar firmados de recibido por los clientes. 5. Deberá emitirse un listado de facturación de las ventas al contado y a crédito, el cual será enviado a contabilidad junto con los comprobantes respectivos al finalizar el día o a primera hora del día siguiente. 6. En los casos en que haya de entregar la mercadería a domicilio, el área de ventas elaborará una requisición de salida de mercadería a la bodega, de la cual guardará una copia el encargado de bodega para el control de inventario, además anexará otra copia a la factura para efectos de control contable. 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 35 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE

DESCRIPCIÓN

Ventas

Bodega

Cliente

Cajera

1. Elabora requisición de facturación y verifica la existencia de documentos de garantía.
2. Elabora la factura.
3. Presenta documento de facturación autorizando a bodega para el despacho de la mercadería.
4. Despacha la mercadería.
5. Firma factura y recibe la mercadería
6. Emite resumen diario de facturación
7. Al final del día o inicios del día siguiente, envía a contabilidad la documentación de las ventas al crédito diferenciándolas de las ventas al contado.
8. Al final del día o inicios del día siguiente traslada resumen diario de facturación y documentación de las ventas al departamento de contabilidad.

Elaborado por: Ana Ortiz


Vigencia: Indefinida

Página: 36 de 72

Fecha: 01/01/2014

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE PASOS	VENTAS	CLIENTE	BODEGA	CAJA
<p>Elabora requisición y verifica la existencia de documentos de garantía.</p> <p>Elabora el comprobante de venta</p> <p>Presenta documentación de facturación autorizando a bodega para el despacho de la mercadería</p> <p>Despacha la mercadería</p> <p>Firma factura y recibe la mercadería</p> <p>Al final del día traslada la documentación de las ventas a crédito.</p> <p>Traslada el resumen diario de facturación y documentos de las ventas al departamento de contabilidad.</p>	<p>Inicio</p> <p>Elabora la factura</p> <p>Presenta documentación</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>Traslada documentación de las ventas</p> <p>4</p>	<p>2</p> <p>Firma la factura y recibe la mercadería</p> <p>3</p>	<p>1</p> <p>Despacha la mercadería</p> <p>2</p>	<p>4</p> <p>Traslada el resumen diario Al Dpto. Contable</p> <p>Fin</p>
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 37 de 72		Fecha: 01/01/2014	
Vigencia: Indefinida				

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
Procesos	Manejo y control de los créditos
Procedimientos	Entrega de comprobantes de venta para custodia y cobro a vencimiento
Objetivo: establecer los lineamientos necesarios para controlar la entrega y recepción de documentos emitidos por ventas al crédito.	
POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área de ventas será responsable de pasar todos los documentos emitidos bajo la modalidad de crédito al departamento de crédito a más tardar al día siguiente de emitirlo, los cuales deberán cumplir con la documentación anexa correspondiente, además de ir autorizados y con firma del recibido del cliente. 2. El departamento de crédito verificará la documentación enviada por el área de ventas, únicamente si se encuentra detallada en el formulario de entrega de documentación emitido por el área de ventas, el cual deberá firmar de recibido, siempre y cuando lo entregado cumpla con los requisitos, a fin de no obstaculizar la futura exigencia de pago. 3. El departamento de crédito no está autorizado para recibir documentos que no estén completos, siendo este el caso lo devolverá al área de ventas junto con el control de entrega de documentación con las respectivas observaciones. 4. El área de ventas tiene la responsabilidad de solventar en un máximo de un día, las observaciones por las cuales se rechaza un documento para recepción en la unidad de cobros; a fin de que la entrega del mismo al departamento correspondiente, no sobrepase el tiempo estipulado para ello, afectando los tiempos programados para el vencimiento y gestión de cobros. 5. El departamento de crédito no está autorizado a recibir documentos que no sean detallados en el control de entregas; en caso de infringir dicho lineamiento y dar lugar al entorpecimiento del cobro será sancionado con una acción personal o según considere el gerente. 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 38 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

PROCEDIMIENTOS


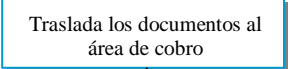
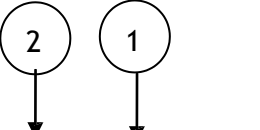
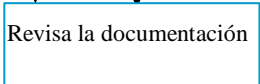
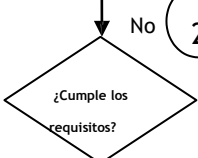
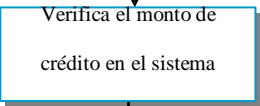
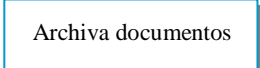
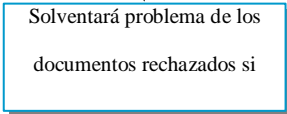

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Vendedor Departamento de crédito y cobro Ventas	<ol style="list-style-type: none">1. Verifica que los documentos que van enviarlos al área de cobros cumplan con los requisitos.2. Detalla en el formulario designado para entrega, los documentos que pasarán al área de cobros para su custodia adicionando dichos documentos a la carpeta de control de entregas llevándoselos al departamento de crédito.3. Recibe documentación y revisa que todos los documentos estén completos según los requisitos solicitados.4. En caso de que se cumpla con todos los requisitos, sella firma y pone la fecha de recibido en el control de entregas si alguno de los documentos no está completo pondrá observaciones en el campo asignado y regresará los documentos a ventas.5. Verificará en el sistema que el cargo por el monto del comprobante haya sido efectuado a la cuenta del cliente.6. Archivará documentos recibidos de acuerdo a la fecha de vencimientos y en orden alfabético.7. Solventará los problemas de los documentos rechazados según las observaciones del departamento de créditos y cobros en el menor tiempo posible.
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 39 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014





**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**


REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGARMA DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE PASOS	VENTAS	DPTO DE CRÉDITO
<p>Verifica que documentos van a ser enviados al área de cobros y que cumplan con los requisitos acordados.</p>		
<p>Detalla en el formulario los documentos que pasarán al área de cobros para su custodia, adicionando dichos documentos a la carpeta de control de entregas y se los lleva al departamento de créditos.</p>		
<p>Recibe documentación y revisa que estén completos según los requisitos.</p>		
<p>En caso de que se cumpla con los requisitos, este sellara y firmará, si no estuviese completa la documentación se pondrá una observación y regresará sin firma al responsable del departamento de ventas.</p>		
<p>Verificará en el sistema que el cargo por el monto del comprobante, haya sido efectuado a la cuenta del cliente.</p>		
<p>Se archivará documentos recibidos de acuerdo a la fecha de vencimiento.</p>		
<p>Solventará los problemas de los documentos rechazados según las observaciones del departamento de crédito y cobros.</p>		
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>		<p>Página: 40 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>		<p>Fecha: 01/01/2014</p>

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
Proceso	Cobros
Procedimiento	Recuperación de cuentas por cobrar
Objetivo: Procurar un manejo adecuado de las cuentas por cobrar mediante el seguimiento y control constante de los créditos otorgados y las acciones a llevar a cabo en el cobro.	
<p style="text-align: center;">POLÍTICAS</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La efectiva administración de las cobranzas será responsabilidad del área de créditos y cobros con apoyo de las unidades involucradas. 2. El departamento de crédito y el cobrador mantendrán debidamente informados a los clientes sobre los valores pendientes de pago utilizando herramientas y tecnologías disponibles. 3. Los pagos recibidos en el departamento de cobros deberán ser reportados de inmediato al encargado de caja, amparados en un recibo provisional de ingreso del cual se le habrá entregado copia original al cliente. 4. Se autoriza a recibir pagos de cliente en concepto de abono o cancelaciones de crédito o pago de productos y/o servicios prestados por la empresa únicamente al personal del área de crédito y cobros, y caja. 5. Se prohíbe terminantemente la recepción y custodia de efectivo que constituya cancelaciones o abonos a cualquiera de las áreas que tengan relación con el cliente exceptuando las unidades mencionadas en el punto anterior. 6. El efectivo recibido por concepto de cobros efectuados diariamente deberá ser remesado en el mismo día o a más tardar el día siguiente por la persona encargada de caja. 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 41 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p>REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 7. Los cheques recibidos por los cobros deberán ser emitidos a nombre de la empresa y en ningún momento se recibirán cheques emitidos a nombre de terceras personas. 8. Deberá existir una caja fuerte en la cual la cajera resguarde los fondos recibidos por las ventas y cobros realizados del día, mientras son remesados al banco designado por la empresa para ello. 9. Es deber del encargado de caja firmar y sellar el reporte de entrega de efectivo y cheques que presenten al final del día. 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 42 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

		MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
Caja	<ol style="list-style-type: none"> 10. Recibe los cobros del día 11. Verifica correlativo de recibo de ingreso 12. Prepara y envía remesa por los cobros realizados. 13. Elabora resumen diario de caja y correlatividad de documentos para ser enviado a contabilidad. 14. Envía al departamento de contabilidad el resumen diario de caja y la documentación respectiva. 	
Elaborado por: Ana Ortiz		Página: 44 de 72
Vigencia: Indefinida		Fecha: 01/01/2014



**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**


REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA			
Proceso		Cobros	
Procedimiento		Recuperación de cuentas por cobrar	
Descripción	Departamento de Ventas	Cobrador	Caja
<p>Recibe los documentos por las ventas realizadas a crédito.</p> <p>Elabora los planes de cobro de acuerdo a los vencimientos</p> <p>Emite y envía los estados de cuenta a clientes</p> <p>Realiza recordatorios a través de llamadas telefónicas a los clientes.</p> <p>Realiza los cobros directos</p> <p>Entrega reporte de cobros</p> <p>Envía reporte de cobros a caja</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> ELP[Elabora los planes de cobro] ELP --> EEC[Emite estados de cuenta a clientes] EEC --> RR[Realiza recordatorios de pago] RR --> 1((1)) 1 --> ERCA[Envía reporte de cobros a caja] ERCA --> A{{A}} </pre>	<pre> graph TD 1((1)) --> RC[Realiza los cobros] RC --> ER[Elabora reporte de los cobros] ER --> 2((2)) </pre>	
Elaborado por: Ana Ortiz		Página: 45 de 72	
Vigencia: Indefinida		Fecha: 01/01/2014	



**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

Descripción	Departamento de ventas	Cobrador	Cajera
<p>Actualiza saldos de clientes en el sistema</p> <p>Recibe los cobros del día</p> <p>Verifica correlativo de recibos de cobro.</p> <p>Prepara y envía remesa de los cobros realizados</p> <p>Elabora resumen diario de caja y correlatividad de documentos</p> <p>Envía al departamento de contabilidad el resumen diario de caja y la documentación respectiva.</p>	<p style="text-align: center;">A</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Actualiza saldos en el sistema</div> <p style="text-align: center;">3</p>		<div style="text-align: center;">3</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe los cobros</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Verifica correlativo de recibos de cobro</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Prepara y envía remesa de cobros</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Prepara resumen diario de caja</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Envía reporte diario a contabilidad</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Fin</div>
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p> <p>Vigencia: Indefinida</p>		<p>Página: 46 de 72</p> <p>Fecha: 01/01/2014</p>	

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
Proceso	Cobros
Procedimiento	Gestión de cobranza leve
Objetivo: Brindar los lineamientos necesarios para efectuar la gestión de cobro telefónico y seguimiento necesario según los días de mora que presente la cuenta a fin de lograr la cancelación del saldo vencido por parte del cliente.	
POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El monitoreo del comportamiento de las cuentas de los clientes deberá realizarse continuamente con el fin de implementar las medidas preventivas necesarias de cobranza según se estime conveniente. 2. La gestión de cobranza deberá definirse de acuerdo a la gravedad de la mora es decir el tratamiento de los clientes y las acciones del gestor de cobros dependerá de los días de mora que tenga la cuenta. 3. La supervisión y monitoreo deberán efectuarse con la finalidad de proponer acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, en cuanto a la rotación de las cuentas por cobrar. 4. Sera necesario verificar el cumplimiento del plazo establecido del crédito por parte del cliente para liquidar su deuda a fin de tomar oportunamente las medidas necesarias de cobro, para la recuperación de créditos otorgados y el mantenimiento de la sanidad de la cartera. 5. La gestión de cobros será efectuada por parte del departamento de crédito y el cobrador e incluso los vendedores 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 47 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA


6. Las gestiones de cobro realizadas por teléfono deberán documentarse, llenando las fichas de cobro telefónico y se efectuarán previo al vencimiento de la factura como un tipo de notificación o recordatorio de pago y entre la fecha de vencimiento y el transcurso de una semana después, como gestión de cobro leve con tiempo de gracia otorgado al cliente para liquidar la deuda, antes de suspender la cuenta y proceder propiamente a la exigencia de pago directa.
7. Las fichas de gestión de cobro telefónico deberán ser debidamente archivadas en orden alfabético y por cliente; custodiadas en el departamento de crédito y cobranzas.
8. En los casos en que el cliente no cancele una semana después de vencido el plazo, se emprenderá la labor de cobro escrita y/o personalizada, mediante las cartas o avisos de cobro entregados a través del cobrador.


Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 48 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p align="center">PROCEDIMIENTOS</p>	
<p align="center">RESPONSABLE</p>	<p align="center">DESCRIPCIÓN</p>
<p>Departamento de crédito</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorea a los clientes cercanos al vencimiento de sus facturas 2. Envía a los clientes una notificación vía correo electrónico para recordarles el próximo vencimiento de sus facturas o efectuarles una llamada telefónica con tres días de anticipación. 3. Verifica el cumplimiento de las promesas de pago por parte de los clientes, en la fecha correspondiente y reevalúa los clientes con documentos vencidos. 4. Solicita la suscepción de la cuenta del cliente en mora al gerente especificando los clientes en esta condición junto con el detalle de mora. 5. Realiza la gestión de cobro formal, comunicando al cliente de los intereses que pudiera generar la cuenta de no ser cancelada de inmediato y obteniendo de él una nueva fecha de compromiso de pago.
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 49 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> 6. Registra en el sistema o en el formulario de gestiones de cobro los comentarios del cliente a través de la llamada o llevar el seguimiento de quien atendió. 7. Da seguimiento a las promesas de pago en las fechas estipuladas y según control de llamadas para verificar el cumplimiento de las mismas. 8. Efectúa revisión de los saldos pendientes reportados por el asistente de cobros como mora, que coincida con el plazo de vencimiento del sistema y documentos. 9. Procede a la suspensión de la cuenta del cliente en mora. 10. Después de haber agotado los cobros indirectos de los saldos en mora se procede a poner los documentos en rutas de cobro para llevar a cabo visitas a los clientes por parte de los cobradores.
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 50 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE PASOS

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Monitorear a los clientes cercanos al vencimiento de sus facturas.

Enviar a dichos clientes una notificación vía correo electrónico para recordarles el próximo vencimiento de sus facturas.

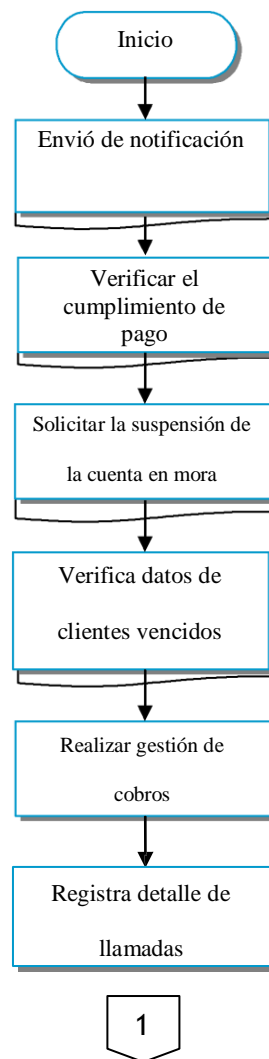
Verificar el cumplimiento de las promesas de pago por parte de los clientes en la fecha correspondiente y reevaluar clientes con documentos vencidos.

Solicitar la suspensión de la cuenta del cliente en mora al gerente especificando los clientes en esta condición junto con el detalle de mora.

Verifica datos de los clientes en los registros para iniciar la gestión de cobro telefónica con cada uno de los clientes en mora.

Realizar gestión de cobro formal comunicando al cliente de los intereses y obteniendo de él una nueva fecha de promesa de pago.

Registrar en el sistema o en el formulario de gestiones de cobro los comentarios del cliente a través de la llamada o llevar el seguimiento de quien atendió



Elaborado por: Ana Ortiz

Página:51 de 72

Vigencia: Indefinida

Fecha: 01/01/2014



**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

Descripción de pasos

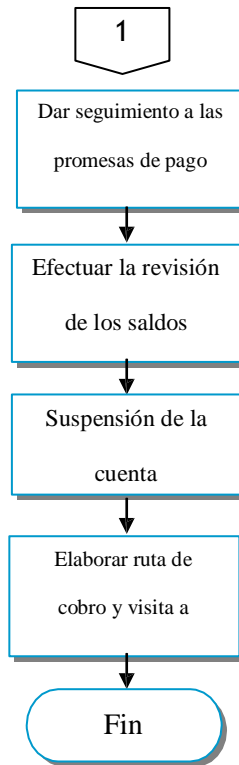
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Dar seguimiento a las promesas de pago en las fechas estipuladas y según control de llamadas para verificar el cumplimiento de promesa de pago

Efectuar revisión de los saldos con mora que coincidan con el plazo de vencimiento del sistema y documentos

Proceder a la suspensión de la cuenta del cliente en mora

Después de haber agotado los cobros indirectos de los saldos en mora se procede a poner los documentos en rutas de cobro para llevarlo a cabo visitas a los clientes por parte de los cobradores.




