



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**

TEMA: “Gestión de cobros y la liquidez de la empresa FAMESA”

AUTORA: Johanna Estefanía Moreno Cobo

TUTOR: Dr. César Salazar

AMBATO – ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. César Salazar

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación referente a “GESTIÓN DE COBROS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FAMESA”, realizado por la señorita Johanna Estefanía Moreno Cobo, egresada de la facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, el mismo que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la facultad.

Ambato, 9 de Octubre de 2014



Dr. César Salazar

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Johanna Estefanía Moreno Cobo, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención al título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas.




Johanna Estefanía Moreno Cobo

Ci: 1804311049

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

F: 
Eco. Diego Proaño

F: 
Dr. Carlos Meléndez

F: 
Dra. Lilian Morales

Ambato, Diciembre de 2014

DEDICATORIA

Este triunfo alcanzado va dedicado en primer lugar a mis padres Vinicio y Mónica que desde muy pequeña me supieron inculcar por el camino del éxito

A mi hermano Alejandro que siempre me apoyo para conseguir este triunfo, a mi esposo y a mi hijo Paúl y Esteban que día a día con sus dulces palabras me decían si puedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme culminar una meta más propuesta en mi vida, por haber estado en esos momentos que más lo necesite.

Agradezco a mi Tutor el Dr. César Salazar que me pudo brindar sus conocimientos, lo cual hemos logrado este trabajo de investigación, que servirá de mucha ayuda para quien lo valore.

A la Universidad Técnica de Ambato que me abrió sus puertas para poder destacarme en la rama de la Contabilidad y así poder cumplir con mi objetivo propuesto.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	VII
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1. TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN	3
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO	8
1.2.3. PROGNOSIS	9
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2.5. INTERROGANTES	10
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	10
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4. OBJETIVOS.....	11
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	11
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	17
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	18
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	21
2.5 HIPÓTESIS	37
2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	37

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION.....	38
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	39
3.2.2. BIBLIOGRÁFICA Y/O DOCUMENTAL	40
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
3.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: (GESTIÓN DE COBROS).....	44
3.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: (LIQUIDEZ).....	46
3.6 PLAN PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	47
3.6.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	49
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:.....	49
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS:	49
5.1. CONCLUSIONES:.....	78
5.2. RECOMENDACIONES:	79
6.1. DATOS INFORMATIVOS:	80
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA:	81
6.3. JUSTIFICACIÓN:.....	82
6.4. OBJETIVOS:.....	83
6.5. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD:.....	83
6.6. FUNDAMENTACIÓN:	84
6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO:.....	89
6.7.1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA Y DE LOS ESTADOS FINANICEROS.....	90
6.7.2. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS.....	100
6.7.3. POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.....	116
6.7.4. CUADRO COMPARATIVO DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS:.....	118
6.7.5 PRESUPUESTO TOTAL:	119
6.7.4. CRONOGRAMA	120

6.8. ADMINISTRACIÓN	121
BIBLIOGRAFÍA.....	122
ANEXOS.....	125
ANEXOS.....	125

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo elaborar un sistema de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para poder reducir el índice de endeudamiento por parte de los clientes y aumentar la liquidez de la empresa.

La investigación se realizó en la ciudad de Ambato, tomando como fuente la empresa FAMESA, la misma que será analizada y estudiada por medio de la investigación de campo tomando en cuenta los créditos y cobranzas con el propósito de mejorar el proceso que ha existido desde su fundación, para lo cual se ha realizado una encuesta a los clientes más destacados por sus compras y de tal manera que se podrá observar las falencias existentes en la empresa.

Se puede mencionar que la propuesta consiste en diagnosticar a la empresa, obteniendo información de la misma para conocer profundamente las características que ella posee, como segundo punto se analizarán las políticas de créditos y cobranzas para poder organizar de mejor manera a los clientes, como tercer punto se realizarán los procedimientos de cobranzas, tomando en consideración las actividades que se desea realizar.

Para concluir se constatará que las políticas y procedimientos de los créditos y cobranzas son mejores que los existentes para lo que se realizará un cuadro comparativo para poder observar la diferencia.

ABSTRACT

The present research project aims to develop a system of policies and procedures for credit and collections to reduce the level of borrowing by customers and increase the liquidity of the company.

The research was conducted in Ambato city, taking like supply FAMESA's company, it will be analyzed and studied through field research taking into account the credit and collections in order to improve the process that has existed since foundation for which has conducted a survey for their outstanding customers for their purchases and so that it can observe gaps in existing enterprise customers.

It may be mentioned that the proposal consists of diagnosing to the company, obtaining information from it to understand deeply the features that it has, as the second point the credit policies and collection will be analyzed to better organization of the customers, as the third point collection procedures will be performed, taking into consideration the activities to be performed.

In conclusion it found that the policies and procedures of the credit and collections are better than existing for which purpose a comparative table to see the difference of it.

Introducción

La presente investigación se la elaboró basándose en la investigación de una empresa dedicada a la compra y venta de electrodomésticos de la ciudad de Ambato.

El proceso de cobros propuesto tiene como finalidad principal mejorar el funcionamiento de la empresa FAMESA, en especial para el área de créditos y cobranzas, proporcionando al personal del departamento una herramienta administrativa que le permita conocer el proceso de cobros y recuperación de la mora para así lograr una administración eficiente.

El trabajo realizado describe el procedimiento que se debe seguir para lograr la efectividad en el cobro de los créditos, de la misma manera hace referencia a las actividades que se debe realizar en dichos procedimientos, con el fin de darle constancia a lo propuesto.

En el Capítulo I, se estudia de manera profunda al problema, buscando sus causas y efectos que puedan existir en la empresa, sin dejar de lado el contexto que lleva a conocer el problema en cuestión, además su justificación y plantearnos objetivos que puedan ser alcanzables en la presente investigación.

En el Capítulo II contiene el marco teórico que se observa de investigaciones anteriores lo relacionado al tema que se va a investigar, definiciones, normas y leyes de autores que nos van a ayudar para poder efectuar esta investigación.

En el Capítulo III se basa en la metodología de investigación, se define la muestra y población en la que se va a realizar el estudio, la operacionalización de las variables y el plan de recolección de información.

En el Capítulo IV, se desarrolla el análisis e interpretación de resultados del informe de los clientes con cartera tipo E, los índices de liquidez, cuentas por cobrar y la utilidad del ejercicio en los últimos 3 años para la verificación de la hipótesis.

En el Capítulo V se plantea las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

En el Capítulo VI se desarrolla la propuesta la misma que está conformada por una serie de pasos, diagnóstico de la empresa y análisis de los índices financieros, cuentas por cobrar y utilidad del ejercicio, antecedentes de la propuesta y su respectiva justificación, los objetivos que se pueda alcanzar con la propuesta planteada, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo en el cual desarrollamos el sistema de políticas y procedimientos para disminuir el endeudamiento de la empresa FAMESA en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Tema

“Gestión de cobros y la liquidez de la empresa FAMESA”

1.2.Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

Macrocontextualización

En Ecuador, las empresas comerciales han ido incrementando, a pesar de la dura competencia existente. El sector comercial las empresas se dedican a la comercialización de electrodomésticos que se manejan con parámetros del mundo para mejorar la gestión de cobros para mejorar la liquidez en las empresas. Uno de los problemas que existen en el país es que la mayoría de los clientes son morosos por lo que arroja una cartera vencida en la empresa. Los mercados locales han utilizado herramientas y técnicas para el control de los productos y proporcionar una mejor estrategia en la gestión de cobros para poder establecer la liquidez correcta y disminuir las cuentas incobrables en las empresas, de tal manera que se pueda considerar útil y efectivo el registro apropiado de los créditos efectuados.

En Ecuador la gestión de cobros es uno de los mecanismos que las empresas adoptan para tomar decisiones por lo que es necesario saber que La gestión de tesorería según (Valls Pinos, Fundamentos de la nueva gestión de tesorería, pág.

12) “garantiza los fondos necesarios estén disponibles en el lugar adecuado, en la divisa adecuada y en el momento adecuado, manteniendo para ello relaciones oportunas con las entidades correspondientes, procurando minimizar los fondos retenidos en circulante mediante el control funcional de clientes, proveedores y circuitos de cobros y pagos, rentabilizando los fondos ociosos y minimizando el coste de los fondos externos, todo ello con un nivel de riesgos conocido y aceptado”.

Es de vital importancia conocer que “La liquidez es considerada parte del activo en el plan de cuentas de una institución, de tal manera que la empresa por medio de ellos tiene la posibilidad de seguir realizando sus operaciones comerciales; como son las compras, ventas, pagos, cobros, gastos, inversiones etc. ya que si no existiera este bien las organizaciones se verían en serios riesgos financieros.” (Paredes Valle & Yanez Balseca, 2012, pág. 25)

Las empresas ecuatorianas tienen inconvenientes al momento de recuperar la cartera por los créditos que han sido efectuados de manera que no se obtiene la liquidez que la empresa se ha propuesto alcanzar y muchas de las veces cometen errores que de alguna manera afectan a los estados financieros de las empresas.

En el Ecuador las empresas comerciales, industriales y de producción han surgido por las ventas de sus productos/bienes o servicio, misma que en el año 2000 sufrió un drástico cambio con la dolarización, lo cual existieron grandes endeudamientos y disminuían su patrimonio en las diferentes organizaciones.

En el Ecuador se puede afirmar que las empresas se caracterizan por el mal movimiento que se genera al no brindan una buena gestión de cobros que no son acorde a las necesidades de las empresas, este manejo contable permitirá a la empresa establecer un control oportuno, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

Las empresas y negocios pequeños o medios en el Ecuador reportan datos que de cada 10 empresas o negocios solo 6 permanecen vigentes en el mercado y 4 anulan sus operaciones comerciales; debido a razones como la de recuperación de

cartera vencida, es decir que los clientes no pagan sus cuentas y eso a largo genera problema de liquidez y hasta la quiebra de las empresas, que en ocasiones pierden hasta lo invertido.

Esto se ocasiona debido a los bajos procesos de cobranza, que aún tienen algunas instituciones; en donde sus créditos o cuentas por cobrar son irrecuperables por fallas en el análisis financiero en cuanto a la capacidad de endeudamiento, o en la categoría de la central de riesgo o simplemente el sistema de cobranza es obsoleto.

Es preciso mencionar que en las grandes empresas en especial en Ecuador los estados financieros proveen información sobre la posición financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo para que signifiquen una utilidad en la toma de decisiones económicas.

Así las empresas han tenido que utilizar su experiencia o intuición para salir adelante pero para incrementar sus ventas no han seleccionado una logística adecuada para satisfacer al cliente con sus productos/bienes o servicios.

Meso contextualización

En el país existen una gran cantidad de locales comerciales de electrodomésticos, el 50% es de Tungurahua; su capital Ambato lidera la comercialización de artefactos es por esto que es necesario una gestión de cobros, por lo tanto incide inmediatamente en la liquidez de la empresa.

En la ciudad de Ambato las empresas no cuentan con una gestión de cobros adecuada para que sus cuentas por cobrar sean menores puesto que no poseen políticas suficientes para evitar el endeudamiento al adquirir algún bien o servicio.

El crecimiento económico de una empresa sin sustento en el registro contable puede producir desfases en la contabilidad y no obtener una liquidez significativa, esta situación exige tomar medidas inmediatas que resten los problemas contables, con este propósito se debe tomar decisiones en cuanto a los procesos de cobros a fin de que los administradores y propietarios cuenten con un sistema sobre los procesos y técnicas de créditos.

La ciudad de Ambato se ha destacado por ser una de las ciudades más comerciales, con un potencial en la comercialización de bienes y servicios, lo que da la posibilidad a desarrollarse de tal manera que esta actividad se haya convertido en el potencial económico de la misma.

Consideremos por un momento los diferentes tipos de factores de comercialización que utiliza una empresa para obtener los Estados Financieros confiables. Algunos de estos factores se tratan en que las empresas adoptan normas que de alguna manera son beneficiosas para el manejo de los informes y obtener la liquidez esperada. El costo de estos factores es simplemente el precio que se ha pagado por ellos en el mercado.

La mayoría de las empresas que comercializan electrodomésticos no cuentan con procedimientos de cobros bien establecidos y mucho menos por escrito, razones por las que los gerentes o administradores desconocen el manejo de los créditos que deben tener al momento de adquirir los electrodomésticos, problema que les lleva a realizar mal el registro de las cuentas por cobrar, afectando drásticamente a la liquidez de la empresa.

El problema persiste en la falta de un control de cobros, lo que provoca la disminución de su liquidez esto acarrea factores como la cartera irrecuperable, llevando a la empresa a riesgos de quebrar, por esta razón el objetivo principal de una empresa es mantener equilibrada la liquidez y así podrá seguir funcionando en el mercado.

“La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los servicios existentes en la economía. La empresa desarrolla su actividad en conexión con otros agentes y esta relación condiciona el cumplimiento del objetivo que motiva su existencia. Para tratar de alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplea en la producción, tales como las materias primas, maquinarias y equipo, mano de obra, capital, etc.” (Hinojosa, 2002)

Es así que la gestión de cobros en las empresas de Ambato son utilizados de manera que reduzca el endeudamiento con el fin que la liquidez sea beneficiosa en las empresas.

Micro contextualización

FAMESA es una empresa de comercialización al por mayor y menor de electrodomésticos. Creada desde 1980, que permanentemente se mantiene a la vanguardia en tendencias de tecnología.

La empresa cuenta con personal poco capacitado en un total de ocho empleados, un empleado se encargan de la comercialización de los productos, un se encuentran en la bodega, una contadora, personal administrativo y de cobranzas. Es una empresa dedicada a la comercialización de electrodomésticos de buena calidad de manera que se basan en la tecnología para poder mejorar su producto, tienen una gran variedad de productos como son cocinas, lavadoras, plasmas, todo lo necesario para mantener un hogar como el cliente se lo merece, la organización está ubicada en las calles Primera Imprenta y Vargas Torres en el centro de la ciudad.

FAMESA no cuenta con políticas crediticias para reducir el endeudamiento de los clientes y proporcionar una liquidez esperada y los estados financieros confiables. En Ambato FAMESA ocupa un lugar importante en la comercialización de electrodomésticos debido a que tienen variedad de modelos marcas y estilos de su producto.

La empresa tuvo muchas dificultades debido a la falta de experiencia y por ser nueva, su mercado era tan competitivo por las empresas que tenían mayor tiempo en el mercado, a partir de ese año FAMESA sigue vendiendo de acuerdo a las necesidades que el cliente solicitaba, con buenos resultados que tuvo la empresa, crece y se expande en el mercado dando lugar a la creación de sucursales.

El dueño de FAMESA está consciente de que en su empresa debemos conocer que:

La gestión de cobros en esta empresa ha dado lugar a que el valor de cuentas por cobrar siga incrementando, esto ha provocado inestabilidad a la empresa en la disminución de la liquidez. Es decir no posee procesos y técnicas para que al momento de adquirir un electrodoméstico haya más facilidades para los créditos y que en los cobros no haya inconvenientes.