Elaborado por: Ana Ortiz

Página: 52 de 72

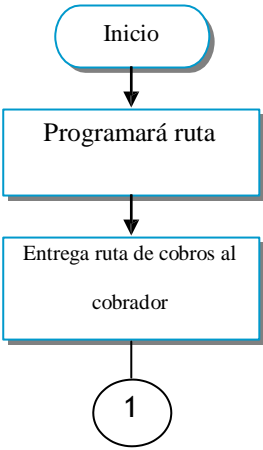
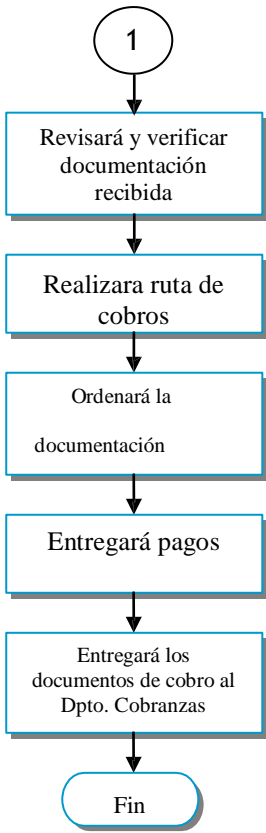
Vigencia: Indefinida


Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>Proceso</p>	<p>Cobros</p>
<p>Procedimiento</p>	<p>Gestión de cobranza directa</p>
<p>Objetivo: Facilitar el cumplimiento de los compromisos de pago a través del cobro personalizado evitando las excusas por parte de los clientes en las gestiones de cobro telefónico y escritas.</p>	
<p align="center">POLÍTICAS</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El monitoreo del comportamiento de las cuentas de los clientes por parte del departamento de créditos y cobros deberá ser continuo para determinar las acciones preventivas y/o correctivas a tomar en cuenta según el caso. 2. La gestión de cobranza personal debe ser posterior a agotar los recursos de cobro telefónico de correos o avisos de cobro en los tiempos estipulados. 3. La visita del cobrador al cliente deberá realizarse con el fin de obtener el pago total inmediato del saldo vencido de la cuenta, teniendo como segunda finalidad informar nuevamente la exigencia del pago por parte de la empresa y detallando el valor adeudado más los intereses además de una nueva fecha de visita de parte del cobrador, en el caso de que no pague en ese momento. 4. El cobrador será responsable de visitar a cada uno de los clientes en mora, detallados según la ruta, para entregarles personalmente el aviso de cobro y gestionar de ser posible el pago en el momento. 5. El aviso de cobro deberá tener dos copias una del cliente y una de la empresa esta última deberá llevar nombre y firma de recibido del cliente además de sello en los casos de empresa. 6. El cobrador deberá asegurarse que el aviso de cobro sea firmado de recibido por el cliente, para amparar la gestión oportuna en caso de ser requerido comprobar la visita. 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 53 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE PADOS	DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	COBRADOR
<p>Programara rutas de cobro y emitirá primeros avisos de cobro.</p> <p>Entregará rutas de cobro junto con documentación vencida y avisos de cobro al cobrador diariamente.</p> <p>Revisará documentación recibida y verificará con el reporte de cobros.</p> <p>Realizará ruta de cobros, entregara avisos de cobro y gestión de cobro.</p> <p>Ordenará documentación y dinero de los cobros del día conforme al reporte.</p> <p>Entregará a caja los pagos percibidos de los clientes.</p> <p>Entregará al asistente de cobros los documentos de la ruta de cobros diaria y registro de los pagos el día firmado y sellado por caja.</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Programar[Programará ruta] Programar --> Entrega[Entrega ruta de cobros al cobrador] Entrega --> C1((1)) </pre>	 <pre> graph TD C1((1)) --> Revisar[Revisará y verificar documentación recibida] Revisar --> Realizar[Realizara ruta de cobros] Realizar --> Ordenar[Ordenará la documentación] Ordenar --> EntregarPagos[Entregará pagos] EntregarPagos --> EntregarDocs[Entregará los documentos de cobro al Dpto. Cobranzas] EntregarDocs --> Fin([Fin]) </pre>
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 55 de 72</p>	
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>	

		MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA		
PROCESO	Cobros	
PROCEDIMIENTO	Supervisión y monitoreo	
Objetivo: Vigilar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de cobro.		
POLÍTICAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La supervisión y el monitoreo deberán realizarse diariamente, con el fin de garantizar el fiel cumplimiento de los lineamientos establecidos para la labor de cobranzas. 2. Para efectuar el análisis se deberá seleccionar de los registros del sistema, los clientes a los cuales se les haya otorgado crédito durante el mes anterior, es decir que a la fecha de realizar la revisión ya hayan pasado los 30 días de plazo para la cancelación o el pago de la cuota. 3. La supervisión y monitoreo deberán efectuarse con la finalidad de proponer acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, para optimizar el funcionamiento de cualquier unidad operación o recurso necesario para la recuperación de los créditos. 4. Será necesario verificar el cumplimiento de los tiempos máximos establecidos en cada proceso para la recuperación de los créditos y la labor de cobros efectuada a conciencia por parte del asistente de cobros. 5. Las gestiones de cobro realizadas por teléfono deberán documentarse ya sea en los formularios de gestiones por cobros o en el reporte específico para ello del sistema. 		
Elaborado por: Ana Ortiz		Página: 56 de 72
Vigencia: Indefinida		Fecha: 01/01/2014



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

PROCEDIMIENTOS

Responsable	Descripción
Departamento de crédito	<ol style="list-style-type: none">1. Identifica a los clientes que no cancelaron al vencimiento de sus obligaciones y con los cuales se ha iniciado la gestión de cobro.2. Revisa la totalidad de clientes que no cumplieron con sus obligaciones.3. Analiza el cumplimiento de las políticas para la recuperación de los créditos por parte de los responsables.4. Verifica que se hayan emitido y enviado los estados de cuenta a los clientes.5. Verifica que se hayan realizado llamadas telefónicas envió de correos y visita a clientes para efectos de cobro.6. Verifica que los procedimientos hayan sido ejecutados por el personal responsable de realizarlo.7. Verifica el cumplimiento de los tiempos establecidos en cada proceso para la recuperación de los créditos.8. Prepara el informe del resultado de la supervisión realizada.9. Envía informe al gerente.
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 57 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

Descripción de pasos	Departamento de Crédito	Gerente
<p>Identifica a clientes que no cancelaron al vencimiento de sus obligaciones.</p> <p>Selecciona aleatoriamente los clientes que no cumplieron con sus obligaciones.</p> <p>Analiza el cumplimiento de las políticas para la recuperación de los créditos por parte de los responsables.</p> <p>Verifica que se hayan emitido y enviado los estados de cuenta a los clientes.</p> <p>Verifica que se hayan realizado llamadas telefónicas y visitas de cobro.</p> <p>Verifica que los procedimientos hayan sido ejecutados por el personal responsable de realizarlos.</p> <p>Verifica el cumplimiento de los tiempos establecidos en cada proceso para la recuperación de los créditos.</p>	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[Selecciona cliente en mora] S1 --> S2[Analiza cumplimiento de políticas] S2 --> S3[Verifica que se hayan enviado estados de cuenta] S3 --> S4[Verifica llamadas y visitas efectuadas] S4 --> S5[Verifica ejecución de procedimientos] S5 --> S6[Verifica cumplimiento de tiempos] S6 --> A{{A}} </pre>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p> <p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Página: 59 de 72</p> <p>Fecha: 01/01/2014</p>	





RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

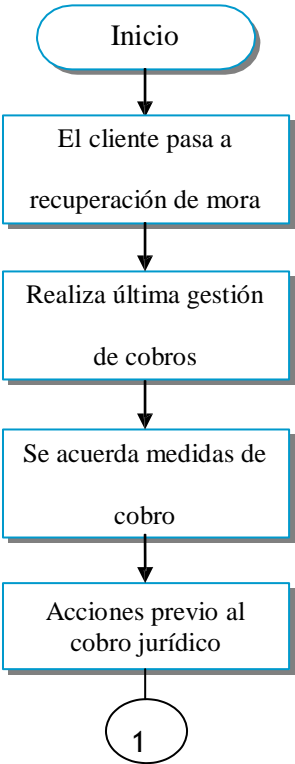
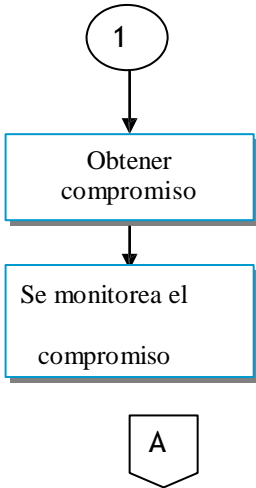
Descripción de pasos	Departamento de crédito	Gerente
<p>Prepara el informe de resultados de la supervisión realizada</p> <p>Envía el informe al gerente</p> <p>Toma acciones correctivas</p> <p>Archiva el informe</p>	<pre> graph TD A{{A}} --> B[Prepara informe de resultados] B --> C[/Envía informe al gerente/] C --> D((1)) D --> E((2)) E --> F[Archiva el informe] F --> G([Fin]) </pre>	<pre> graph TD H((1)) --> I[Toma acciones] I --> J((2)) </pre>
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p> <p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Página: 60 de 72</p> <p>Fecha: 01/01/2014</p>	

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
PROCESO	Recuperación de mora
PROCEDIMIENTO	Gestión de recuperación de mora
Objetivo: Efectuar advertencias fuertes y directas de exigencia de pago hacia el cliente, recuperando el monto adeudado, valiéndose de herramientas de cobro jurídico sin llevarlo a cabo propiamente.	
<p style="text-align: center;">POLÍTICAS</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Después de agotados los recursos y medios de cobranza tolerantes hacia el cliente sin obtener respuesta positiva de su parte, se procederá a tomar acciones definitivas de cobro ante este, es decir, se deja de lado la posible opción de mantenerlo como cliente además de recuperar la mora. Ahora el único fin de la empresa será recuperar el dinero invertido en el cliente a través de la venta del producto y las gestiones de cobro realizadas. 2. La gestión de cobranza deberá definirse de acuerdo a la gravedad de la mora en los casos en que la mora ya haya sobrepasado los 60 días deberá procederse a la última gestión de cobro a través de una notificación formal de cobro antes de proceder al cobro jurídico y de la publicación de las malas referencias del cliente. 3. En los casos en que el cliente se pase a la cartera de gestión de mora el departamento de crédito en conjunto con el cobrador serán los encargados del seguimiento y de llevar a cabo las acciones necesarias para lograr la cancelación de la deuda. 4. Será necesario que el recuperador de mora cuente con las características necesarias y conocimientos básicos de cobro jurídico a fin de presionar al cliente a cancelar la deuda sin realmente hacer uso de las herramientas ya acciones que conllevan ese tipo de cobro. 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 61 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p align="center">REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Será deber de la administración de la empresa brindar la capacitación y actualización constante requerida para el personal del departamento de crédito en cuanto a las herramientas utilizables para facilitar o volver más eficiente la labor de cobranza. 6. El gestor de mora deberá advertir al cliente que de no pagar la deuda recurrirá a cobrarle al garante. 7. Deberá contactarse al garante para exponerle la situación de adeudo para con la empresa por parte de su recomendado a fin de que este ejerza presión sobre el mismo evitando llevar a cabo las acciones venideras en contra como deudor solidario según contrato. 8. En caso de que el garante no disponga de bienes suficientes para cubrir la deuda el deudor de mora deberá advertir al cliente acerca del posterior trámite en el cual se harán valer las garantías para responder la deuda. 9. Será deber del cobrador retroalimentar acerca de su gestión al gerente y al departamento de crédito. 10. Pasando el plazo de gracia que se otorgará después de efectuada esta última gestión sin que el cliente haya cancelado el adeudo se procederá al cobro judicial 	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 62 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS


DESCRIPCIÓN DE PASOS	DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	COBRADOR
<p>Monitorea a los clientes con cuentas vencidas de más de 60 días.</p> <p>Pasa la documentación del cliente a la cartera de recuperación de mora la cual será monitoreada.</p> <p>Realiza una última gestión de cobros antes de dar inicio al proceso de recuperación de mora.</p> <p>Se confirma con el gerente de ventas y gerente general la aprobación para cobrar al fiador o recurrir al cobro jurídico.</p> <p>Se coordina con el cobrador las acciones a llevar a cabo con el cliente previo al cobro jurídico.</p> <p>Se efectúa visitas al cliente para obtener compromiso de pago de la totalidad de la deuda en un plazo no menor de 15 días.</p> <p>Se monitorea el seguimiento al compromiso de pago obtenido del cliente.</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[El cliente pasa a recuperación de mora] B1 --> B2[Realiza última gestión de cobros] B2 --> B3[Se acuerda medidas de cobro] B3 --> B4[Acciones previo al cobro jurídico] B4 --> C1((1)) </pre>	 <pre> graph TD C1((1)) --> B5[Obtener compromiso] B5 --> B6[Se monitorea el compromiso] B6 --> A{{A}} </pre>
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 65 de 72</p>	
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>	




**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

Descripción de pasos	Departamento de Crédito	Cobrador
<p>Se informa por teléfono o por carta al garante como se encuentra el crédito en esos momentos dándole la fecha de vencimiento si no se procederá al cobro hacia el mismo.</p> <p>En caso de que el cliente o el garante cancelen se le dará un recibo de cobro por el monto recibido debidamente sellado y firmado.</p> <p>En caso de que el cliente no cancele deberá proceder a la recuperación judicialmente cargándose el total de la deuda más todos los gastos procesales e intereses.</p> <p>En caso de que el garante no cancele deberá proceder a la recuperación judicialmente cargándose el total de la deuda mas todos los gastos procesales e intereses</p>	<pre> graph TD A[A] --> B[Se informa al garante la situación de mora] B -- 1 --> C((1)) C --> D((2)) D --> E[Cobro judicial al cliente] E --> F[Cobro judicial al cliente] F --> G([Fin]) </pre>	<pre> graph TD H((1)) --> I[Amparar pago por medio de recibo] I --> J((2)) </pre>
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 66 de 72</p>	
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>	

	MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA	
PROCESO	Recuperación de la Mora
PROCEDIMIENTO	Gestión de recuperación de mora
Objetivo: Recuperar los saldos de dudosa recuperación a través de un abogado o compañía especializada desligada de la empresa.	
POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Después de agotados los recursos y medios de cobranza por parte de la empresa sin obtener respuesta positiva del cliente podrá contratarse los servicios de un abogado que realice dicho trámite en nombre de la empresa, valiéndose de las herramientas jurídicas necesarias para ello. 2. Los montos que se trasladen a la cartera de recuperación jurídica deberán ser mayores de \$2000.00 o el monto que considere la empresa. 3. Será necesario que el departamento de crédito acuerde con el abogado o empresa gestora especializada los términos de la recuperación, ya que se debe siempre cuidarse la integridad e imagen de la empresa, además deberá pactar el porcentaje a cobrar por dicha gestión el cual será a la cuenta del cliente. 4. El departamento de crédito proporcionará al abogado o empresa especializada la información y/o documentos necesarios para poder realizar la labor de recuperación de la mora. 5. Será deber del abogado presentar los pagos realizados por el cliente a la empresa con un máximo de desfase de 1 día después de efectuado el abono. 6. Se extenderá al abogado un recibo provisional por cada uno de los pagos realizados a la empresa o por el valor de la deuda si esta fuese cancelada en su totalidad. 7. El abogado deberá extender a la empresa una factura por el cobro de la comisión del monto recuperado el cual será cargado a la cuenta del cliente. 	
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 67 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014

	<p align="center">MANUAL DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA</p>
<p>REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA</p>	
<p>PROCESO</p>	<p>Recuperación de la Mora</p>
<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>Gestión jurídica de recuperación</p>
<p>Objetivo: Recuperar los saldos de dudosa recuperación a través de un abogado o compañía especializada desligada de la empresa.</p>	
<p align="center">POLÍTICAS</p>	
<p>8. En casos en que el cliente no responda positivamente a las gestiones iniciales del cobro jurídico se hará valer el pagaré y se reclamará las garantías que este hubiere estipulado al momento de la contratación.</p> <p>9. Después de entregados la cuenta y los documentos que la amparan en manos del abogado ninguno de los involucrados deberá tratar directamente con el cliente asuntos relacionados a su cuenta.</p>	
<p>Elaborado por: Ana Ortiz</p>	<p>Página: 68 de 72</p>
<p>Vigencia: Indefinida</p>	<p>Fecha: 01/01/2014</p>



**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Departamento de créditos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasifica en una cartera nueva todos los saldos de los clientes que requieren tratamiento jurídico para poder ser recuperados. 2. Confirma con el departamento de crédito y gerente la aprobación del trámite jurídico. 3. Determina con el abogado o empresa especializada los términos en que se realizará la gestión de cobros en nombre de la empresa. 4. Brinda al abogado toda la documentación (copias inicialmente) e información que requiera para llevar a cabo su gestión de recuperación de la mora. 5. Coordina con el abogado los pasos y gestiones pactadas con el cliente. 6. Programa las fechas en que se pedirá informes de la gestión de cobro de cada cliente. 7. Recibe pagos del cliente a través del abogado entregando el recibo correspondiente diferenciando los valores de abono a cuenta del cliente y comisión por cobro.
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 69 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014