1.2.2. Análisis Crítico

Luego de la recopilación de información se ha llegado a determinar las causas que originan el problema como son:

Árbol de Problemas

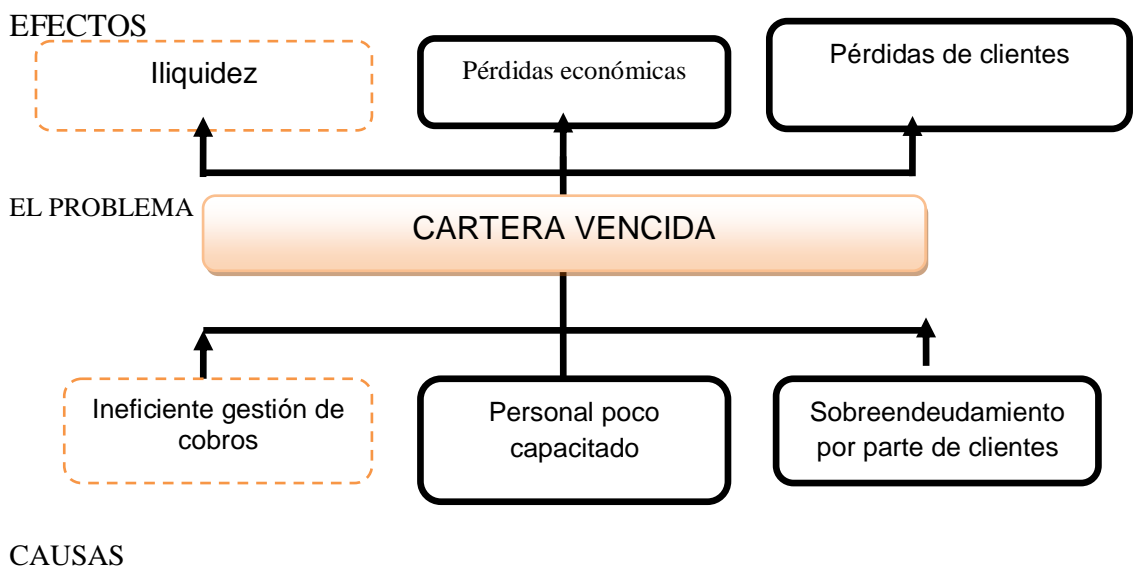


Gráfico N° 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Johanna Moreno

Relación Causa-Efecto

En la actualidad la mayor parte de las empresas que comercializan electrodomésticos tienen el personal poco capacitado que de alguna manera perjudica de tal forma que no están con la tecnología al día y se pone en riesgo que se pierda los clientes internos, ya sea dentro de la ciudad como fuera de la misma.

En las empresas se debe conservar la información financiera de manera ordenada por lo que es de vital importancia el uso de una herramienta informática que ayuda a la empresa a mantener los créditos con las necesidades de los clientes solicitantes, es decir sin una buena organización puede existir al final pérdidas económicas que perjudiquen el prestigio de la empresa.

El principal problema de FAMESA es que tienen una ineficiente gestión de cobros por lo que existe una iliquidez en las organizaciones. Los gerentes no mantienen políticas, controles ni una logística adecuada para mejorar la atención en los créditos.

Por consiguiente todos estos factores afectan a la gestión de cobros que está aplicando la empresa no es el adecuada para lo cual la políticas que se aplicarán se deberá ponerlas en práctica.

1.2.3. Prognosis

De no encontrar alternativas de solución a este problema, la empresa seguirá teniendo una gestión de cobros ineficiente lo que ocasionará una disminución en la liquidez de la empresa. La gestión de cobros no tiene un debido funcionamiento y análisis por no utilizar un sistema de políticas, técnicas y procesos de créditos, es por esa razón que es necesario analizar estas políticas y empezar a controlar el valor de cuentas por cobrar en los estados financieros.

Es importante que la persona que se encuentra al frente de la empresa tome medidas de solución que permitan el alcance de los objetivos, la adecuada aplicación de las políticas de cobros que es necesario, si no se aplica estas políticas eficientemente y si el personal no está preparado a colaborar con el cambio, tarde o temprano llevará a la empresa a quebrar sin que se pueda remediar el problema.

Se puede mencionar que: “Las cuentas incobrables generan el incremento de cartera vencida además, debe notarse que cada propietario en particular que haya incumplido sus obligaciones contractuales con la Institución incurre en gastos

extras por contrato de servicio de asesoría para realizar el seguimiento legal de cobro; en definitiva son factores de riesgo general.” (Lascano Pozo, 2012, pág. 66)

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona la gestión de cobros con la liquidez de la empresa FAMESA?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Cómo es el manejo de la gestión de cobros en la empresa FAMESA?
- ¿Cuál es el nivel de liquidez en relación a la gestión de cobros de la empresa FAMESA?
- ¿Qué mecanismos se puede utilizar para mejorar la gestión de cobros y aumentar la liquidez de la empresa FAMESA?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

Campo: Contabilidad

Área: Créditos y cobranzas

Aspecto: Gestión de cobros

Temporal: Período comprendido en el segundo semestre del año 2013

Espacial: Empresa FAMESA en Ambato.

1.3. Justificación

La presente investigación es importante porque la empresa FAMESA está pasando por un problema que necesita dar solución y alternativas para empezar a controlar de forma continua los créditos y las políticas crediticias que se aplican

en la empresa. Este trabajo busca obtener el sistema apropiado políticas, técnicas y procesos para los créditos.

Al propietario de la empresa FAMESA le servirá de mucha utilidad mejorar la gestión de cobros para tomar decisiones e invertir de mejor manera en la empresa misma que sus estados financieros serán confiables y una liquidez favorable; los trabajadores estarán motivados satisfaciendo sus necesidades, los clientes tendrán un servicio de calidad, en cambio la investigación me ayudará a capacitarme en relación al problema planteado.

El impacto que se espera al realizar la investigación son los cambios que se dará al momento de emplear políticas crediticias, por lo que tendrá un control en los créditos, mediante este sistema podrá proyectar a futuro más liquidez en la empresa.

El beneficio que se da a la empresa al realizar esta investigación es el control que necesita los responsables al registrar los créditos, facilitando su análisis y correcta decisión en las ventas permitiendo que exista un mayor control en la liquidez y tomar decisiones correctas en el futuro, también me puedo beneficiar yo Johanna Estefanía Moreno Cobo por obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Esta investigación es factible ya que se cuenta con la colaboración de los funcionarios de la empresa y del área encargada del registro de los créditos quienes nos facilitan los documentos e información necesaria para analizar la investigación, la misma que es verídica ya que se lo realiza en el mismo lugar de los hechos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Estudiar la relación existente de la gestión de cobros y la liquidez para que nos permita mejorar la situación económica de la empresa FAMESA.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la gestión de cobros para la reducción del endeudamiento de la empresa FAMESA.
- Evaluar la liquidez para la toma de decisiones de la empresa FAMESA.
- Proponer un sistema de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para mejorar la gestión de cobros y aumentar la liquidez de la empresa FAMESA.

CAPÍTULO II

2.1. Antecedentes investigativos

Mediante investigaciones realizadas de diferentes autores tesis con relación al “Gestión de cobros y la liquidez de la empresa FAMESA”, se ha encontrado las siguientes tesis e investigaciones de universidades nacionales, internacionales y extranjeras con el fin de demostrar la siguiente síntesis:

En el trabajo investigativo de (Guamán Totoy, 2010, págs. 52-54) presentado como tesis de Ingeniera en Empresas de la Universidad Técnica de Ambato denominada “Las cobranzas y la recuperación de cartera vencida de clientes de la empresa cero choques automotores y vehículos de la ciudad de Ambato” se planteó como objetivos a) “Diagnosticar las cobranzas mediante un seguimiento sobre los procedimientos de recaudación de los clientes de la empresa CERO CHOQUES Automotores y Vehículos”; b) “Identificar el nivel de cartera vencida mediante un monitoreo de sus cuentas para anticipar las variaciones en el nivel de riesgo que cada una de ellas representa para su empresa”; c) “Proponer un proceso de cobranzas mediante técnicas y procedimientos para la recaudación de la cartera vencida de la empresa CERO CHOQUES Automotores y Vehículos de la ciudad de Ambato”. La autora utilizando la investigación de campo recopiló la información por medio de las encuestas realizadas a los clientes internos y externos, la misma que fue codificada, tabulada y analizada con parámetros estadísticos, la autora formuló las siguientes conclusiones: a) “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”; b) “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”; c) “Existe una falencia de conocimientos en lo que respecta a las fases de cobranzas que deben de poseer los empleados de la empresa cero choques para poder ser más eficiente en el trabajo de cobro de las cuotas en mora”.

Como conclusión podemos decir que por medio de esta investigación se puede dar cuenta que existen falencias en las cobranzas pero ocupan un lugar significativo en el campo automotriz.

En el trabajo investigativo de presentado como tesis de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA de la Universidad Estatal de Milagro denominada “Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny” se planteó como objetivos a) “Diagnosticar en qué medida la falta de Controles Internos Crediticios dan lugar a retrasos en los pagos de la cartera del comercial.”; b) “Establecer la documentación requerida para el otorgamiento de créditos a clientes del comercial.”; c) “Implementar políticas crediticias que ayuden a la recuperación de la cartera vencida del comercial”. Las autoras utilizando la investigación de campo recopiló la información por medio de las encuestas realizadas a los diferentes almacenes de su entorno, las mismas que fue analizada estadísticamente, las autoras formularon las siguientes conclusiones: a)” El problema de la empresa es la falta de política crediticias para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de Crédito y Cobranzas, la misma que ha ido generando la acumulación de valores por cobrar, como lo manifiesta en los detalles de la información, quienes en su totalidad dicen no contar con la implementación de nuevas políticas.”; b) ” La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí. ”; c) “La empresa no puede ser competitivo si no cuenta una normativa o política interna

enlazada a la gestión financiera de créditos y cobranzas en la recuperación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan evaluar la actividad.”. (Paredes Valle & Yanez Balseca, 2012, págs. 25-26).

En la investigación planteada se puede definir que la empresa está pasando por un mal momento que de alguna manera está afectando a la liquidez de la misma por la deficiencia en la organización de las cobranzas.

En el trabajo investigativo de (Gutierrez Fernandez & Smeke Zwaiman, 2005, pág. 25) presentado como tesis de Maestría en Administración de la Universidad Iberoamericana de México denominada “Administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmacéuticas” se planteó como objetivos: a) “Diseñar fuentes de información sintetizada y suficiente para el manejo y administración de las cuentas por cobrar”; b) “Mediante un análisis concienzudo de la información histórica se planteará la información futura estableciendo metas y objetivos para el departamento de crédito y cobranzas plenamente cuantificables”; c) “Se diseñaran estrategias para el implementar y actualizar el límite d créditos otorgado a los clientes en forma permanente” El autor utilizando la investigación de campo recopiló la información por medio de las encuestas realizadas a los diferentes almacenes de su entorno, las mismas que fue analizada estadísticamente, las autoras formularon las siguientes conclusiones: a) “Se detectó que no se están registrando a tiempo las transferencias bancarias de los clientes del interior del país, en ocasiones llegan a retrasarse hasta una semana por la carga de trabajo o porque no logra identificarse el pago.”; b) “Se observó que existen saldos de facturas por bonificaciones, errores en precios o mercancía en mal estado por los que no se genera la nota de crédito, por ello algunas cuentas presentan saldos a 90 o más de 90 días, lo que implica una deficiencia en la depuración de cuentas, el analista se comprometió a corregir por lo menos un 80 % de estos saldos.”; c) “Se observó un poco de descontrol en la oportunidad del archivo por fechas para programar las rutas para la cobranza y el trámite de revisión, lo que demora la recuperación oportuna. Quizá se debe a que la auxiliar de oficina solo tiene dos meses trabajando en la empresa, se le apoyará y vigilará para mejorar la calidad de su trabajo”.

Esta investigación se pudo notar que existe una mala organización en las cobranzas lo que perjudica de tal manera que la empresa no pueda adquirir una estrategia para el departamento de crédito y cobranzas.

La investigación realizada: de una gestión de cobranzas depende en gran parte de las habilidades y destrezas alcanzadas en el campo de la negociación. Poner en práctica los recursos más avanzados en esta área representa un requisito imprescindible para quienes forman parte de los departamentos de administración y finanzas, ventas y de las gerencias comerciales de las empresas más importantes en el mundo. A continuación algunas herramientas de gran utilidad que le ayudarán a optimizar sus gestiones de cobranzas: 1) Cualquier gestión de cobranzas que vaya a emprender es importante que lo haga con educación, amabilidad, gentileza y cortesía. No olvide que la cobranza es un área de atención al cliente y la diplomacia juega un papel importante a la hora de construir relaciones amistosas. 2) Evite ser grosero y descortés. Tenga presente que quien agrade suele obtener agresión como respuesta. 3) No se sienta avergonzado o apenado por llamar a quien le adeuda dinero. Recuerde que está en su pleno derecho exigir el pago de lo adeudado y que los otros harían exactamente lo mismo si fuese usted quien le debiese dinero. Por consiguiente no tenga ningún tipo de consideraciones emotivas con el deudor. Llámelo y cóbrele con seguridad y confianza. 4) No llame antes del inicio de la jornada laboral. Ni durante el almuerzo ni mucho menos en horas de la noche. Procure llamarlo en un horario apropiado tanto para usted como para su cliente. (Rosas Gonzalez, 2010, págs. 46-48).

En esta investigación podemos darnos cuenta que el factor principal para obtener una gestión de cobros ejemplar es que debemos tomar de pilar fundamental las negociaciones que realicemos con los clientes para que luego se planteen políticas de créditos.

La investigación realizada nos dice: Una cartera sana no es obra de la casualidad sino del esfuerzo, del esfuerzo de establecer políticas de ventas concretas, políticas de crédito que faciliten la venta pero a la vez restrinjan los riesgos,

políticas de cobranzas flexibles de acuerdo al segmento de cartera, al producto, al tiempo de mora y a la situación de mercado. Las políticas mencionadas además deben contener estrategias de prevención de mora previa al otorgamiento de los productos, durante el otorgamiento y posterior a éste. En créditos corporativos el análisis del Balance, la situación y facturación posterior al mismo, el pago de los impuestos pertinentes en tiempo y forma y la explicación de cómo va a devolver el crédito es fundamental para sacar un dictamen lógico. Aquí el conocer el mercado y los actores ayuda a obtener información adicional e informal para conocer mejor a quien solicita la financiación. El analista de crédito tiene principalmente documentación en fotocopia y por lo tanto lo más importante es la tarea de verificación de la información contenida en ellas, por ejemplo en recibos de sueldo los importes, la información del empleador, la correlación de los recibos, la tipografía utilizada y por último el llamado a la empresa para confirmar información. (Buero, 2010, pág. 28)

Se debe establecer políticas sanas, flexibles para que todas las personas tengan fácil acceso a realizar créditos siempre y cuando no se exceda del límite del endeudamiento propuesto en la empresa.

Según (Proaño, 2010, pág. 32)

EL CRÉDITO

DEFINICIÓN

“Diferentes autores han tratado de dar una definición a la palabra crédito; indistintamente de su origen etimológico y simplificando el término, en sus extremos se puede decir que es la transmisión de la confianza de una persona a otra, la misma que puede ser ideal o real. Porque si no existe confianza del que otorga el crédito no se efectuarían operaciones crediticias”.

2.2. Fundamentación filosófica

Según (Recalde, 2011, pág. 25) dice que el Paradigma crítico propositivo se da en:

“1) La realidad es una totalidad compleja y contradictoria en constante movimiento. 2) Fundamentado en la comprensión (epistemológica) de la relación dialéctica sujeto-objeto. 3) Posee la comprensión (epistemológica) entre el fenómeno y la esencia. 4) El método científico es el enfoque crítico- propositivo. 5) La ciencia es el concreto pensado”.

Ontológica: En el paradigma; Crítico- Propositivo se interpretará la realidad del problema objeto de estudio y la constante evolución de la logística en la empresa.

Epistemológica: Se interactúan el objeto de estudio y el investigador de una manera directa puesto que tendrá que interpretar, comprender y así dar alternativas de solución, en lo cual se motivará la participación de los actores sociales.

Axiológica: Esta investigación aplicara valores como respeto, honestidad y responsabilidad para que la logística de inventarios funcione en la farmacia, puesto que mejorará la calidad de vida del hombre e incrementará las ventas de la empresa.

2.3. Fundamentación legal

REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DEREGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI

Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

3. Créditos incobrables. Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta Bancaria emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el Art. 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Estados Financieros

NIIF 1: Objetivo

El objetivo de esta Norma es asegurar que los primeros Estados Financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como su información financiera intermedia, contienen información de alta calidad que:

- a) Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los períodos que se presenten;

- b) Suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF);
- c) Pueda ser obtenida a un costo que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

NIC 1: Presentación de Estados Financieros

La NIC 1 exige la presentación de los Estados Financieros en un formato en particular. Para ilustrar este requerimiento, presentamos a continuación un Estado de Situación Financiera (Balance General) y un Estado de Resultados de acuerdo a NIIF.

APLICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

La entidad “XYZ” viene obligada a aplicar las NIIF que tengan vigencia para periodos que terminan el 31 de diciembre de 2009 al:

- a) Preparar su balance de apertura NIIF al 1 de enero de 2008; y
- b) Preparar y presentar su balance al 31 de diciembre de 2009 (incluyendo los importes comparativos para 2008), su estado de resultados, su estado de cambios en el patrimonio neto y su estado de flujo de efectivo para el año que termina el 31 diciembre de 2009 (incluyendo los importes comparativos para 2008).

Si existe alguna NIIF que no es todavía obligatoria, pero admite su aplicación anticipada, se permite a la entidad “XYZ”, sin que tenga obligación de hacerlo, que aplique tal NIIF en sus primeros estados financieros con arreglo a las NIIF.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Gráficos de inclusión Interrelacionados

Súper-ordinación conceptual:

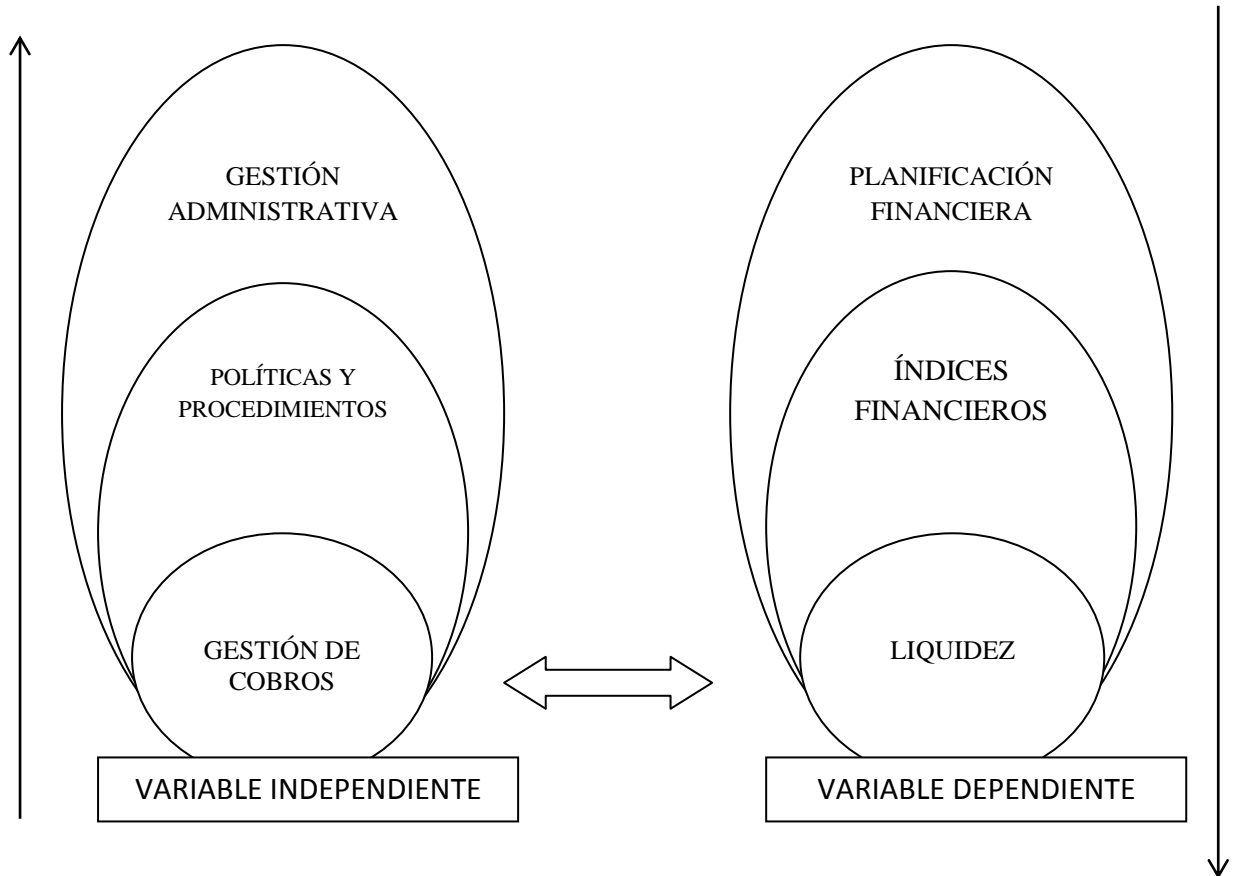


Gráfico 2. Inclusión de categorías conceptuales
Elaborado por: Johanna Moreno

Sub-ordinación conceptual (variable independiente)

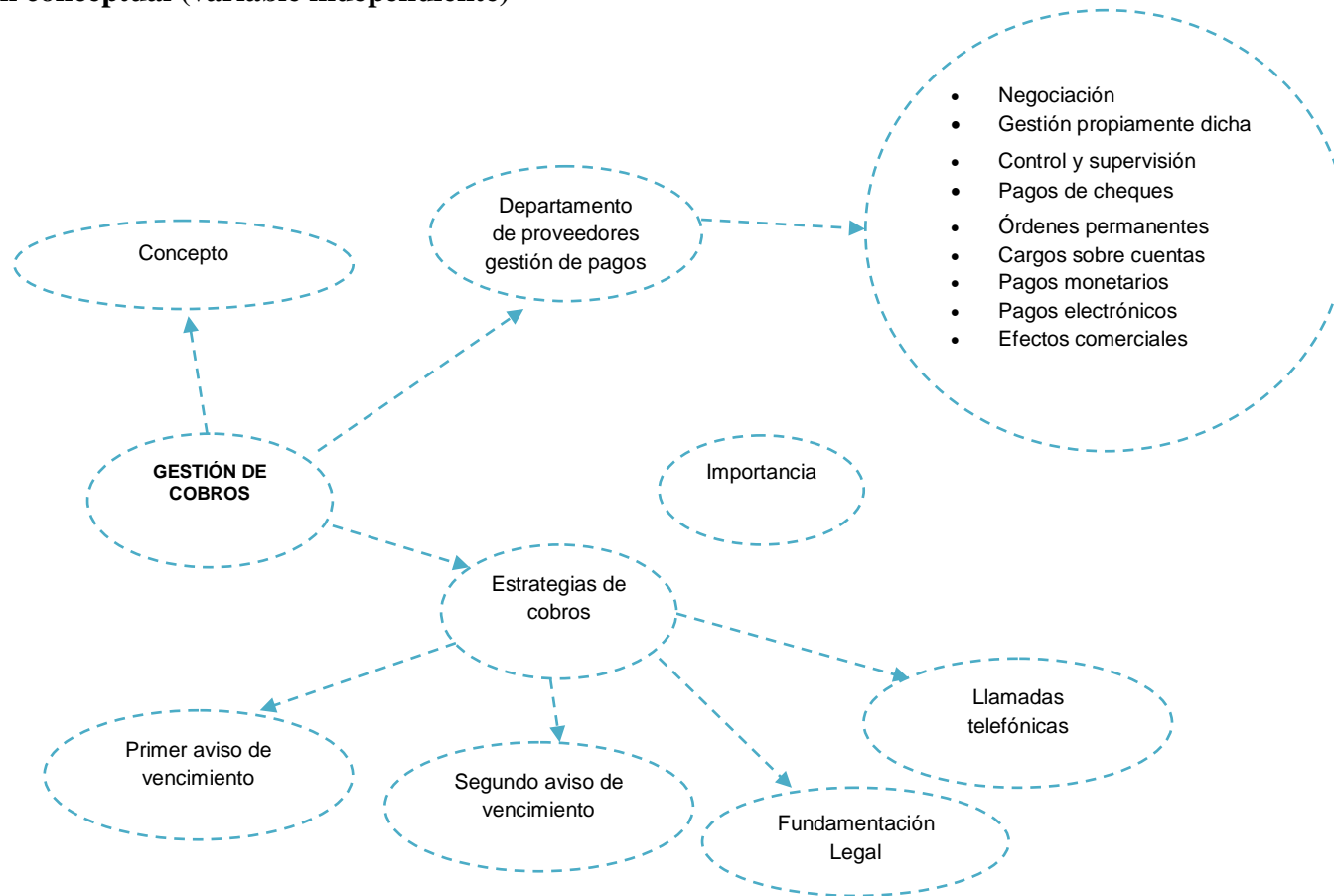


Grafico 3 *Sub-ordinación conceptual (variable independiente)*
Elaborado por: Johanna Moreno

Sub-ordinación conceptual (variable dependiente)

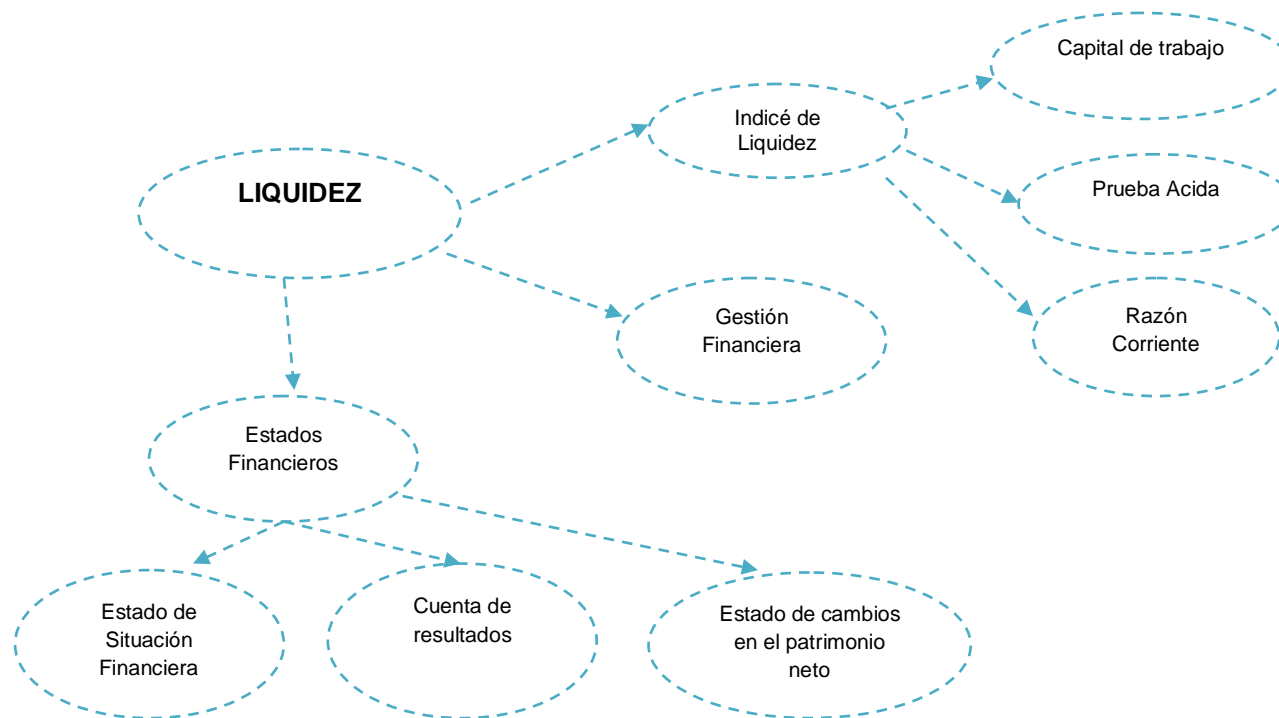


Grafico 4 Sub-ordinación conceptual (variable dependiente)
Elaborado por: Johanna Moreno

2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.

2.4.2.1. Conceptualización de la variable independiente

Según el libro de (Romero, 2009, pág. 42) en su libro Pasos para una gestión de cobros eficaz.

Una política efectiva de cobros requiere de algún tipo de sistema formal que garantice el pago de cuentas vencidas. No prestar la debida atención a los pagos atrasados puede perjudicar su flujo de caja y las posibilidades de éxito de su empresa. Para mantener flexibilidad en las cuentas por cobrar, muchas empresas utilizan una serie de cartas y llamadas telefónicas para recordar a sus clientes los pagos que adeudan. Estas comunicaciones son muy amistosas en un comienzo y se tornan progresivamente más serias e insistentes, conforme se vencen los pagos. La forma en que usted estructure su sistema de cobro es un asunto personal; puede ser que usted se sienta más cómodo llamando a sus clientes que enviándoles cartas. Lo importante es tener un sistema y, para ello, puede seguir los pasos que a continuación detallamos.

Paso 1: Llamada telefónica para averiguar el nivel de satisfacción del cliente

Es más probable que un cliente insatisfecho se retrase en sus pagos. Estas llamadas cordiales le permiten averiguar si ha podido satisfacer las necesidades del cliente. Al final de estas llamadas, mencione que recibirán la factura correspondiente dentro de poco y haga hincapié en la fecha de vencimiento de dicha factura. Cuándo: tres días después de haber entregado su producto o haber prestado su servicio, pero antes del vencimiento correspondiente.

Según (Romero, 2009, pág. 42)

Paso 2: Primer aviso de vencimiento

Éste es un cordial recordatorio de que se ha vencido el plazo para un pago determinado. Usted supone que el cliente se ha descuidado, ha olvidado o ha perdido la factura y que la pagará al recibir este gentil recordatorio. Un método bastante común es enviar una copia de la factura sellada como "vencida". Cuándo: diez días después de vencer la factura.

Según (Romero, 2009, pág. 42)

Paso 3: Segundo aviso de vencimiento

Otro gentil recordatorio para que el cliente compruebe que existe un pago pendiente. Este aviso puede hacerse mediante una carta con una copia adjunta de la factura correspondiente. Mantenga un tono cordial y no amenazante. Cuándo: 10 a 15 días después del primer aviso de vencimiento/20 o más días después de la fecha de vencimiento de la factura.

Según el libro de Gestión de Cobros elaborado por: (Rodríguez, 2008, pág. 51) dice:

I. CONCEPTO

La gestión de tesorería consiste en la previsión, control y conciliación de los cobros y pagos, y de la organización de los mismos. La gestión óptima no debe limitarse a depender de las circunstancias, permitiendo prever posibles tensiones y estudiar soluciones a los problemas con antelación.

No disponer de unas condiciones de cobro y pago definidas, así como un seguimiento de las mismas, causará, además de posibles problemas de tesorería, una mala imagen frente a los clientes y proveedores. Así, la falta de control de los cobros puede provocar una pérdida de credibilidad por parte de los clientes, y estos pueden que relajen sus políticas de pago. Por su parte, la falta de puntualidad en los pagos puede mermar la confianza del proveedor/acrededor en la empresa. En

definitiva, una mala gestión en los cobros y pagos forzará a buscar soluciones que implicarán unos gastos financieros.

II.IMPORTANCIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS

El volumen de facturación de la empresa es un condicionante fundamental para el diseño del departamento administrativo en la empresa. Es necesario estudiar las necesidades de personal que tendrá la empresa y asignar a cada uno de los integrantes las diferentes tareas, diferenciando las funciones y responsabilidades de cada uno. En general, en una empresa pequeña una sola persona puede llevar la gestión de cobros y pagos, pero si la empresa es grande, hay que distinguir a un responsable de clientes (cobros), y a uno de proveedores (pagos). Si el volumen de la empresa es muy elevado, cada responsable deberá disponer de un organigrama desagregado.

La informática puede ser considerada como una herramienta básica para conseguir mayor eficiencia en los departamentos de gestión de cobros y pagos. Para una correcta gestión se precisan programas de gestión comercial, de facturación, y de contabilidad, todos ellos relacionados entre sí.

Según (Rodríguez, 2006, pág. 14)

DEPARTAMENTO DE PROVEEDORES: GESTIÓN DE PAGOS

La gestión de proveedores debe establecer las condiciones de compra y plazos de pago convenientes para la empresa. Es necesario considerar que una buena política de proveedores puede reducir costes de financiación. Se pueden considerar tres funciones básicas:

1. Negociación

Negociar con los proveedores y acreedores las condiciones de pago que van a regir todas las operaciones comerciales entre ambas empresas. Es la manera de evitar problemas futuros a la hora de pagar. Es de vital importancia, de cara a

ahorrar costes de personal y tiempo, el intentar simplificar al máximo estas operaciones. Básicamente hay que pactar entre un sistema único de pago (cheques, transferencias, etc.), y el vencimiento. También se añadirán a la negociación, según los casos, descuentos especiales.