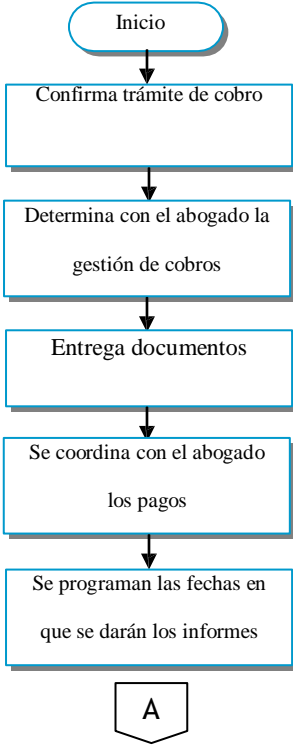
**MANUAL DE PROCESOS,
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA

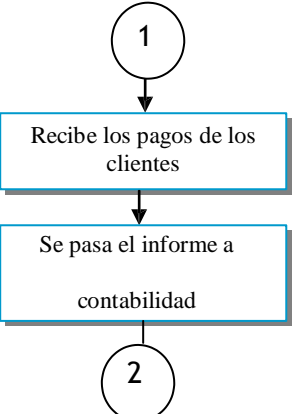
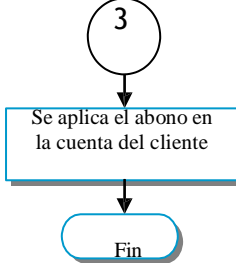
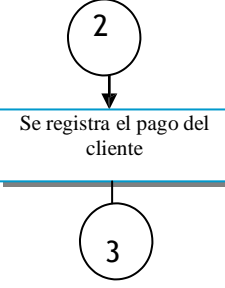
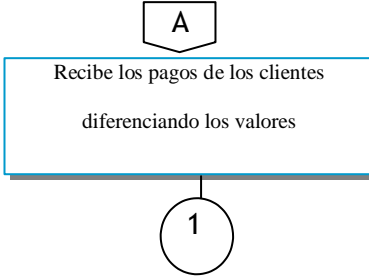
PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Departamento de créditos	<ol style="list-style-type: none"> 8. Pasa el informe a contabilidad de los saldos recuperados junto con la documentación correspondiente. 9. Registra el pago del cliente a la cuenta de incobrables o de dudosa recuperación y tramita el pago de la comisión al abogado o empresa especializada. 10. Aplica el abono correspondiente según recibo de cobro en la cuenta del cliente para liquidar el valor reflejado como de dudosa recuperación.
Elaborado por: Ana Ortiz	Página: 70 de 72
Vigencia: Indefinida	Fecha: 01/01/2014

REPUESTOS AUTOMOTRICES RECTIMA
FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

Descripción de pasos	Gerente	Departamento de crédito	Contabilidad	Abogado
<p>Se clasifica en una nueva cartera las cuentas que requieren tratamiento jurídico para poder ser recuperados. Se confirma con el departamento de crédito y el gerente la aprobación del trámite de cobro judicial.</p> <p>Determina con el abogado o la empresa especializada los términos en que se realizará la gestión de cobro a nombre de la empresa.</p> <p>Se brinda toda la documentación e información que se requiera para llevar a cabo la gestión.</p> <p>Se coordina con el abogado los pagos y gestiones pactadas con el cliente.</p> <p>Se programa las fechas en que se pedirá informes de la gestión de cada cliente.</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Confirma[Confirma trámite de cobro] Confirma --> Determina[Determina con el abogado la gestión de cobros] Determina --> Entrega[Entrega documentos] Entrega --> Coordina[Se coordina con el abogado los pagos] Coordina --> Programa[Se programan las fechas en que se darán los informes] Programa --> A[A] </pre>			
Elaborado por: Ana Ortiz Vigencia: Indefinida	Página: 71 de 72 Fecha: 01/01/2014			

FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

Descripción de pasos	Gerente	Departamento de crédito	Contabilidad	Abogado
<p>Recibe pagos del cliente reportándolo a la empresa diferenciando los valores de abono a cuenta del cliente y comisión por cobro.</p> <p>Recibe de parte del abogado el dinero en efectivo que se recupera en los cobros jurídicos enviándolo inmediatamente para que sea recibido en caja.</p> <p>Se pasa el informe a contabilidad de los saldos recuperados junto con la documentación correspondiente.</p> <p>Se registra el pago del cliente a la cuenta de incobrables o de dudosa recuperación y se tramita el pago de la comisión del abogado o empresa especializada.</p> <p>Se encarga de aplicar el abono correspondiente según recibo de ingreso en la cuenta del cliente para liquidar el valor reflejado como irrecuperable o de dudosa recuperación.</p>	 <pre> graph TD 1((1)) --> B1[Recibe los pagos de los clientes] B1 --> 2((2)) B1 --> B2[Se pasa el informe a contabilidad] B2 --> 2 </pre>	 <pre> graph TD 3((3)) --> B3[Se aplica el abono en la cuenta del cliente] B3 --> Fin([Fin]) </pre>	 <pre> graph TD 2((2)) --> B4[Se registra el pago del cliente] B4 --> 3((3)) </pre>	 <pre> graph TD A[A] --> B5[Recibe los pagos de los clientes diferenciando los valores] B5 --> 1((1)) </pre>
Elaborado por: Ana Ortiz Vigencia: Indefinida	Página: 72 de 72 Fecha: 01/01/2014			

6.8 Administración

La administración de la presente propuesta lo realizará la gerencia de la empresa RECTIMA conjuntamente con las áreas involucradas en el proceso del otorgamiento de crédito y cobranza los cuales se detallan a continuación:

- Administrador
- Departamento de crédito
- Departamento de contabilidad
- Departamento de ventas
- Bodega

6.9 Previsión de la evaluación

Cuadro 41. Previsión de la evaluación

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	La Gerencia
¿Porque evaluar?	Por el alto índice de cartera vencida lo cual afecta a la liquidez de la empresa
¿Para qué evaluar?	Para garantizar la eficiencia y eficacia en la aplicación de políticas, procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos.
¿Que evaluar?	Procesos y procedimientos en los otorgamientos de créditos.
¿Cuándo evaluar	En forma periódica como mínimo dos veces al mes.
¿Cómo evaluar	Monitoreando los procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos a través del sistema informático y documentación física.
Con que evaluar	Capital Humano

Elaborado por: ORTIZ, Ana (2014)

BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda, D. (2013, Febrero 21). *Técnicas de Cobro en Cartera Comercial*.
Obtenido de Sitio web de <http://www.interia.com.co>:
http://www.interia.com.co/Escritos/?modulo=publicas&seccion=escrxarticulo®istro_id=10&estilo=completo
- Definiciones. (2009, Abril 12). *Control interno*. Obtenido de definicionesorg.:
definicionesorg.control/interno
- Domínguez , P. (2012, Abril 17). *Análisis de los estados financieros*. Obtenido de
<http://www.monografias.com>:
<http://www.monografias.com/trabajos57/estados-financieros/estados-financieros2.shtml>
- Douglas, R. (2004). *Técnica Presupuestal*. Madrid, España: Editorial Gestión.
- ESPE. (2008, Abril 14). *Constitución Política del Ecuador*. Retrieved from
biblioteca.espe.edu.ec: biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf
- Gualancañay, W. (2012). *Proceso de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la Cartera Vencida de la empresa Hidrotecnología de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Guamán, A. (2011). *Las Cobranzas y la Recuperación de la Cartera Vencida de clientes de la empresa Cero Choques Automotores y Vehículos de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Harrington, H. (1998). *Mejoramiento de los Proceso de la Empresa*. Bogotá: Editorial Mc Graw-Hill.

- La Hora. (2012). *La Industria y Comercialización automotriz en el Centro del País*. Ambato: Machado.
- Lawrence, G. (2005). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Editorial Harla S.A.
- Lawrence, J. (1996). *Gestión Económica*. Mexico: Editorial Alfa Omega.
- Líderes. (2009). *El Mercado Automotriz en Ecuador*. Quito: Publicaciones Metrópoli.
- Mantilla, S. (2011). *Auditoría del Control Interno - edición*. (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Mac Graw Hill.
- Marón, M. (2010). *La Pequeña y Mediana Empresa de México*. México: Trillas.
- Millán, A. (2008, Mayo 13). *Diagrama de Flujo*. Obtenido de sitio web de <http://www.monografias.com>:
<http://www.monografias.com/trabajos59/diagrama-flujo/diagrama-flujo2.shtml>
- Montoya, C. (2013, Agosto 27). *Liquidez desde el punto de vista bancario*. Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co>:
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010043/lecciones/12monedypolmonet3.htm>
- Moreno, J. (2005). *Planeación Financiera*. México: Editorial Continental.
- Pérez, A. (2010). *Sistema Web Integrado para la Gestión de Cobranza de valores en el Gobierno Provincial de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Perses, C. (2010, Noviembre 3). *Administración de procesos en SOs*. Obtenido de

<http://www.monografias.com>:

<http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml>

Registro Oficial. (2009). *Ley de Compañías*. Quito: Asamblea Costituyente.