2. Gestión propiamente dicha

La responsabilidad por la gestión se inicia cuando se formula el pedido y se cierra cuando se hace efectivo el pago. El departamento debe tener toda la información precisa sobre las cantidades, el modo y el cuándo se van a pagar las deudas con nuestros proveedores/acreedores. Las funciones básicas del departamento son:

- Registro, verificación y conformación de las facturas.
- Contabilización de los movimientos de proveedores y acreedores.
- Relación diaria con los proveedores y acreedores
- Preparación y ejecución de los pagos.
- Archivo de la documentación de proveedores y acreedores.

Una gestión de pagos eficiente también requiere dar las mayores facilidades al acreedor/proveedor para que éste tenga claras las condiciones financieras de las operaciones.

3. Control y supervisión

Debe llevar a cabo el seguimiento de los pagos para que todos ellos lleguen a buen fin. Tiene que comprobar que se han realizado todos los pagos pertinentes según las previsiones de pago. La información mínima a obtener sería un listado de previsiones de pago con periodicidad. Si la empresa ha logrado imponer a sus proveedores una norma única de pago, la previsión de entregas dará el importe de los mismos.

Si por el contrario no lo ha conseguido, es necesario realizar un análisis estadístico y determinar el modelo que refleje las salidas de tesorería (mensuales, quincenales, etc.) Además, la previsión de pagos será necesaria para elaborar los

presupuestos de tesorería a medio y largo plazo, de cara a saber el déficit y superávit de tesorería que se producirán cada mes.

Según (Rodríguez, 2006, pág. 14): Si una compañía tiene un método eficiente para pagar a sus proveedores, puede «permitirse» pagar en la fecha de vencimiento final. Si sus sistemas no son eficientes, su nivel de crédito puede quedar en entredicho. Los métodos de pago incluyen los siguientes apartados:

a) Pagos de cheques

Los pagos por cheques pueden efectuarse a través de compensación en la ciudad o en el país; la elección afectará al período de tiempo asignado al cheque en cuestión para la compensación anticipada. Algunas empresas pueden introducir demoras deliberadamente, utilizando bancos desconocidos en localizaciones distantes. A esto se denomina en Estados Unidos pago o desembolso remoto. Por lo general, no está bien visto y puede dar una mala reputación a la compañía.

b) Órdenes permanentes

Las órdenes permanentes sobre una cuenta, son instrucciones que el cliente establece con su banco para que abone sumas con regularidad a un destinatario específico. Estas instrucciones no se pueden alterar, salvo por el propio cliente.

c) Cargos sobre cuentas

Los cargos directos sobre una cuenta son instrucciones que da el cliente, autorizando al banco a que cargue su cuenta, en línea con las instrucciones recibidas del destinatario de los fondos. En general, los cargos directos no se deben introducir en el sistema, excepto cuando éste permita que la empresa pueda consultar por anticipado sobre el cargo antes de que éste se lleve a cabo. Este sistema se ha introducido por medio de BACS (iniciales de los Servicios Bancarios de Compensación Automatizada), que permite la liquidación directa de las facturas comerciales. Los importes vencidos a liquidar se acuerdan previamente entre el cliente y el proveedor; luego el proveedor prepara una cinta o la entrega al banco. Esta cinta se procesa a través del BACS, que automáticamente

carga la cuenta del cliente y abona la del proveedor. El día que se procesa esta cinta normalmente se tiene en cuenta el tiempo de compensación, del que se priva el cliente por no seguir ya enviando cheques.

d) Pagos monetarios

Los pagos monetarios pueden realizarse a través de cheques, por transferencia a través del banco (donde cambian la moneda), por transferencia directa o por medios electrónicos, cargando la cuenta de divisas de la compañía. Los pagos monetarios que no sean por cheque tienen fecha de valor dos días hábiles posteriores, ya que ese es el tiempo que lleva el intercambio de información entre los bancos, de forma que, en el segundo día hábil, se compensarán los fondos de una cuenta de banco a la otra. Ese día se cargará la cuenta en divisas del cliente aunque el destinatario puede no recibir los fondos el mismo día.

e) Pagos electrónicos

Los pagos electrónicos son un medio para acelerar el proceso de pagos y reducir el papeleo que conllevan las transferencias de fondos. Para la entrega electrónica de fondos existe un sistema de «contraseña» para el acceso y con el que el banco puede operar. Si dentro de la empresa se ha quebrantado este sistema de seguridad, es por cuenta de la misma. Los pagos electrónicos pueden ser de dos tipos:

- Pre-especificados cuando los datos básicos de la transferencia se mantienen internamente en el sistema. Los únicos datos de entrada son el importe, la fecha valor y cualquier tipo de datos de referencia que se requieran.
- Formato libre cuando los detalles del pago se introducen en su totalidad desde el principio.

El primero es más seguro, aunque en comparación con una llamada telefónica, confirmada posteriormente por escrito se podría decir que el segundo método es igualmente seguro.

f) Efectos comerciales

Los pagos se pueden hacer por medio de letras de cambio o pagarés. Con ello se da al proveedor la opción de poder descontar los efectos en el mercado, para recibir el dinero antes de la fecha de vencimiento en tanto que no preocupe a la compañía que su «papel» esté en el mercado. Esta preocupación podría deberse, en primer lugar, al hecho de que se darían a conocer las condiciones de crédito utilizadas por la compañía en sus operaciones de tráfico, por ejemplo facturas a tres meses. En segundo lugar, podría afectar a la clasificación del crédito de la compañía, porque la mayoría de las liquidaciones de deuda se hacen por medio de una cuenta comercial, o sea, a pagar a su vencimiento, no contra los compromisos de pago sobre efectos comerciales.

DEPARTAMENTO DE CLIENTES: GESTIÓN DE COBROS

Hay que establecer unas condiciones de cobro claras y seguras para la empresa, pero dando a su vez, la necesaria flexibilidad que pueden requerir en situaciones especiales. El cobro es, por tanto, una parte integrante de la gestión de clientes. El objetivo es tener la posibilidad de gestionar la función de cobro y no ser meros receptores pasivos. En el ámbito de la gestión del cobro hay tres funciones básicas:

1. Negociación

Hay que negociar con los clientes las condiciones de cobro que van a regir las operaciones comerciales entre las empresas. Al igual que en el departamento de proveedores será necesario pactar un sistema único de cobro y el vencimiento de las facturas, en función del periodo de cobro que interese tener.

2. Gestión propiamente dicha

La responsabilidad última de la gestión de cuentas a cobrar, recae normalmente en el director financiero o administrativo en el caso de las PYMES. Esta figura es la persona o el departamento que se encarga de tener la información precisa y exacta

sobre las cantidades, el modo y cuando se van a cobrar las deudas de los clientes. Tendrá como funciones básicas:

- Facturación
- Contabilización de los cobros de clientes
- Relación diaria con los clientes
- Preparación de las remesas de recibos, así como hacer las gestiones oportunas en el caso de los cobros en los que la compañía deba actuar activamente
- Relación con las entidades de seguro de cobro
- Facturas especiales
- Archivo de la documentación de clientes

Una gestión de cobros eficiente facilitará al cliente el pago puntual. Hay dos formas de mejorar el proceso de cobro. La primera es cambiar los hábitos de pago de los clientes, la segunda es obviar o desviar el problema, por ejemplo, utilizando el factoring. Respecto a la primera opción, una alternativa es ofrecer al cliente un incentivo económico para el pago anticipado de facturas. Se puede resumir dicha gestión en cuatro áreas clave:

- Establecimiento de las condiciones de crédito
- Concesión de crédito a clientes
- Vigilancia de los comportamientos de pago y realizar el seguimiento de los cobros.
- Asegurarse de mantener una adecuada inversión en cuentas de clientes.

3. Control y supervisión

El seguimiento de los cobros es de vital importancia para la tesorería de la empresa. Procede comprobar que efectivamente se han realizado todos los cobros pertinentes según las previsiones de cobro. La falta de control sobre este aspecto provocará un aumento del coste de oportunidad financiero de la empresa. (Rodríguez, 2006)

2.4.2.2. Conceptualización de la variable dependiente

Gestión Financiera

Según (Jiménez Estrella, 2009, pág. 25) en su tesis manifiesta que “**Gestión Financiera** constituye un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a la empresa de la estructura financiera idónea”.

La Gestión financiera debe cimentarse en decisiones que constituyan a la sincronización perfecta de los flujos monetarios, en forma tal que la integración de los recaudos y las disponibilidades iniciales del efectivo, permita el cumplimiento oportuno de los compromisos o deuda como requisito que favorece el mantenimiento de buenas relaciones laborales, comerciales y financieras, además la gestión debe propender para el uso eficiente de recursos, para evitar la saturaciones o la ausencia de los mismos.

La gestión financiera gracias a sus aportes a la minimización de costos, el empleo efectivo de los recursos colocados a disposiciones de la gerencia y la generación de fondos vitales para el desempeño empresarial, auspicia la recuperación de la inversión, por cuanto contribuye el alcance de resultados positivos en sus dos componentes a saber:

- Margen de utilidad
- Movilización o rotación del fondo

Según el libro de (Rodríguez, 2006, pág. 29) en su libro Metodología para realizar análisis económico financiero en una entidad económica

ESTADOS FINANCIEROS

Estados financieros que presenta a pesos constantes los recursos generados o utilidades en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado. La expresión "pesos constantes", representa

pesos del poder adquisitivo a la fecha del balance general (último ejercicio reportado tratándose de estados financieros comparativos).

Algunos estados financieros

Estado financiero a una fecha o periodo futuro, basado en cálculos estimativos de transacciones que aún no se han realizado; es un estado estimado que acompaña frecuentemente a un presupuesto; un estado proforma.

Financieros auditados son aquellos que han pasado por un proceso de revisión y verificación de la información; este examen es ejecutado por contadores públicos independientes quienes finalmente expresan una opinión acerca de la razonabilidad de la situación financiera, resultados de operación y flujo de fondos que la empresa presenta en sus estados financieros de un ejercicio en particular.

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Aquellos que son publicados por compañías legalmente independientes que muestran la posición financiera y la utilidad, tal como si las operaciones de las compañías fueran una sola entidad legal.

NIC 1: PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

(a) activos;

(b) pasivos;

(c) patrimonio neto;

(a) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;

(b) otros cambios en el patrimonio neto; y

(c) flujos de efectivo.

Un conjunto completo de estados financieros incluirá los siguientes componentes:

(a) balance;

(b) cuenta de resultados;

(c) un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre:

(i) todos los cambios habidos en el patrimonio neto; o bien

(ii) los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales;

(d) estado de flujos de efectivo; y

(e) notas, en las que se incluirá un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.

Imagen fiel y cumplimiento de las NIIF

13. Los estados financieros reflejarán fielmente, la situación, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad.

La imagen fiel exige la representación fiel de los efectos de las transacciones, así como de otros eventos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos fijados en el Marco Conceptual. Se presumirá que la aplicación de las NIIF, acompañada de

informaciones adicionales cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporción en una presentación razonable.

Según (Mena, 2013, págs. 28-29) dice:

Estado de Situación Financiera

El Estado de Situación Financiera, también llamado balance general, es el medio que la contabilidad ha utilizado para mostrar el efecto acumulado de las operaciones que se han efectuado en el pasado. Nos muestra, a una fecha determinada, cuáles son los activos con los que cuenta la empresa para las futuras operaciones, así como los derechos que existen sobre los mismos y que aparecen bajo el nombre de pasivos y capital contable.

Índice de Liquidez

Es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa. La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus empleados, con la capacidad que tenga para renovar su tecnología, para ampliar su capacidad industrial, para adquirir materia prima. Es por eso que la empresa requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones. (Olmedo, 2006, pág. 25)

Según (Ponce, 2003, pág. 13)

PRUEBA ÁCIDA

Es una razón muy similar a la razón corriente. Para calcularla, se excluye de los activos corrientes la cifra del inventario y se divide esta diferencia por el total del Pasivo Corriente.

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Se excluye la cifra de inventarios porque en muchas ocasiones se presentan en el activo corriente cifras de inventarios obsoletos, de muy difícil venta, cuya presencia allí lo único que logra es distorsionar el análisis financiero. Con la prueba ácida se obtiene una medida más exigente respecto a la liquidez, aunque puede ser absurda, de ahí la importancia de buen sentido del analista, pues los principios contables prevén una empresa en marcha, luego parecería ilógico retirar los inventarios para medir la liquidez de un negocio.

CAPITAL DE TRABAJO

También relaciona las cifras del Activo corriente con las del Pasivo Corriente pero en este caso estableciendo la diferencia entre ambas. Muestra cuales serían los recursos corrientes que podrían dedicarse a trabajar con ellos después de pagar las deudas de corto plazo, este indicador debería reevaluarse ya que, los recursos así se deban se tienen disponible para operar en los negocios, tal es el caso de los inventarios, el hecho de que deberlos a los proveedores no significa que no pueda disponerse de ellos.

CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE – PASIVO CORRIENTE

RAZÓN CORRIENTE

Es un indicador de la liquidez que se calcula muy fácilmente. Como su nombre lo indica, basta con establecer el cociente entre el total del Activo Corriente y el total del Pasivo Corriente:

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

2.5 Hipótesis

La gestión de cobros se relaciona con la liquidez de la empresa FAMESA.

2.6 Señalamiento de las variables

Variable Independiente: Gestión de cobros

Variable Dependiente: Liquidez

Unidad de Observación: Empresa de Electrodomésticos FAMESA

Término de relación: relaciona

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

En consideración de que en la fundamentación filosófica se seleccionó el paradigma critico propositivo, para la ejecución de la investigación nos corresponde analizar el enfoque cualitativo por las siguientes razones:

Se utilizara técnicas cualitativas que se encontraran basadas en valores y cualidades que permitirán al investigador actuar de forma correcta durante la investigación que se realizará desde adentro de la empresa, es decir desde el lugar en el cual será analizado y estudiado el problema objeto de estudio, y así mediante la aplicación de técnicas adecuadas para poder mejorar la calidad de servicio.

También asumirá una posición dinámica porque se basará en el análisis de las causas los efectos que se producirán, los mismos que ayudaran a la búsqueda de diferentes soluciones o alternativas, promoviendo la participación de toda una comunidad, dentro de la investigación, el mismo que ayudara a la comprensión del problema, las diferentes propuestas de acción, evaluación y su debida ejecución.

El problema objeto de estudio tendrá una perspectiva más amplia desde el lugar en el cual será estudiado y analizado, porque permitirá involucrarse y tener un contacto directo desde el lugar en el cual se produce el problema y no se limitara a

la observación desde afuera ya que todos sus datos serán basados dentro de la realidad de la empresa.

3.2. Modalidad básica de la investigación

La investigación que se va a realizar es combinada, significa que vamos a utilizar investigación documental e investigación de campo para procesar la información deseada.

3.2.1. Investigación de campo

Se realizara esta modalidad porque permitirá recolectar y registrar ordenadamente la información obtenida referente al problema a través de diferentes técnicas ya que permite tener contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto a investigar.

“La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos”. (Naranjo Lòpez, 2004, pág. 20)

Esta investigación se encuentra dentro de la investigación de campo, debido a la relación que presenta de forma directa con la realidad de la empresa y sus acontecimientos o sucesos, se trabajara directamente con el análisis de los clientes según su tipo de cartera y también los índices de liquidez, los mismos que están en la capacidad de proporcionar la información requerida por el hecho de estar relacionadas directamente con la empresa., el investigador se involucrara de manera directa con los objetivos planteados en el proyecto para proponer soluciones a la problemática existente y contribuir con el desarrollo de la entidad.

La **Investigación de Campo** “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen, en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto“. (Herrera L. , 2004, pág. 12)

3.2.2. Bibliográfica y/o documental

Utilizando información de (Herrera J. , 2003) en su libro “Tutoría de la Investigación” indica que: “la investigación documental-bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión autorizada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

Esta investigación está respaldada en diferentes documentos bibliográficos y/o documental, se tomó en cuenta criterios y obras de diferentes autores, que permitieron añadir al proyecto de investigación información sustentada en citas bibliográficas los mismos que son: libros, normativas, leyes, investigaciones realizadas en años anteriores y páginas web de manera que han ayudado a fortalecer el marco teórico y el desarrollo de la operacionalización de variables.

3.3. Nivel o tipo de investigación

En el presente trabajo se utilizara la investigación Exploratorio y descriptiva que se detallan a continuación:

3.3.1 Investigación Exploratorio

Según (Naranjo Lòpez, 2004, pág. 21) La investigación exploratoria “Es una metodología más Flexible de mayor amplitud dispersión y estudio poco estructurado. Con la finalidad sondear un problema poco investigado o desconocido en un contexto particular”.

Esta investigación está enmarcada en una investigación de tipo exploratorio debido al sondeo que se realizó para efectuar el presente estudio, es así que se utiliza una metodología más amplia, y genera una hipótesis que será comprobada por medio de un análisis estadístico.

El método a utilizar es Triangulación Hermenéutica en el cual tomaremos los datos del registro de clientes según su tipo de cartera y los análisis que realizamos a la liquidez.

3.3.2 Investigación descriptiva

Permite predicciones rudimentarias de medición precisa que requiere de conocimientos suficiente para muchas investigaciones de este nivel tienen interés de acción social. Con la finalidad clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos criterios. (Naranjo López, 2004, pág. 22)

Además se utilizara la investigación descriptiva en el presente estudio para determinar las políticas y los procedimientos que se utilizaran para la gestión de cobros, de manera que se puedan detallar todos y cada uno de los elementos para demostrar la liquidez, es decir que se pueda obtener políticas apropiadas para que la gestión de cobros mejore y así disminuir el endeudamiento en la empresa por parte de los clientes.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Tomando información de (Herrera J. , 2003) en su libro “Tutoría de la Investigación” indica que “la población es la totalidad de los elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone de tiempo necesario.”

La población o universo que será tomada en cuenta para el presente estudio es el personal administrativo de la empresa FAMESA.

3.4.2 Muestra

Según Información de (Naranjo Lòpez, 2004, pág. 23): “La muestra es una parte de la población seleccionada de acuerdo con una regla o plan está para ser confiables, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación”.

Para la presente investigación se calculara la muestra de un total de población de 4 personas del personal administrativo de la empresa FAMESA.

El muestreo es una herramienta para la investigación debido a la ayuda que proporciona, la función que realiza es examinar a una parte de la población con la finalidad de conseguir deducciones de dicha población, pero como la población es de 4 personas no es necesario realizar la muestra pero podemos citar la fórmula que se presenta a continuación.

$$n = \frac{Z^2 * pqN}{(N - 1)e^2 + Z^2pq}$$

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de Confianza

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN:

POBLACIÓN	UNIDADES DE OBSERVACIÓN	FRECUENCIA	% DE REPRESENTACIÓN
CLIENTES INTERNOS	PERSONAL ADMINISTRATIVO	4	100%
TOTAL		4	100%

Tabla N: 1 Determinación de la muestra
Fuente: FAMESA

3.5 Operacionalización de variables

Es la recopilación de información de la variable dependiente e independiente del tema de investigación. La operacionalización de las variables se parece a un mapa conceptual elaborado horizontalmente en donde la conceptualización de la variable se deriva del marco teórico la cual se escribe en la primera columna de la matriz, las categorías se escriben en la segunda columna responde a la pregunta ¿Cuáles son los elementos esenciales de la variable conceptualizada? Para cada categoría se determinan sus indicadores esta va en la tercera columna son los elementos directamente observables y medibles que reflejan la presencia y acción de la categoría en un contexto delimitado, para cada indicador se formulan ítems básicos, que servirán de referentes para diseñar los instrumentos de recolección de información estos se escriben en la cuarta columna. En la última columna se recomienda fijar las técnicas e instrumentos de recolección responde a la pregunta ¿Qué instrumentos se aplicaran y a quienes?

3.5. Operacionalización de variables:

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente: (Gestión de Cobros)

TEMA: “Gestión de cobros y la liquidez de la empresa FAMESA”

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Según (PAREDES VALLE & Balseca, 2012, pág. 23)</p> <p>Gestión de cobros: Es el conjunto de pasos o tareas sucesivas para la recuperación de los fondos entregados de bienes o servicios a crédito de acuerdo a las condiciones pactadas entre</p>	<p>✓ Recuperación de los fondos</p> <p>✓ Políticas pactadas por el deudor y acreedor</p>	<p>✓ Documentación de créditos y cobranzas</p> <p>✓ Políticas administrativas</p>	<p>¿La empresa cuenta con un proceso de otorgamiento de un crédito?</p> <p>¿Se han establecido requisitos para otorgar un crédito?</p> <p>¿Cuentan con un proceso de cobranza definido?</p> <p>¿Se categorizan a los clientes según el tipo de cartera?</p> <p>¿El personal de cobranza es</p>	<p>Encuesta dirigida al personal administrativo con el instrumento del cuestionario en la empresa FAMESA.</p>

<p>el deudor y el acreedor al momento de la venta.</p>		<p>✓ Leyes y normas contables.</p>	<p>suficiente? ¿Existen políticas de cobranza? ¿Existen estrategias de cobranza?</p>	
--	--	------------------------------------	--	--

Tabla N: 2 Operacionalización de la variable independiente
 Elaborado por: Johanna Moreno

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente: (Liquidez)

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Según (Asubadin Azubadin, 2011, pág. 16)</p> <p>La liquidez: Es la capacidad que tiene la empresa para cubrir el vencimiento de las cuentas por pagar a corto plazo y atender con normalidad sus operaciones.</p>	<p>✓ Operaciones de la empresa</p> <p>✓ Cuentas por Pagar</p>	<p>✓ Solvencia</p> <p>✓ Liquidez(Prueba Acida)</p> <p>✓ Cuentas por pagar</p>	<p>¿Qué nivel de conocimiento en administración financiera tiene?</p> <p>¿Considera usted que el proceso de cobranza influye en la liquidez?</p> <p>¿Considera que en algún momento la cobranza perjudicó los pagos mensuales de la empresa?</p>	<p>Encuesta dirigida al personal administrativo con el instrumento del cuestionario en la empresa FAMESA.</p>

Tabla N 3 Operacionalización de la variable dependiente
Elaborado por: Johanna Moreno

3.6 Plan procesamiento y análisis de la información

3.6.1 Plan de procesamiento de la información

Se realizara una revisión crítica de la información recogida, es decir se desechara todo tipo de información contradictorio, incompatible o con algún tipo de errores, que altere la información real. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

3.6.2 Análisis e interpretación de resultados.

Para analizar los resultados tenemos el informe de los clientes según su tipo de cartera, gráficos de los índices de la liquidez mediante la prueba ácida, el capital de trabajo, razón corriente, cuentas por cobrar y la utilidad del ejercicio, tomando en consideración de año a año, todo esto lo realizaremos la comprobación de la hipótesis mediante la herramienta de la Triangulación Hermenéutica que permita una interpretación clara y concisa, con el objeto de verificar si los objetivos del trabajo de investigación se están cumpliendo.

La interpretación de resultados se realizara tomando en cuenta el marco teórico, respaldándose en el mismo y de acuerdo al análisis de los cuadros obtenidos evaluaremos si existe una gestión de cobros y una liquidez esperada.

La comprobación de hipótesis se realizará tomando en cuenta los índices de liquidez, en especial con el informe de los clientes observando el tipo de cartera que pertenece cada cliente, en donde se verificará si existe una buena gestión de cobros y si hay liquidez o no en la empresa, y se definirá si es necesario desarrollar la propuesta para dar solución a la problemática existente.

Es preciso conocer que la triangulación hermenéutica: “comprende la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación declaración de los procedimientos centrales que guían el proceso de análisis de la información, es decir, seleccionar en primer lugar de la información obtenida en el

trabajo de campo, triangular la información de cada parámetro, triangular la información de los datos obtenidos mediante los instrumentos y triangular la información con el marco teórico”. (Cisterna, 2000, pág. 25)

La Triangulación Hermenéutica se enfoca en los siguientes parámetros:

- 1) La comparación de acuerdo al total de endeudamiento de los clientes con la prueba ácida, capital de trabajo, razón corriente, cuentas por cobrar y utilidad del ejercicio en los 3 últimos años.
- 2) Vamos a tomar en consideración los índices de liquidez comparando entre ellos para poder observar la realidad de la empresa en términos numéricos.

El establecimiento de conclusiones y recomendaciones se realizará en base a toda la investigación, es decir una vez determinado el problema e identificado las variables de estudio, plantado los objetivos de la investigación , desarrollado el marco teórico, realizado el trabajo de campo, y la verificación de hipótesis.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados:

Para realizar la recolección de información se ha utilizado como instrumento el formulario de encuesta, el mismo que ha sido aplicado a 4 personas del área administrativo de la empresa FAMESA.

Para tabular los resultados se ha aplicado los conocimientos en el programa Microsoft Excel como hoja de cálculo y los resultados que se detallan a continuación.

4.2. Interpretación de Datos:

Después de haber realizado la encuesta al personal administrativo procedemos a tabular los resultados obtenidos para poder evaluar en la verificación de la hipótesis que se presentará a continuación.

Los resultados que arrojen la encuesta permitirán realizar un análisis de cada pregunta, el mismo que evidenciará lo que está sucediendo con el tema de gestión de cobros y la liquidez en la empresa FAMESA.

Es de vital importancia saber sobre la realidad de los hechos para poder establecer las conclusiones y recomendaciones sobre el tema evaluado.

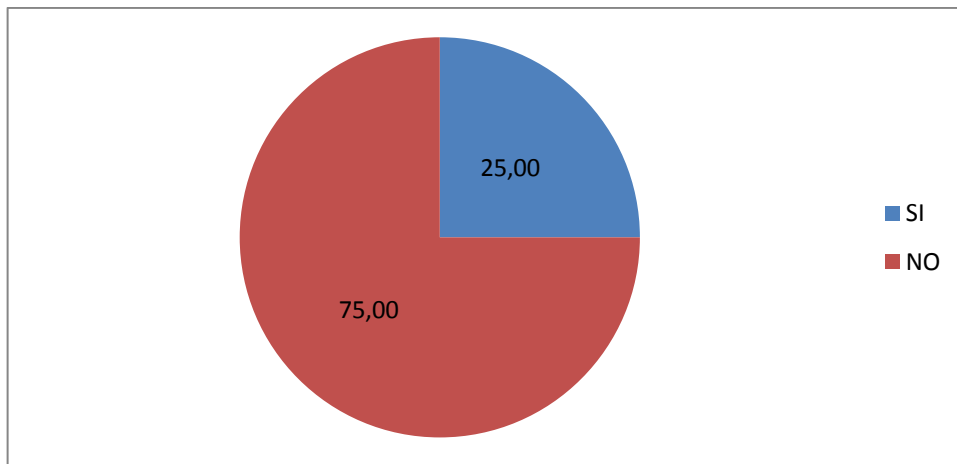
PREGUNTA N: 1

¿La empresa cuenta con un proceso de otorgamiento de un crédito?

Tabla N 3: OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100

GRAFICO N 5: OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO



Elaborado por: Johanna Moreno

Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

Del personal administrativo, la Contadora representa el 25%, dice que si cuenta con un proceso de otorgamiento de los créditos, mientras tanto un 75% de las personas encuestadas dicen que no existe un otorgamiento del crédito.

INTERPRETACIÓN:

Existe un número muy elevado de personas encuestadas en FAMESA que nos dicen que no existe un proceso para otorgar un crédito por lo tanto es necesario implementarlo en la empresa.

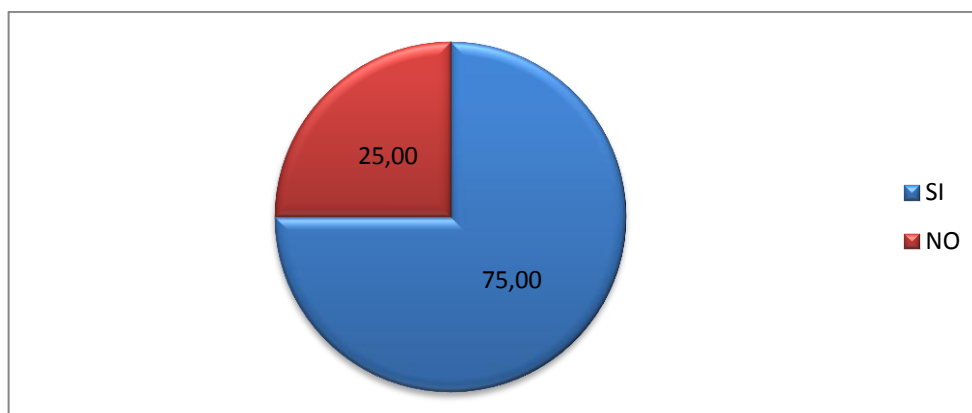
PREGUNTA N: 2

¿Se han establecido requisitos para otorgar un crédito?

Tabla N 4: REQUISITOS DE CRÉDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	42	100

GRAFICO N 6: REQUISITOS DE CRÉDITO



Elaborado por: Johanna Moreno
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

Del personal administrativo que trabaja en FAMESA un 75% nos dice que si presentan requisitos para el otorgamiento de un crédito, mientras que el Vendedor dice que no conoce los requisitos para otorgar un crédito.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los encuestados nos indican que si existen requisitos para realizar los créditos pero no son los suficientes para poder elaborar un crédito seguro.

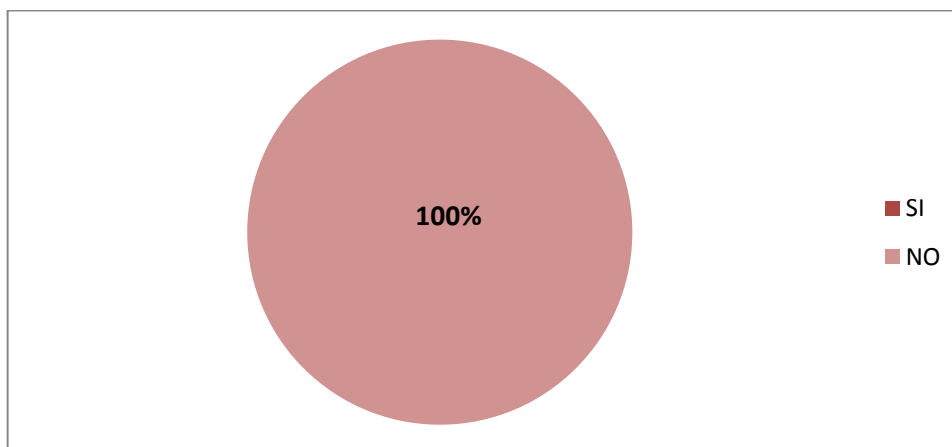
PREGUNTA 3:

¿Cuentan con un proceso de cobranza definido?

Tabla N 5: PROCESO DE COBRANZA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00
NO	4	100,00
TOTAL	4	100,00

GRAFICO 7: PROCESO DE COBRANZA



Elaborado por: Johanna Moreno
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

Todas las personas encuestadas es decir un 100% nos dicen que no existe un proceso de cobranza definido.

INTERPRETACIÓN:

El proceso de cobranzas es muy importante para dar los créditos por lo que todas las personas de FAMESA nos dicen que no existe un proceso definido y debemos tomar en cuenta este parámetro.

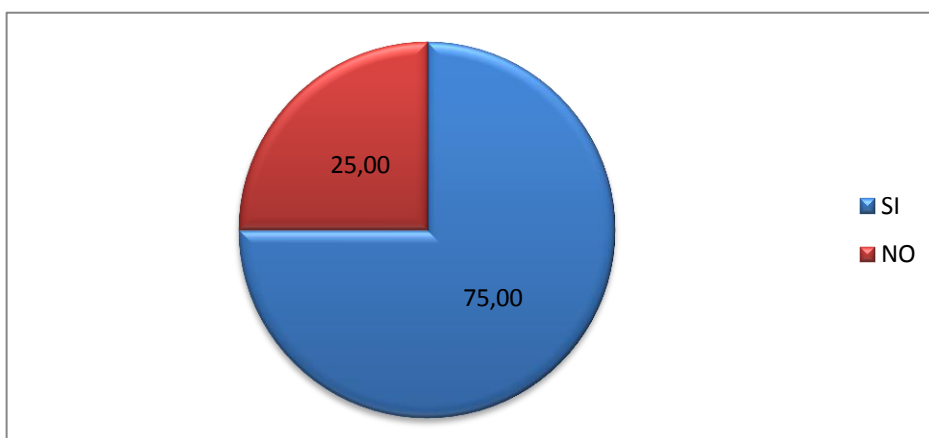
PREGUNTA 4:

¿Se categorizan a los clientes según el tipo de cartera?