Roure , J. (1997). *Gestión por Procesos*. Barcelona: Editorial Canon.

SRE. (2013, Enero 17). *Qué es Crédito*. Obtenido de <http://www.ime.gob.mx>:

<http://www.ime.gob.mx/ique-es-el-credito-tarjetas-de-credito>

Villaseñor, E. (2003). *Elementos de administración crédito y cobranza* (Cuarta ed.). Coyoacán, México: Editorial Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud para la elaboración del Proyecto de Investigación

Ing. John Alvarado
Gerente Propietario
RECTIMA

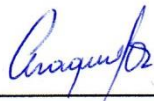
Presente;

De mi consideración:

Por medio de la presente solicito de la manera más comedida su autorización, para realizar mi proyecto de investigación previo la obtención de mi título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en su prestigiosa empresa RECTIMA, el tema de la investigación es: "GESTION DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO". Además de la información de la empresa que ayudará a este trabajo.

Por la favorable que sepa dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente;



Ana Raquel Ortiz Román
C.C. 1804191748

Anexo 2. Autorización para la elaboración del Proyecto de Investigación



Srta. Ana Ortiz
Asistente Financiera
RECTIMA

Presente;

De mi consideración:

A petición de su persona, AUTORIZO realice el proyecto de investigación de la empresa RECTIMA con el tema "GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO", además de facilitarle la información pertinente para dicho proyecto.

Deseándole el mejor de los éxitos.

Atentamente;

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'John Francisco Alvarado Lascano', is written over a faint, circular stamp or watermark.

Ing. John Francisco Alvarado Lascano
GERENTE RECTIMA

Anexo 3. Registro único de contribuyentes



SRI
...le hace bien al país!

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1802259653001

APELLIDOS Y NOMBRES: ALVARADO LASCANO JOHN FRANCISCO

NOMBRE COMERCIAL: RECTIMA

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: _____ **NUMERO:** _____

FEC. NACIMIENTO: 19/10/1968 **FEC. ACTUALIZACION:** 15/03/2012

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 01/09/1993 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:** _____

FEC. INSCRIPCION: 15/09/1993 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:** _____

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICDA Calle: AV. LOS GUAYTAMBOS Número: 10-49 Intersección: MEMBRILLOS Referencia: A UNA CUADRA DEL COLEGIO SAN ALFONSO Teléfono: 032827398

DOMICILIO ESPECIAL: _____

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA_PERSONAS NATURALES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: 0 del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0




PERIODO	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA
PERIODO	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA
ENERO	ENERO	ENERO	ENERO
FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO
MARZO	MARZO	MARZO	MARZO
ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL
MAYO	MAYO	MAYO	MAYO
JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO
JULIO	JULIO	JULIO	JULIO
AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO
SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE
OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE
NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE
DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: LVMR01008 **Lugar de emisión:** AMBATO/BPLVAR 1560 **Fecha y hora:** 15/03/2012 11:45:32

Página 1 de 2



SRI.gob.ec

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1802259653001
APELLIDOS Y NOMBRES: ALVARADO LASCANO JOHN FRANCISCO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** **FEC. INICIO ACT.:** 01/09/1993
NOMBRE COMERCIAL: RECTIMA **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MENOR DE AUTOMOVILES NUEVOS Y USADOS
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES
 FABRICACION DE PRODUCTOS METALICOS ACABADOS O SEMIACABADOS
 VENTA AL POR MENOR DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE CONSTRUCCION, INCLUSO PARTES Y PIEZAS
 ALQUILER DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE CONSTRUCCION

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

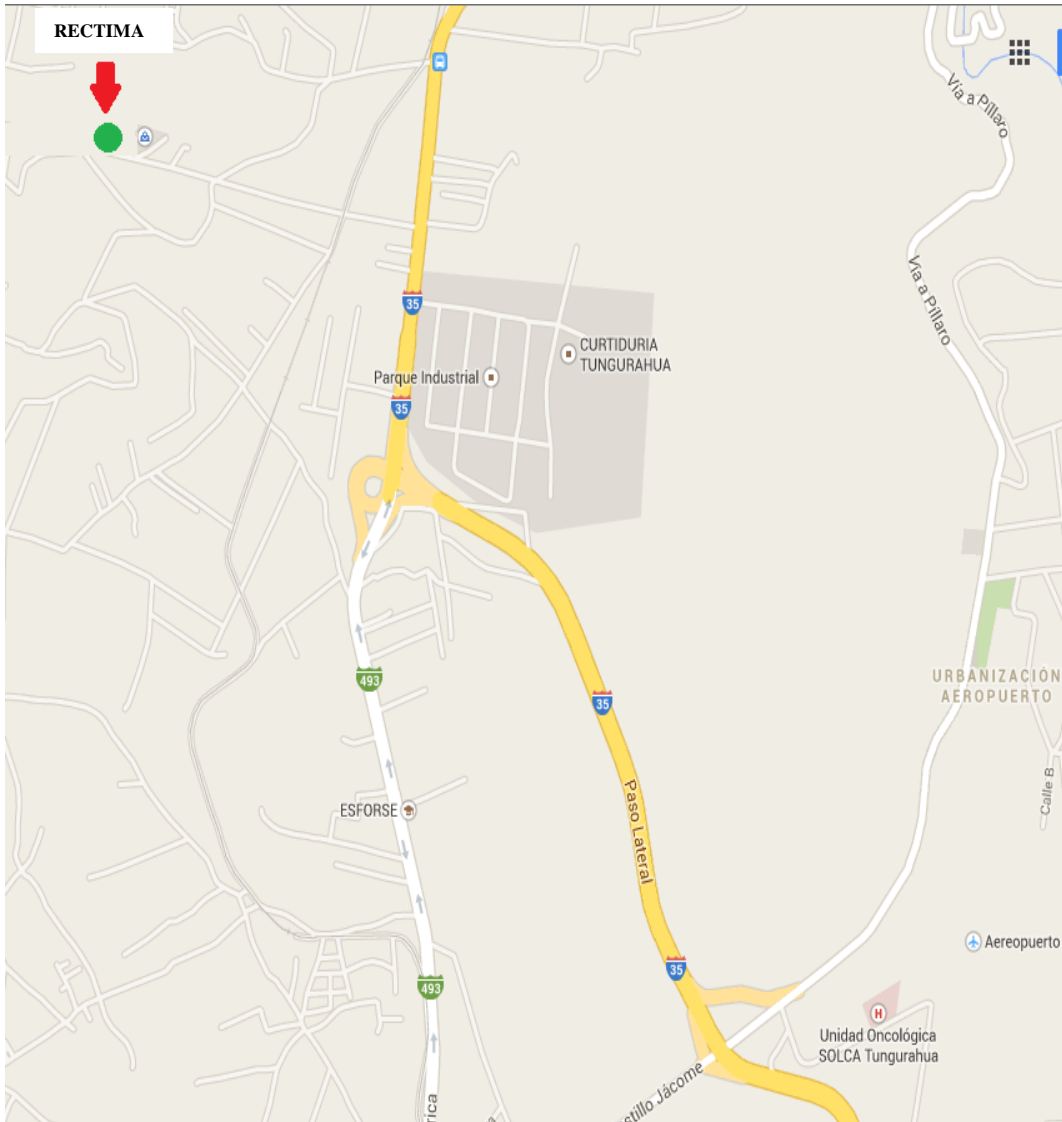
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: UNAMUNCHO Barrio: EL CISNE Calle: PANAMERICANA NORTE Número: SN Referencia: A CINCO CUADRAS DEL CONTROL NORTE, CASA DE UN PISO, COLOR TOMATE Kilómetro: 7 1/2 Teléfono Trabajo: 032821490 Apartado Postal: 504 Celular: 098925650



SEMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL
ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO	ENERO
FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO
MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO	MARZO
ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL	ABRIL
MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO	MAYO
JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO	JUNIO
JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO	JULIO
AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO	AGOSTO
SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE
OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE	OCTUBRE
NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE
DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE	DICIEMBRE

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**
 Usuario: LVMR011008 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 15/03/2012 11:45:32

Anexo 4. Ubicación Geográfica empresa Rectima



Anexo 5. Carta a clientes para llenado de encuestas



Estimados

Clientes

Por medio de la presente hacemos llegar nuestro más afectuoso saludo, además de augurarles los mejores éxitos.