Tabla N 6: TIPO DE CARTERA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100,00

GRÁFICO 8: TIPO DE CARTERA



Elaborado por: Johanna Moreno

Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

El vendedor representa el 25% de las personas encuestadas, dice que no clasifican a los clientes según el tipo de cartera y un 75% de los encuestados dicen que si clasifican a los clientes por su cartera.

INTERPRETACIÓN:

Si existe un cuadro explicativo en donde nos podemos dar cuenta que tipo de cartera tienen los clientes de la empresa FAMESA.

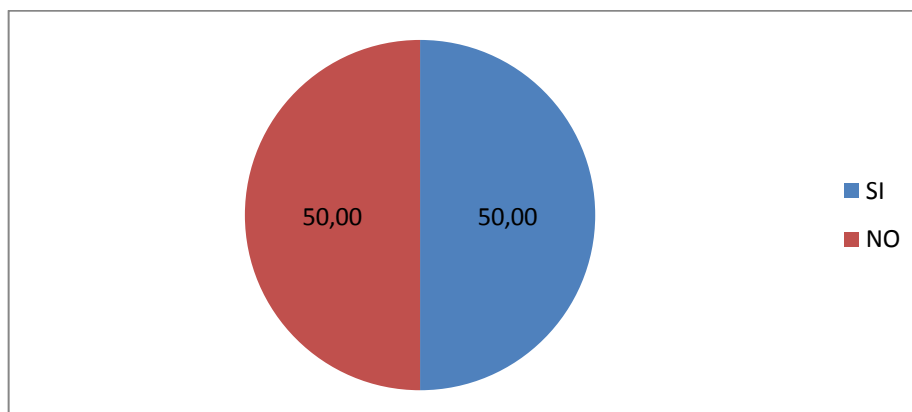
PREGUNTA N: 5

¿El personal de cobranza es suficiente?

Tabla N 7: COBRANZA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100,00

GRAFICO 9: COBRANZA



Elaborado por: Johanna Moreno
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

El 50% de las personas encuestadas dicen que si es suficiente el personal de cobranzas, el 50% piensan que no es suficiente el personal de cobranzas en la empresa FAMESA y son la Contadora y el Agente de Cobranza.

INTERPRETACIÓN:

De las personas encuestadas piensan que es si es muy indispensable que existan más personal de cobranzas en la empresa FAMESA.

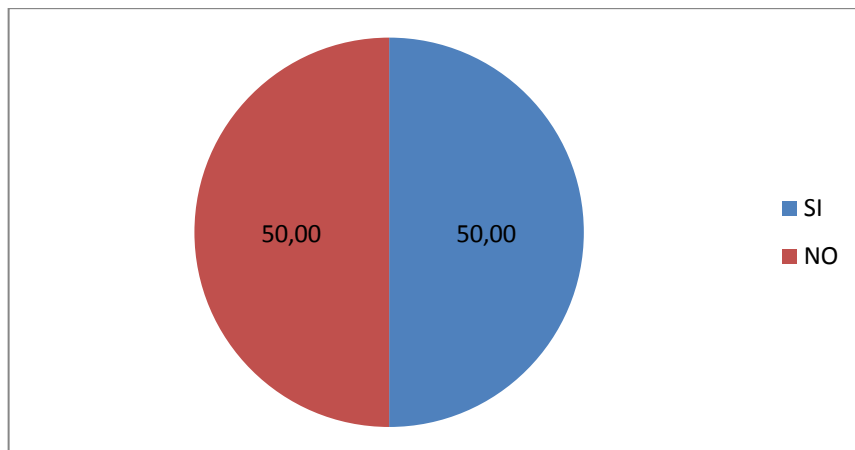
PREGUNTA N: 6

¿Existen políticas de cobranza?

Tabla N 8: POLÍTICAS DE COBRANZAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50,00
NO	2	50,00
TOTAL	4	100,00

GRÁFICO 10: POLÍTICAS DE COBRANZAS



Elaborado por: Johanna Moreno
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

Las personas encuestadas dicen que el 50% si existen políticas de crédito, el otro 50% dicen que no existen políticas de crédito, porque existen políticas rudimentarias que no le aseguran que los clientes sean cumplidos, es lo que consideran la Contadora y el Gerente.

INTERPRETACIÓN:

Las políticas de crédito son muy indispensables en una empresa, ya que por medio de ello se puede evitar el endeudamiento y así mejorará la gestión de cobros.

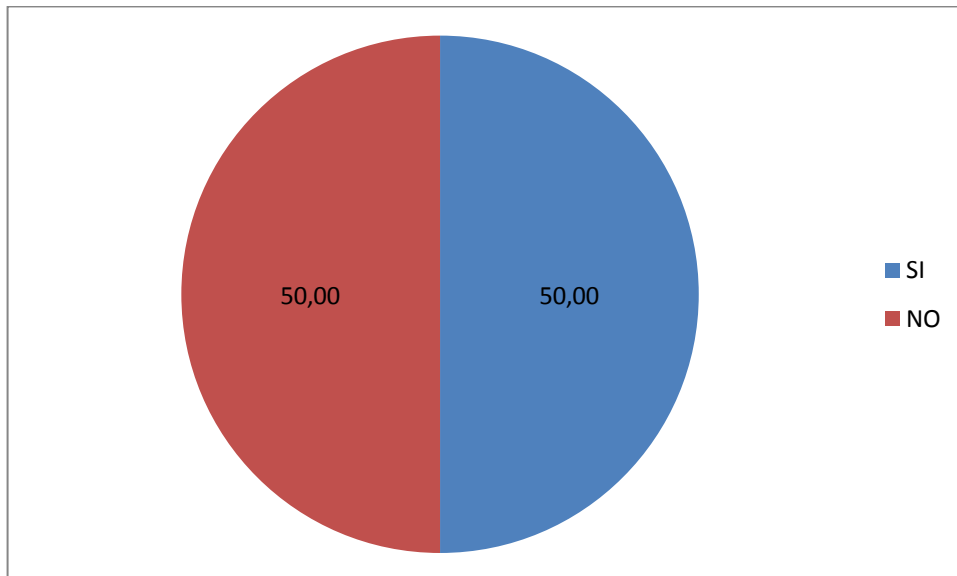
PREGUNTA N: 7

¿Existen estrategias de cobranza?

Tabla N 9: ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50,00
NO	2	50,00
TOTAL	4	100,00

GRÁFICO 11 ÍNDICE DE LIQUIDEZ



Elaborado por: Johanna Moreno
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

En la empresa el 50% de las personas piensan que si necesitan estrategias de cobranzas y un 50% dicen que no poseen estrategias de cobranzas, son las misma personas que calificaron la ausencia de políticas.

INTERPRETACIÓN:

Las estrategias de cobranzas se deben tomar en cuenta cuando se realiza un crédito en alguna institución financiera.

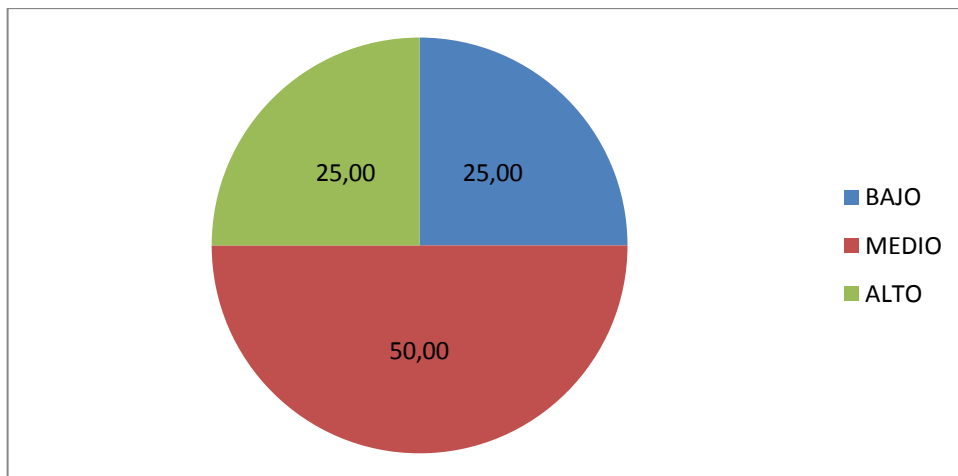
PREGUNTA N: 8

¿Qué nivel de conocimiento en administración financiera tiene?

Tabla N 10: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	1	25%
MEDIO	2	50%
ALTO	1	25%
TOTAL	4	100,00

GRÁFICO 12: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



Elaborado por: Johanna Moreno

Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

Un 25% de las personas encuestadas tienen un bajo conocimiento en administración financiera, un 50% un conocimiento medio y un 25% conocimiento alto.

INTERPRETACIÓN:

La administración financiera en una empresa es muy importante y por eso se debe tomar muy en cuenta para poder organizar una institución.

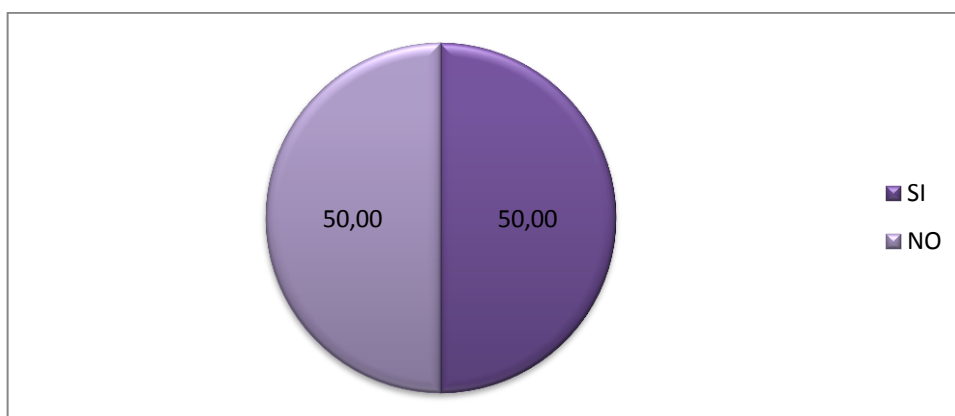
PREGUNTA N: 9

¿Considera usted que el proceso de cobranza influye en la liquidez?

Tabla N 11: LIQUIDEZ

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100,00

GRÁFICO 13: LIQUIDEZ



Elaborado por: Johanna Moreno
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

Un 50% de las personas encuestadas piensan que el proceso de cobranzas si afecta en la liquidez y dichas personas son la Contadora y el Gerente ya que se enfrentan a resolver problemas de iliquidez permanentemente, el otro 50% piensan que no influye el proceso de cobranzas.

INTERPRETACIÓN:

El proceso de cobranzas influye en la liquidez por el índice de endeudamiento que arroja por lo que se debe tomar medidas y así mejorar la gestión de cobros en la empresa.

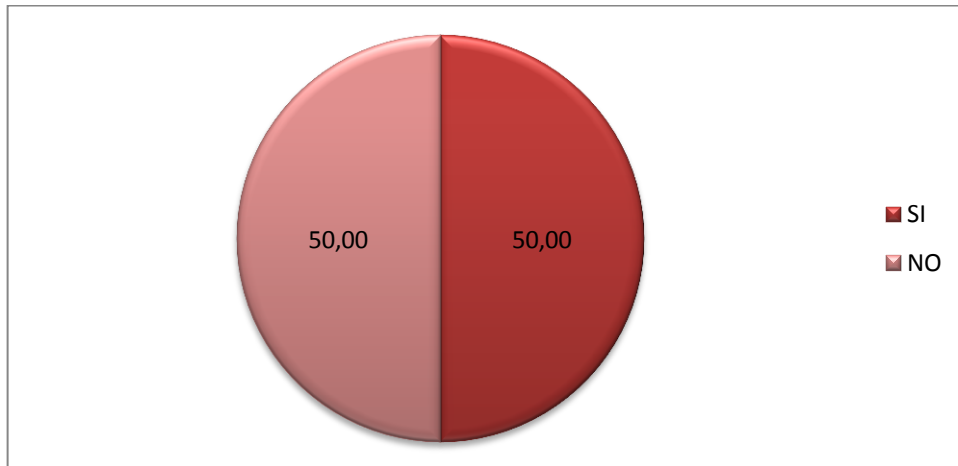
PREGUNTA N: 10

¿Considera que en algún momento la cobranza perjudicó los pagos mensuales de la empresa?

Tabla N 12: PROCESO DE COBRANZAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100,00

GRÁFICO 14: PROCESO DE CONBRANZAS



Elaborado por: Johanna Moreno
Fuente: Encuesta

ANÁLISIS:

La Contadora y el Gerente consideran que la cobranza afectan los pagos inmediatos requeridos mensualmente mientras que el otro 50% de las personas encuestadas consideran que la cobranza no influye en los pagos.

INTERPRETACIÓN:

Los pagos que no se realizan a tiempo al personal de FAMESA son por la gestión de cobranzas mal aplicada en la empresa.

4.3 Verificación de la Hipótesis

El análisis de los resultados le tomamos en cuenta el informe de los clientes según tipo de cartera, los índices de liquidez que arrojó la empresa en los últimos 3 años, como lo indicamos anteriormente en la metodología de la investigación en el capítulo tres de la investigación.


INFORME AUXILIAR DE CLIENTES

No.	NOMBRES	AÑO 2013			AÑO 2012			AÑO 2011		
		VALOR	SALDO	TIPO	VALOR	SALDO	TIPO DE CARTERA	VALOR	SALDO	TIPO DE CARTERA
1	Acosta David	2.000,00	1.240,00	A	400,00		A	1.000,00		A
2	Acosta Nathaly	1.000,00	800,00	A	500,00	300,00	A	2.000,00		A
3	Aguilar Lizeth	12.000,00	10500	A	700,00	500,00	A	8.000,00		A
4	Aguilar Elizabeth	18.000,00	12.000,00	B	800,00	200,00	B	6.000,00	4.500,00	C
5	Barahona Janeth	3.000,00	1.240,00	C	600,00	200,00	D	5.000,00	3.400,00	B
6	Bonilla Hector	4.000,00	3.200,00	E	850,00	2.300,00	E	4.000,00	2.300,00	E
7	Davila Janneth	5.000,00	4.200,00	E	900,00	500,00	E	3.700,00	1.450,00	E
8	Erazo Marina	2.000,00	1.100,00	E	800,00	230,00	E	3.500,00	2.100,00	E
9	Espín Wilson	1.000,00	800,00	E	700,00	500,00	E	2.400,00	1.100,00	E
10	Espín Paúl	800,00	200,00	A	500,00	200,00	B	1.580,00	900,00	B
11	Galarza Karem	900,00	400,00	A	400,00	300,00	A	900,00	500,00	A
12	Gomez Fernanda	1.000,00	600,00	A	3.000,00	2.300,00	A	800,00	600,00	A
13	Gutierrez Cristina	2.000,00	1150,00	B	1.200,00	1.000,00	C	1.580,00	1.200,00	B
14	Jara Adriana	2.000,00	1300,00	B	750,00	200,00	B	2.450,00	1.400,00	B
15	Jara Luis	900,00	300,00	B	900,00	500,00	B	1.500,00	800,00	B
16	Jara Lourdes	800,00	200,00	C	1.000,00	800,00	D	800,00	400,00	D
17	Lozano Sandra	1.560,00	800,00	C	800,00	350,00	D	600,00	300,00	D
18	Mafla Alejandra	1.250,00	900,00	C	700,00	340,00	C	900,00	600,00	C

19	Maldonado Carolina	2.600,00	1.000,00	D	500,00	250,00	D	890,00	370,00	D
20	Marcial Andrea	1.500,00	500,00	D	1.100,00	800,00	D	3.400,00	2.560,00	D
21	Martinez Lucia	1.100,00	900,00	D	11.000,00	8.000,00	D	2.500,00	1.570,00	D
22	Martinez Erika	800,00	300,00	A	7.000,00	3.000,00	A	1.200,00	900,00	A
23	Marín Javier	500,00		A	6.000,00	2.500,00	A	800,00	500,00	A
24	Medina Edison	200,00		A	2.500,00	1.000,00	A	500,00	250,00	A
25	Mora Felipe	1.200,00	800,00	E	3.500,00	2.100,00	D	300,00	120,00	D
26	Morales Anita	1.000,00	400,00	E	3.000,00	1.500,00	D	500,00	200,00	D
27	Parra Juan	1.400,00	900,00	E	1.500,00	900,00	E	1.300,00	900,00	E
28	Pino Cesar	2.500,00	950,00	E	800,00	200,00	E	700,00	400,00	E
29	Perez Mario	4.000,00	900,00	E	600,00	400,00	E	1.100,00	800,00	E
30	Peña Diego	1.500,00	400,00	E	7.000,00	5.000,00	E	1.800,00	1.200,00	E
31	Pereira Sofia	150,00	90,00	A	4.000,00	2.500,00	A	2.500,00	1.340,00	A
32	Perez Milton	200,00	50,00	A	6.000,00	3.500,00	A	3.100,00	2.800,00	A
33	Perez Fabian	1.105,92	1.000,00	A	3.000,00	2.400,00	A	2.000,00	1.500,00	A
42	Quispe Esteban	1.200,00	900,00	A	600,00	300,00	A	5.000,00	3.500,00	A
43	Quisiguiña Wiliam	1.100,00	900,00	B	500,00	140,00	A	1.300,00	800,00	A
44	Quizhpilema Jenny	1.200,00	700,00	B	200,00	100,00	A	1.230,00	1.000,00	A
45	Villalba María	1.500,00	800,00	B	800,00	300,00	B	1.000,00	700,00	B
46	Villalba María	1.000,00	400,00	B	1.230,52	1.000,00	B	1.200,00	800,00	C
47	Zerna Flor	3.000,00	1450,00	E	3.450,00	1.350,00	D	1.123,00	123,00	D
48	Zhumo Oscar	4.000,00	2300,00	E	3.048,00	2.500,00	D	800,00	500,00	D
49	Zurita María	6.000,00	4600,00	E	1.425,00	1.000,00	E	1.100,00	900,00	E
50	Zurita Alejandro	5.000,00	4000,00	E	2.300,00	1.500,00	E	1.200,52	890,00	E
	TOTAL	102.965,92	65.170,00		86.553,52	52.960,00		83.253,52	46.173,00	

Nota: Todas las ventas las realizaron a crédito


 DR. MARCELO MEZA
 GERENTE


 EDITH GABOR
 CONTADORA

A	Riesgo normal									
B	Riesgo potencial									
C	Deficiente									
D	Dudoso Recaudo									
E	Perdida									

Tabla N13: Informe auxiliar de clientes
Elaborado por: Johanna Moreno

Tenemos el informe de los clientes según su tipo de cartera, como podemos observar en el cuadro expuesto vemos que existe varios clientes que tienen cartera tipo E, año a año se les siguió entregando créditos a pesar del riesgo que mantenían dichos clientes por tal motivo podemos decir que existe una gestión de cobros inadecuada y por ende la liquidez de la empresa disminuirá por el excesivo valor que posee la cuenta clientes de año a año.


CLIENTES CON CARTERA TIPO E

No.	NOMBRES	AÑO 2013			AÑO 2012			AÑO 2011		
		VALOR	SALDO	TIPO DE CARTERA	VALOR	SALDO	TIPO DE CARTERA	VALOR	SALDO	TIPO DE CARTERA
1	Bonilla Hector	4.000,00	3.200,00	E	850,00	2.300,00	E	4.000,00	2.300,00	E
2	Davila Janneth	5.000,00	4.200,00	E	900,00	500,00	E	3.700,00	1.450,00	E
3	Erazo Marina	2.000,00	1.100,00	E	800,00	230,00	E	3.500,00	2.100,00	E
4	Espín Wilson	1.000,00	800,00	E	700,00	500,00	E	2.400,00	1.100,00	E
5	Mora Felipe	1.200,00	800,00	E	3.500,00	2.100,00	D	300,00	120,00	D
6	Morales Anita	1.000,00	400,00	E	3.000,00	1.500,00	D	500,00	200,00	D
7	Parra Juan	1.400,00	900,00	E	1.500,00	900,00	E	1.300,00	900,00	E
8	Pino Cesar	2.500,00	950,00	E	800,00	200,00	E	700,00	400,00	E
9	Perez Mario	4.000,00	900,00	E	600,00	400,00	E	1.100,00	800,00	E
10	Peña Diego	1.500,00	400,00	E	7.000,00	5.000,00	E	1.800,00	1.200,00	E

11	Zerna Flor	3.000,00	1450,00	E	3.450,00	1.350,00	D	1.123,00	123,00	D
12	Zhumo Oscar	4.000,00	2300,00	E	3.048,00	2.500,00	D	800,00	500,00	D
13	Zurita María	6.000,00	4600,00	E	1.425,00	1.000,00	E	1.100,00	900,00	E
14	Zurita Alejandro	5.000,00	4000,00	E	2.300,00	1.500,00	E	1.200,52	890,00	E
	TOTAL	41600	26000		29873	19980		23523.52	12983	

Nota: Todas las ventas las realizaron a crédito


 DR. MARCELO MEZA
GERENTE


 EDITH GAIBOR
CONTADORA

A	Riesgo normal									
B	Riesgo potencial									
C	Deficiente									
D	Dudoso Recaudo									
E	Perdida									

Tabla N14: Informe auxiliar de clientes tipo E
 Elaborado por: Johanna Moreno

Aquí podemos observar los clientes solo con cartera tipo E, un número de 14 clientes exactamente por lo que se debe incrementar políticas sobre la gestión de cobros que ayudará para que mejore la liquidez en la empresa FAMESA.

GRÁFICOS DE LA LIQUIDEZ

PRUEBA ÁCIDA

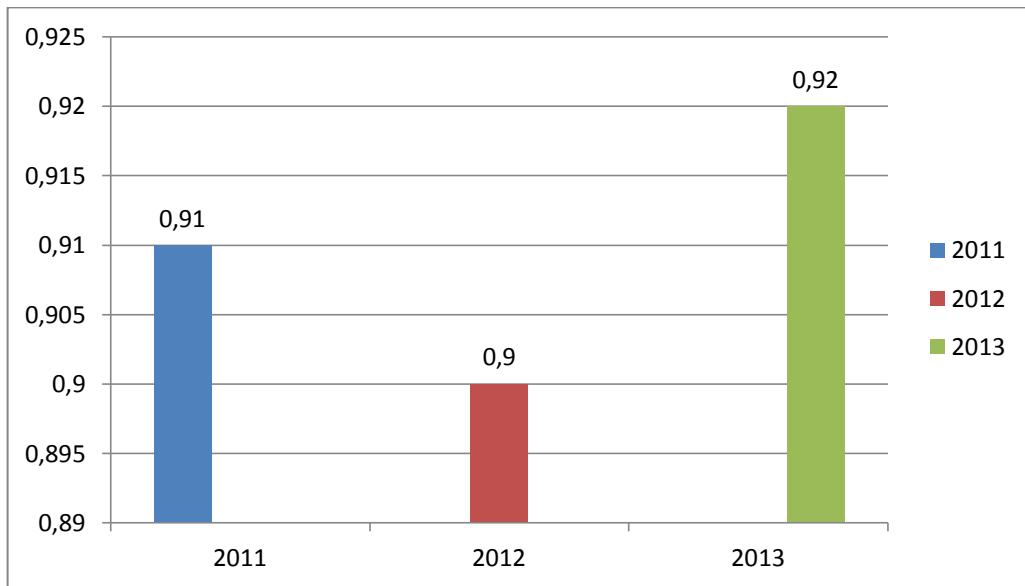


Gráfico N: 15 Prueba Ácida
Elaborado por: Johanna Moreno

CAPITAL DE TRABAJO

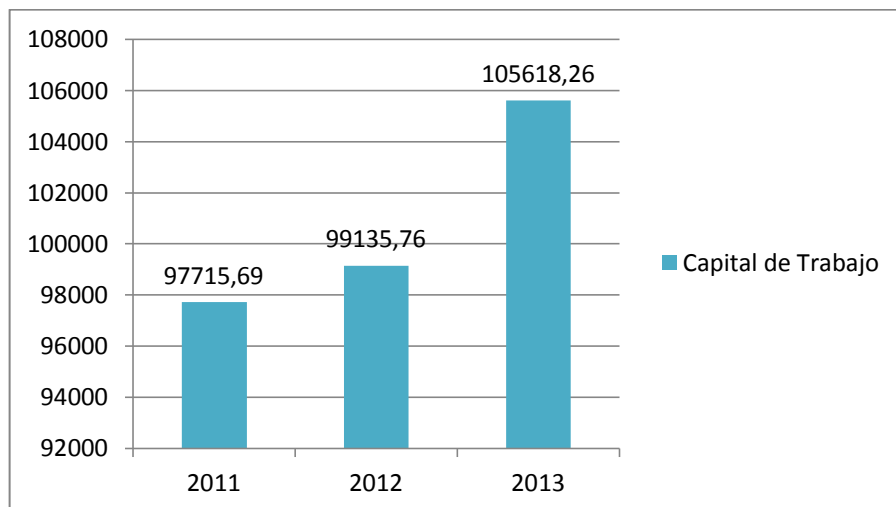


Gráfico N16: Capital de Trabajo
Elaborado por: Johanna Moreno

RAZÓN CORRIENTE

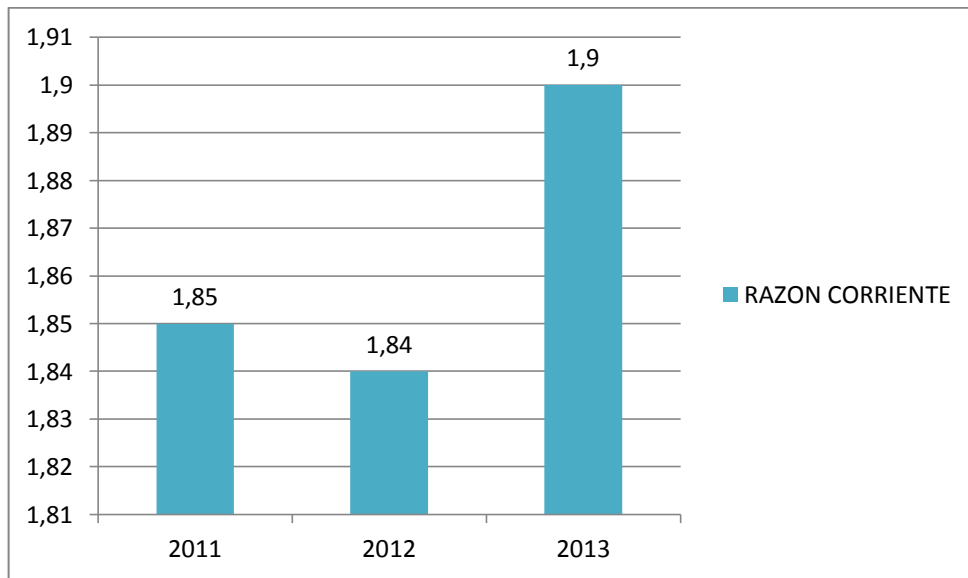


Gráfico N17: Razón Corriente
Elaborado por: Johanna Moreno

CUENTAS POR COBRAR

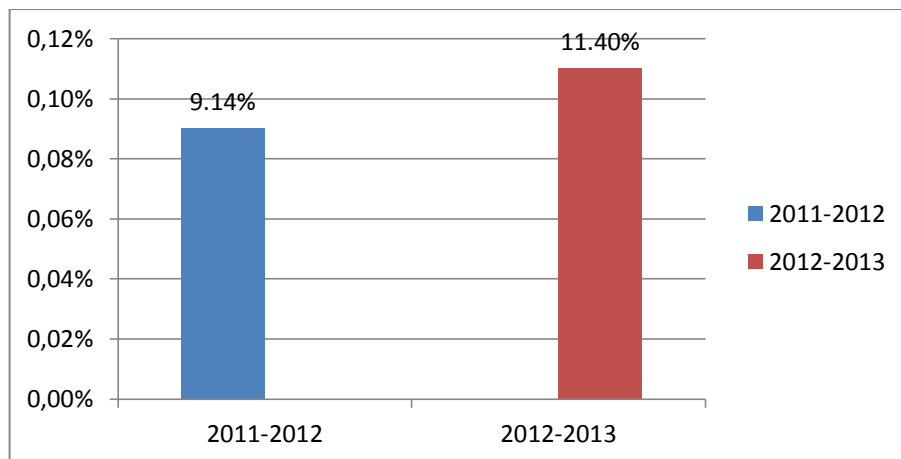


Gráfico N18: Cuentas por Pagar
Elaborado por: Johanna Moreno

UTILIDAD DEL EJERCICIO

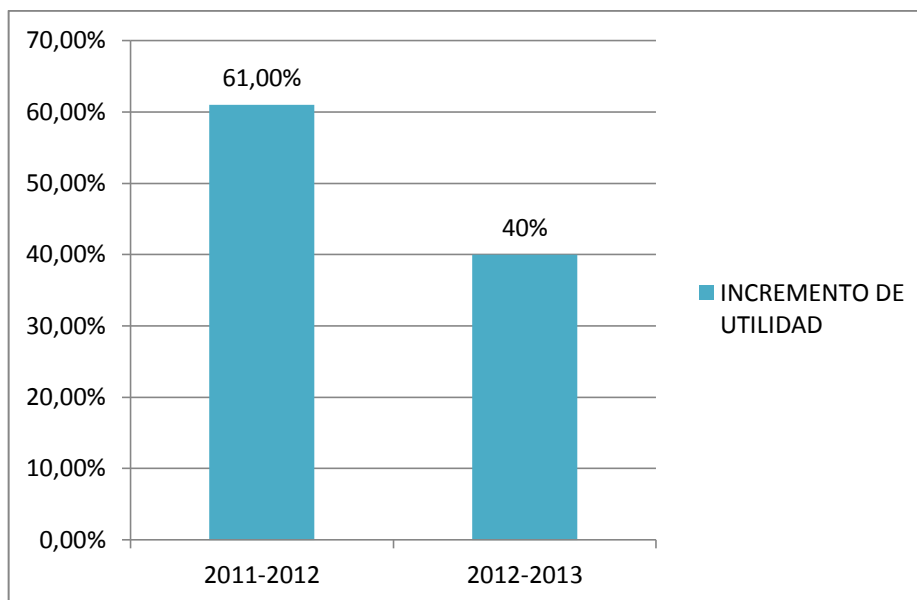


Gráfico N19: Utilidad del Ejercicio
Elaborado: Johanna Moreno

CUADRO DE LA LIQUIDEZ

INDICADOR	2011	2012	2013
PRUEBA ÁCIDA	0.91	0.90	0.92
RAZÓN CORRIENTE	1.85	1.84	1.90
CAPITAL DE TRABAJO	97715.69	99135.76	105618.26
CUENTAS POR COBRAR	9.14%	11.40	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	61%	40%	

Tabla N 15: Indices de liquidez
Elaborado por: Johanna Moreno

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis que será de manera cualitativa utilizaremos la herramienta de la Triangulación hermenéutica que consiste en intercambiar la información tomando en cuenta el informe de los clientes según su tipo de cartera, los índices de liquidez y conocer sobre el aumento o disminución de los clientes y la utilidad del ejercicio en los últimos 3 años.