Para nosotros como RECTIMA es importante conocer su opinión acerca de la calidad de servicio que le ofrecemos y si está satisfecho con el desempeño que le hemos brindado durante este tiempo. Por esta razón, hemos creído importante hacerle llegar mediante sobre cerrado una pequeña encuesta para que pueda ayudarnos llenándola con la respuesta que realmente considere. Una vez haya terminado de llenarla por favor devolverla en el sobre.

Esto lo hacemos con el único fin de mejorar nuestros procesos para poder brindarles un excelente servicio que es el que se merece.

Por la atención a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente;

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "John Francisco Alvarado Lascano", is written over a faint circular stamp or watermark.

Ing. John Francisco Alvarado Lascano
GERENTE RECTIMA

Panamericana Norte Km 7 1/2 vía a Samanga
P.B.X. (593-3) 2855090
Ventas ext. 119, 120, 168 Fax ext. 109
P.O.BOX. 18-01-00504
info@rectima.com.ec

www.rectima.com.ec
AMBATO - ECUADOR

Anexo 6. Encuesta dirigida a los clientes de Rectima

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

Objetivo: Determinar la actual aceptación de los clientes acerca de la Gestión de Cobranzas que realiza la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.

Encuesta a los clientes

Instrucciones:

- No escriba su nombre el cuestionario es anónimo
- Para responder lea detenidamente cada pregunta
- La información es confidencial

Cuestionario

1. ¿La visita que realizan los vendedores/cobradores de la compañía se la hace cada semana?
Si () No ()
2. ¿Cada vez que usted realiza un pago, recibe un documento que respalde el valor abonado e indique su nuevo saldo?
Si () No ()
3. ¿Cuándo usted realiza una compra, se le indica el tiempo máximo que tiene para cancelar dicha factura?
Si () No ()
4. ¿Sus saldos por cancelar están de acuerdo con sus registros?
Si () No ()
5. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, puede documentar que los valores que usted registra son reales?
Si () No ()

Gracias por su cooperación

Anexo 7. Encuesta realizada a los directivos y personal administrativo

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

Objetivo: Determinar el impacto que tiene la Gestión de Cobranzas en la Liquidez que maneja la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato.

Encuesta realizada a los directivos y personal administrativo

Instrucciones:

- No escriba su nombre el cuestionario es anónimo
- Para responder lea detenidamente cada pregunta
- La información es confidencial

Cuestionario

1. ¿El nivel de efectivo que se maneja en la empresa es el adecuado para la correcta gestión?
Si () No ()
2. ¿Conoce usted a clientes que no están de acuerdo con los valores que la empresa maneja en su sistema para ser recaudados?
Si () No ()
3. ¿Cree usted que los ingresos económicos recaudados, satisfacen el presupuesto establecido?
Si () No ()
4. ¿Existe una persona responsable de recibir diariamente las recaudaciones?
Si () No ()
5. ¿Existen medidas de seguridad necesarias para verificar los montos o valores en dinero que llega diariamente a la empresa?
Si () No ()

6. ¿Recurren con frecuencia a créditos bancarios o de terceros para cubrir con las obligaciones con proveedores?

Si () No ()

7. ¿Se verifica si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera?

Si () No ()

8. ¿Considera que los clientes cumplen efectivamente con los pagos en tiempos y montos?

Si () No ()

9. ¿Cree usted que hay desviación y mal uso de los dineros cobrados?

Si () No ()

Gracias por su cooperación

Anexo 8. Ficha de observación a clientes internos de Rectima

FICHA DE OBSERVACIÓN A CLIENTES INTERNOS DE LA EMPRESA RECTIMA			
“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA RECTIMA DE LA CIUDAD DE AMBATO”			
DEPARTAMENTO OBSERVADO:			
CARGO OBSERVADO:			
FECHA:			
OBSERVADOR:			
Nº	ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO
1	Conoce las políticas de crédito que dispone la empresa.		
2	Respeto los montos máximos otorgados por la empresa a sus clientes.		
3	Sabe cómo manejar el incumplimiento en el pago de sus clientes.		
4	Evalúa periódicamente el estado de cartera.		
5	Toma iniciativas propias para capacitarse o actualizar sus conocimientos.		

Anexo 9. Listado de Clientes Externos de Rectima



LISTA DE CLIENTES EXTERNOS

RUC	RAZON SOCIAL
1308384856001	AUTOMOTRIZ MEZA
0910184696001	LA CASA DEL ACCESORIO
0702410077001	AUTOMOTRIZ ALIJORMAR
1102846290001	GIOVANY'S REPUESTOS
0703151910001	REPUESTOS AUTOMOTRICES AUTOPONY
0992672730001	AUTOCHECO R.Q. S.A.
0702018961001	AUTOCENTRO
0703602797001	AUTOMOTRIZ MACHALA
1312425208001	PUNTO HYUNDAI & AVEO
0701437410001	REPUESTOS Y REMACHADORA DON PEPE
1710629807001	CHECO REPUESTOS
1722979760001	SKOPARTS
0919746867001	REPUESTOS GAS
0913336681001	ACCES-CAR
0991247041001	BIMMERPARTS S.A
1102541057001	CORAUTO
1301527337001	COMERCIAL FRAMI
1391732171001	TALLERES DE SERVICIOS AUTOMOTRICES CEDEPA
0920426798001	MEGAREPUESTOS
1305056986001	AUTOMOTRISA
0925114688001	RENAULT REPUESTOS
0991403574001	SIVEIRO S.A
0908507197001	MUNDI REPUESTOS
0702987991001	AUTOLUJOS (El Oro)
0703935908001	AUTOREPUESTOS KOREA MOTORS
0703985119001	LEO KARS
0702197922001	AUTOMOTRIZ DALITA
1103315840001	IMPOREPUESTOS
0926964990	AUTOMOTRIZ DAER

0904230869001	ECONOMICAR
1708822745001	LA CASA DEL REPUESTO
1791838599001	GARCES MOTORS CIA.LTDA.
0915802789001	ZAMORA AUTOPARTES
1704839446001	REPUESTOS J.C.
0909603086001	PUNTO AVEO
0915235006001	TECNICENTRO AUTO DOCTOR
1203704869001	MONTES MENDOZA EDITA JESUS
1307500064001	FARMA-CAR
1800350348001	GRUPO GARCES
0605145366001	MUNDO CHEVROLET
1803175544001	MEDINA LOPEZ DARWIN HERNAN
1704682028001	REPUESTOS AUTOMOTRICES UNIVERSAL
1714868468001	AUTOPARTES SUCRE
1802409514001	AUTOREPUESTOS VOLKSWAGEN (AMBATO)
0501572572001	AUTOREPUESTOS LA UNION
1801254986001	COMERCIAL PRODUCAUCHOS
1801963503001	SU ACCESORIO
0602904930001	AUTOREPUESTOS MOLINA
0602988180001	AUTO-DECOR CHIMBORAZO
0400489498001	CASA DEL AMORTIGUADOR (QUITO)

Anexo 10. Solicitud de Crédito



RECTIMA
DIVISION AMORTIGUADORES

JOHN FRANCISCO ALVARADO LASCANO
R.B.C. 180231943061
PUNTO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL P.D.N.
Panamericana Norte Km 7 1/2
P.B.X. (593-3) 2855090
Ventas ext. 117, 119 * Fax ext. 109
P.O.Box. 18-01-00504

SOLICITUD DE CRÉDITO
VENDEDOR

1. DATOS DEL CRÉDITO					
CIUDAD:			FECHA:		
VENDEDOR:					
PLAZO:			CUPO SOLICITADO:		

2. DATOS DEL CLIENTE					
TIPO DE FACTURACIÓN:		PERSONA NATURAL: <input type="checkbox"/>		PERSONA JURÍDICA: <input type="checkbox"/>	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:					
NOMBRE COMERCIAL:					
DIRECCIÓN LOCAL:					
TELÉFONOS:		CIUDAD:		R.U.C / C.I.:	
FÁX:		E-MAIL:		ESTADO CIVIL:	
NOMBRES Y APELLIDOS DE REPRESENTANTE LEGAL:					
DIRECCIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL:			BARRIO:		URBANIZACIÓN:
TELÉFONOS:		CIUDAD:		R.U.C / C.I.:	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CÓNYUGE:			C.I.:		TELÉFONO:
DOMICILIO: PROPIO <input type="checkbox"/>		ARRENDADO <input type="checkbox"/>		HIPOTECA: SI <input type="checkbox"/>	
ALQUILADO <input type="checkbox"/>		OTROS <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
RENTA MENSUAL:			AÑOS DE ALQUILER:		
SI ES ARRENDADO NOMBRES Y APELLIDOS DEL DUEÑO DEL DOMICILIO:					TELÉFONO:
LOCAL: PROPIO <input type="checkbox"/>		ARRENDADO <input type="checkbox"/>		HIPOTECA: SI <input type="checkbox"/>	
ALQUILADO <input type="checkbox"/>		OTROS <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
RENTA MENSUAL:			AÑOS DE ALQUILER:		
SI ES ARRENDADO NOMBRES Y APELLIDOS DEL DUEÑO DEL DOMICILIO:					TELÉFONO:
NOMBRE DE LA EMPRESA O EMPLEADOR:			CARGO QUE DESEMPEÑA:		
DIRECCIÓN EMPRESA:		CIUDAD:		R.U.C / C.I.:	
TELÉFONOS:		E-MAIL:		CIUDAD:	

4. REFERENCIAS BANCARIAS O COMERCIALES			
BANCO:	CTA. CTE. N°:	FECHA DE APERTURA DE CTA. CTE.:	CTA. AHORROS N°:
BANCO:	CTA. CTE. N°:	FECHA DE APERTURA DE CTA. CTE.:	CTA. AHORROS N°:
TARJETA DE CRÉDITO:	N°:	NACIONAL <input type="checkbox"/>	INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>
TARJETA DE CRÉDITO:	N°:	NACIONAL <input type="checkbox"/>	INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>
EMPRESA:	DIRECCIÓN EMPRESA:	TELÉFONOS:	CIUDAD:
EMPRESA:	DIRECCIÓN EMPRESA:	TELÉFONOS:	CIUDAD:

5. REFERENCIAS FAMILIARES CERCANOS QUE NO VIVAN CON USTED			
NOMBRES Y APELLIDOS:		PARENTESCO:	
DIRECCIÓN:		BARRIO:	
CIUDAD:		URBANIZACIÓN:	
TELÉFONOS:		TELÉFONOS:	
NOMBRES Y APELLIDOS:		PARENTESCO:	
DIRECCIÓN:		BARRIO:	
CIUDAD:		URBANIZACIÓN:	
TELÉFONOS:		TELÉFONOS:	

6. INFORMACIÓN ECONÓMICA					
INGRESOS MENSUALES			EGRESOS MENSUALES		
VENTAS MENSUALES	\$:		GASTOS TOTALES DEL NEGOCIO	\$	ARRENDAMIENTO
OTROS INGRESOS	\$:		HIPOTECAS	\$	EDUCACIÓN
TOTAL INGRESOS	\$:		PRESTAMOS	\$	ALIMENTACIÓN
			OTROS	\$	TOTAL EGRESOS
ORIGEN OTROS INGRESOS:					

info@rectima.com.ec

Anexo 11. Letras de Cambio

LETRA DE CAMBIO Vence en Por US\$
N.º

Se servirá (x) Ud. (x) pagar incondicionalmente en este lugar a días vista de la aceptación por esta Letra de Cambio, a la orden de

La cantidad de El pago Fecha

más intereses del % anual, y la mora el % anual sin protesto.

Eximase de presentación para aceptación y pago así como de aviso por falta de estos hechos.

A

Remite Cobrar Forma Cobrar

Anexo 12. Nota de Pedido



RECTIMA

"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"

PUNTO DE DISTRIBUCIÓN NACIONAL
 Panamericano Norte Km 7 1/2 Vía a Samanga Bajo
 Barrio el Cíeme * Telefax: (03) 2997600
 Ext: 109 * Ventas: 1700 428 408
 P.O.BOX 18-01-00504 * Ambato - Ecuador
 E-mail: info@rectima.com.ec
 www.rectima.com.ec

PEDIDO

Nº

CLIENTE:

DIRECCION:

TELEFONO:

CIUDAD:

CODIGO:

FECHA:

TERMINOS:

TRANSPORTE:

VENDEDOR:

AUTORIZADO:

CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCION	DSCTO.	VALOR UNITARIO


Aceptado


Vendedor

La mercadería viaja por cuenta y riesgo del comprador. Salvo la mercadería no se admite reclamos

www.rectima.com.ec

Anexo 13. Factura

 RECTIMA *Obligado a llevar Contabilidad*		JOHN FRANCISCO ALVARADO LASCANO Panamericana Norte km 7 1/2 Vía a Barranco Bajo Lote el Cane * Telefon: 521 2 85025 / 2 85090 P.O.BOX 18-01-0284 * Arroyito - Ecuador Email: rectima@guapochaco.com * www.guapochaco.com		FACTURA Nº. 001-001-00 E.U.C. 1802259483001	
CLIENTE:	DIRECCION:	CUIDAD:	TERMINOS:		
NOMBRE:	CODIGO:	FECHADO:	GUIA REM:		
R.U.C.:	TELEFONO:	FECHA:	VENDEDOR:		
AUT. SER. Nº. 1110733170					

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	DICTO.	VALOR UNI.	VALOR TOTAL
					
SUB. TOTAL		DESCUENTO	% I.V.A.	0 % I.V.A.	OTROS
					TOTAL

FORMA DE PAGO Deberá y pagará a los señas de John Alvarado, en el lugar y fecha que en este comprobante, el valor total expresado en este documento más los impuestos que correspondan y el mismo tendrá efecto por mora autorizada por la Junta Bancaria para bancos e instituciones financieras, en persona, efectivo de presentación hasta el pago al curso de un día por falta de este hecho.	
Remisión domicilio y se somete a los jueces competentes de Ambato y al ítem de ejecución o venta sumario o la elección del beneficiario o sea cualquier otro modo, y transferir en cualquier momento los derechos que en este presente documento en que sea necesario notificar alguna o nuevas resoluciones de su parte. Se declara que el beneficiario es la persona o quien o a cuyo orden debe efectuarse el pago.	
RECIBI	ENTREGADO

 RECTIMA *Obligado a llevar Contabilidad*		JOHN FRANCISCO ALVARADO LASCANO Panamericana Norte km 7 1/2 Vía a Barranco Bajo Lote el Cane * Telefon: 521 2 85025 / 2 85090 P.O.BOX 18-01-0284 * Arroyito - Ecuador Email: rectima@guapochaco.com * www.guapochaco.com		GUIA DE REMISION Nº. 001-001-00 E.U.C. 1802259483001	
CLIENTE:	ORIGEN:	FACTURA:	TRANSPORTISTA:		
NOMBRE:	DESTINO:	FECHA EMISION:	R.U.C.:		
R.U.C./C.J.:	FECHA INICIO:	FECHA FINAL:	Nº BULTOS:		
<input type="checkbox"/> VENTA <input type="checkbox"/> TRANSFORMACION <input type="checkbox"/> TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE UNA MISMA EMPRESA <input type="checkbox"/> DEVOLUCION <input type="checkbox"/> EXPORTACION <input type="checkbox"/> COMPRA <input type="checkbox"/> CONSIGNACION <input type="checkbox"/> TRASLADO POR EMISOR (INERANTE DE COMPROBANTES DE VENTA) <input type="checkbox"/> IMPORTACION <input type="checkbox"/> OTROS					
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION
					
DESPACHADO POR:					
TRANSPORTADO:					
RECIBI CONFORME:					

Anexo 14. Recibo de Cobro



RECTIMA

"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"

PUNTO DE DISTRIBUCION NACIONAL
 Panamericana Norte Km 7. 1/2 Vía a Saraguro Bajo
 Barrio el Cisne * Telefon: (03) 2 997600
 Ext: 109 Ventas: 1700 428 428
 P.O.BOX 18-01-00504 * Ambato - Ecuador
 E-mail: info@rectima.com.ec
 www.rectima.com.ec

RECIBO DE COBRO

CÓDIGO VENDEDOR
CÓDIGO CLIENTE

CLIENTE:
FECHA:

CIUDAD:
FORMA DE PAGO:

CONCEPTO:

DETALLE DE PAGO					DETALLE FACTURA		RETENCIÓN		DEVOLUCIÓN	TOTAL
BANCO	N° Cta.	N° DOC	FECHA	VALOR	NUMERO	VALOR	NUMERO	VALOR	VALOR	
TOTAL									TOTAL	

OBSERVACIONES: _____

Declaro que los fondos y recursos entregados a RECTIMA provienen y provendrán de fuente y origen lícito; y, no provienen de operaciones o actividades reprimidas por la Ley, especialmente de aquellas reprimidas por la Legislación sobre sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
 En tal circunstancia, eximo a RECTIMA de toda y de cualquier responsabilidad en relación con el origen y fuente de los recursos entregados por el suscrito.
 Autorizo expresamente a RECTIMA a realizar lo que considere pertinente e informar documentadamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales o sospechosas.

ENTREGADO POR:

RECIBIDO POR:

AUTORIZADO POR:

CLIENTE:

[Info@rectima.com.ec](mailto:info@rectima.com.ec)

Anexo 15. Tabla de χ^2

	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05
g.d.l								
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307

Anexo 16. Fotografías



Empresa RECTIMA



Departamento Financiero y de Crédito



Personal de Ventas



Bodega



Departamento de Ventas y de Importaciones