TRIANGULACIÓN HERMENÉUTICA

INFORME DE CLIENTES – PRUEBA ÁCIDA

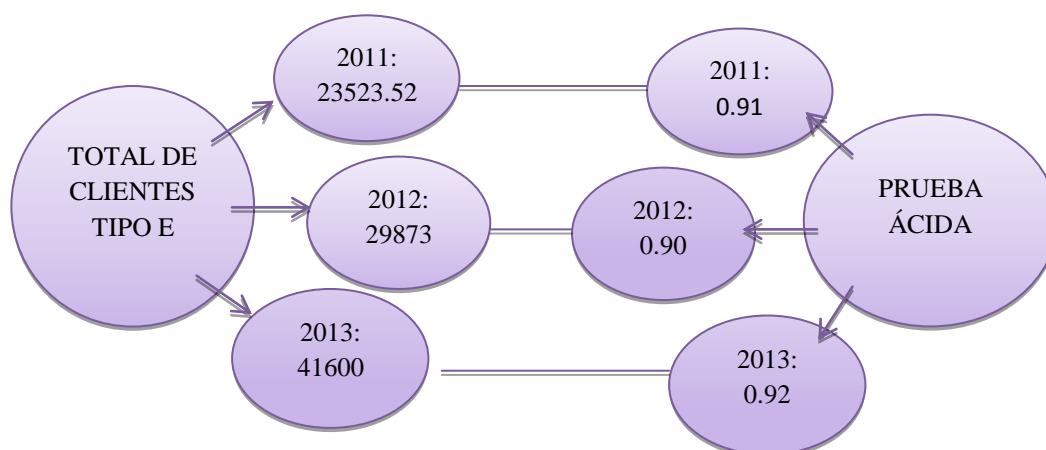


Gráfico N20: Clientes-Prueba Ácida
Elaborado por: Johanna Moreno

En el año 2011 se puede observar que existe un 23523.50 de cartera tipo E está en riesgo mayor de no recuperar los valores vencidos, mientras que la prueba ácida arroja como resultado que no contamos con recurso suficientes, por cada dólar apenas tenemos 91 centavos, nos podemos dar cuenta que existe un número elevado de clientes en riesgo de no pago y limitado para cubrir las deudas de la empresa de manera inmediata la tendencia se mantiene en los años 2012 y 2013 dejando en claro que el empírico proceso de cobranzas a limitado los ingresos de la empresa.

INFORME DE CLIENTES – CAPITAL DE TRABAJO

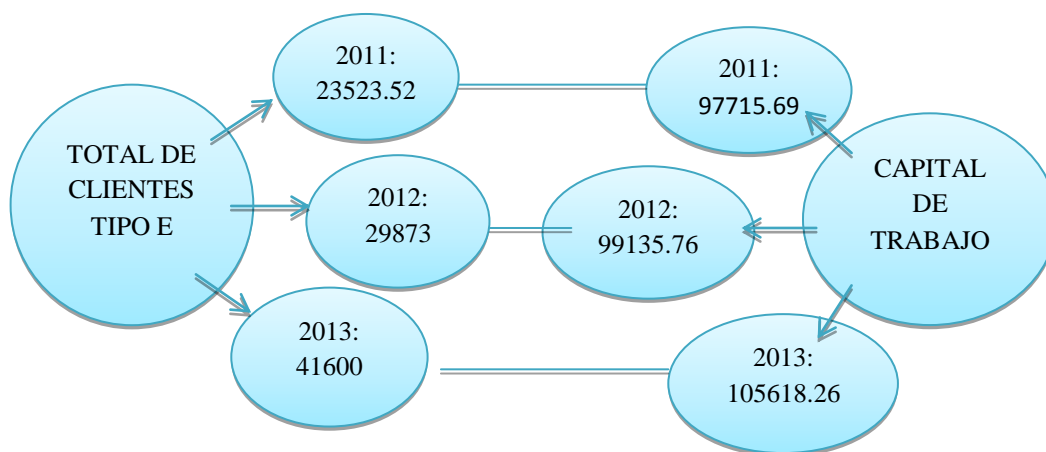


Gráfico N21: Clientes-Capital de Trabajo

Elaborado por: Johanna Moreno

En los 3 años existe capital de trabajo que ha generado cada año, pero la problemática aquí está en que existe un valor significativo del endeudamiento y que no se recuperará por parte de los créditos que han sido efectuados a los clientes y se encuentran en cartera tipo E, y podemos observar de mejor manera en el año 2013 que de año a año ha aumentado el valor de deuda, aumento el valor de capital de trabajo pero las deudas con la empresa no se están cancelando a tiempo debido a su cartera vencida que le impide cumplir con sus obligaciones.

INFORME DE CLIENTES – CAPITAL DE TRABAJO

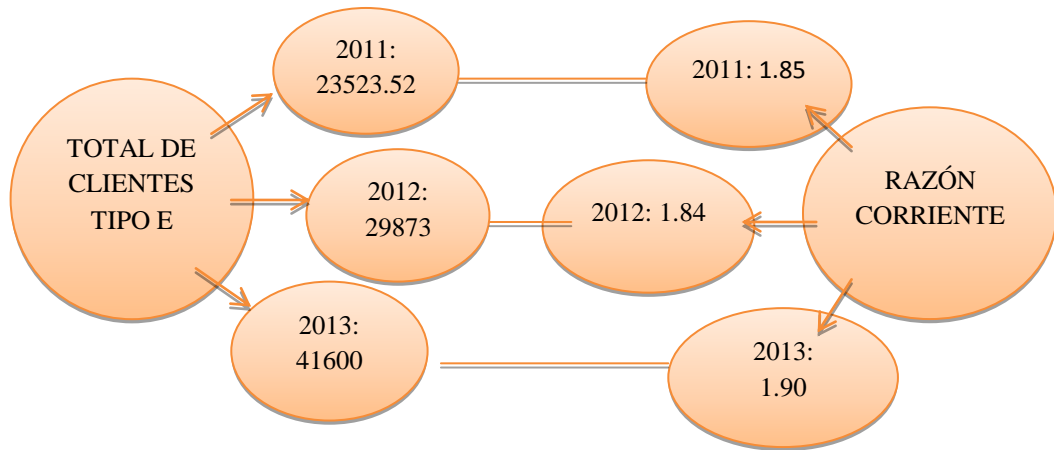


Gráfico N23: Clientes-Razón Corriente
Elaborado por: Johanna Moreno

Con esta comparación aquí planteada nos podemos dar cuenta que en el año 2011 con un valor de 23523.50 de deuda por parte de los clientes que representan la cartera tipo E tenemos un 1.85 dólares de poder cancelar los activos que se hayan originado dentro del año tomando en consideración que ese valor es de cartera vencida y por tal motivo no existe una liquidez esperada en cada año, lo que ocasiona implementar una obligación financiera de la empresa con el banco, para poder cubrir sus deudas.

CUENTAS POR COBRAR – UTILIDAD DEL EJERCICIO

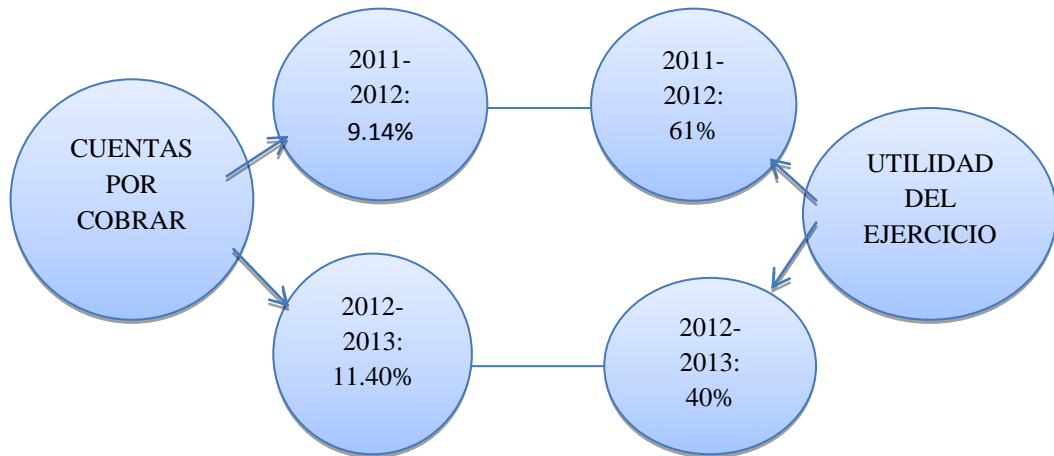


Gráfico N24: Cuentas por Cobrar- Utilidad del Ejercicio
Elaborado por: Johanna Moreno

Podemos observar que la utilidad en el año 2011 a 2012 es del 61%, con relación a las deudas de créditos realizados en el año que es de 9.14% si es significativo de manera que en el año 2012-2013 la utilidad ha bajado un 19% y ha incrementado el valor de las deudas en un 11.40% que es un 2% con relación a laño transcurrido, de tal manera que no existe una utilidad favorable para la empresa que pueda sustentar exitosamente las obligaciones que ocurran en el año con relación a los activos y a la empresa misma.

INTERPRETACIÓN:

Una vez aplicada la prueba ácida se pudo determinar una iliquidez; es decir, por cada dólar que se debe solo se mantiene un promedio de 91 centavos para cancelarla, esta falta de liquidez proviene desde el otorgamiento de créditos y proceso de cobranza como se pudo observar en el auxiliar de clientes existe personas que año a año se han mantenido con carteras en riesgo y en vez de limitar su crédito se le han otorgados mayores valores, incluso dicho valores se convirtieron en irrecuperables por la desaparición de cliente por largos períodos y aparecimiento solo para sobreendeudarse. Dentro de estos casos tenemos al Sr. Bonilla Héctor, quien pasa mucho tiempo sin cancelar, después paga parte de su adeudo y vuelve a la misma situación de cartera tipo E.

El proceso de cobranza se ve afectado por el otorgamiento inadecuado de créditos si el proceso cumpliera varios requisitos la cobranza sería más efectiva, ya que se depuraría a los clientes al inicio y se evitaría problemas posteriores.

En los años 2011-2012 podemos ver un aumento de las cuentas por cobrar de un 2% aproximadamente lo que sí es una cifra muy notable que año a año sube el endeudamiento en la empresa y por tal motivo la liquidez disminuye en la empresa.

La utilidad de año a año baja de manera que si se puede notar el riesgo que corre la empresa al no obtener políticas de crédito y cobranza adecuadas, para lo cual se ven también afectados los miembros de la empresa que lo conforman ya que no se les cancelan los pagos a tiempo.

DESICIÓN:

Con el estudio realizado y comprobando la hipótesis planteada, podemos darnos cuenta que la empresa necesita mejorar la gestión de cobros por lo que existe un endeudamiento muy grande por parte de los clientes, y también una pérdida que se convierte en cartera vencida en la empresa y por ende no se refleja la liquidez esperada, por tal motivo se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

Luego de haber cumplido con la investigación requerida hemos obtenido las siguientes conclusiones:

- La empresa aplica procedimiento de cobranzas empírica, y por ende existe clientes con un fuerte valor numérico en su deuda como por ejemplo la Señora Janneth Dávila que ha realizado un crédito de 1450 dólares no ha cancelado y el siguiente año le volvieron a dar otro crédito de 900 sin haber cancelado lo anterior, por tal motivo se encuentra en cartera tipo E que se registra como cartera vencida.
- No existe un límite de endeudamiento por parte de los clientes.
- La empresa no analiza la liquidez de acuerdo a los índices establecidos, lo realizan de forma empírica y no comparan por medio de fórmulas la realidad de la empresa.
- Por el exceso de créditos no pueden cubrir los pagos dentro de FAMESA, debido a que la existencia de endeudamiento por parte de los clientes no le permite cumplir con sus obligaciones dentro de la empresa.
- La empresa FAMESA no posee un proceso de gestión de cobros adecuado para mejorar la liquidez y cumplir con el objetivo anual.

5.2. RECOMENDACIONES:

Con el análisis establecido hemos podido concluir con algunos defectos y problemas que existen en la empresa, lo cual nos influye a buscar inmediatamente posibles soluciones, para lo cual podemos formular varias recomendaciones de provecho que permitan fortalecer el desarrollo de la empresa FAMESA, entre ellas tenemos:

- Realizar un diagnóstico de la empresa y de los índices de liquidez cada período con la finalidad de tomar las mejores decisiones para FAMESA.
- Aplicar el flujograma de cobranzas para observar el proceso y los documentos que se deben ocupar en el mismo y evitar la alta cartera vencida.
- Establecer políticas para disminuir el endeudamiento en la empresa.
- Realizar comparaciones entre periodos para poder analizar el porcentaje que ha ocurrido de año a año.
- Establecer políticas sobre los créditos que se realizan tomando en cuenta el tipo de cartera a la que pertenece.
- Establecer políticas de crédito y cobranza para mejorar la gestión de cobros y reducir la liquidez en el año.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS:

TÍTULO:

Sistema de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas de la empresa FAMESA.

INSTITUCIÓN EJECUTORA:

Empresa FAMESA

BENEFICIARIA:

Johanna Moreno

UBICACIÓN:

Primera Imprenta y Vargas Torres

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:

Abril - Septiembre de 2014

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:

Responsables para realizar la propuesta son:

Tutor de tesis: Dr. César Salazar

Investigadora: Johanna Moreno

COSTO:

El costo para realizar este proyecto es de \$256,00

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA:

Al realizar este trabajo de investigación se espera mejorar el área de créditos y cobranzas para aumentar la liquidez ya que en el entorno ha existido una insatisfacción por parte de los clientes por la calidad de los créditos, así como el inadecuado manejo de los índices de liquidez para establecer la utilidad que se espera obtener, con todo lo anterior mencionado se propone el sistema de políticas y procedimientos para que estas condiciones de desarrollen de manera eficiente y eficaz.

FAMESA inició sus operaciones en la ciudad de Ambato, enfrentando a la competencia con varios años de trayectoria en el mercado, con muchas expectativas de éxito para sus ventas.

Sin embargo la empresa se inició bajo la responsabilidad del Dr. Marcelo Meza Gerente General impuso estrategias innovadoras, adoptando una coyuntura con efectos inmediatos sobre el posicionamiento del mercado de electrodomésticos a nivel regional, con éxito y reconociendo el esfuerzo empleado por el personal de dicha entidad que se enorgullece al sentir satisfechos a los clientes que día a día están confiando en nuestro trabajo presentado.

Nos diferenciamos de las otras empresas comercializadoras de electrodomésticos en la calidad de nuestros productos que brindamos, el servicio que prestamos es

honesto, ágil y seguro obteniendo buenos resultado pero sobretodo el bienestar de los clientes.

6.3. JUSTIFICACIÓN:

La presente investigación pretende solucionar las falencias existentes en la empresa implementando un sistema de políticas y procedimientos para mejorar la gestión de cobros y aumentar la liquidez con la aplicación de la propuesta se dará a la empresa un mejor y adecuado direccionamiento, de ahí la importancia se la investigación a presentar, permitiendo un cambio y ascender a la excelencia en el mercado.

El más útil y mejor sistema de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas mejorarán la gestión de cobros y aumentará la liquidez obteniendo resultados favorables para la empresa.

El mundo de las empresas está cambiando de manera permanente y estos cambios están presentes en todo el entorno empresarial; ante lo cual surgen estrategias para poder ocupar un puesto muy importante en el mercado utilizando varios mecanismos de superación y lo más importante ofreciendo una gestión de cobros adecuada, tienen muy en cuenta las fases de la administración que son: Planificar, organizar, dirigir y controlar, en forma eficaz y con una claridad en cada una de las actividades desarrolladas por el personal involucrado.

La función y la importancia del proceso de créditos y cobranzas que tienen las capacidades fundamentales en una organización, se entrelazan con el análisis de los puntos fuertes de la organización.

La finalidad de esta propuesta es poder optimizar la gestión de los recursos disponibles y programar nuevos objetivos y retos a largo plazo con una perspectiva integrada de las actividades de las unidades estructurales con visión de futuro implicando al personal a mejorar.

Un plan de gestión en el área de créditos y cobranzas establece una serie de objetivos, y acciones específicas para implementar un sistema de políticas y

procedimientos en créditos, potencializando el conocimiento y la utilización de los recursos, fondos y servicios de cobro que brinda la empresa para el desarrollo de la misma.

6.4. OBJETIVOS:

6.4.1. OBJETIVO GENERAL:

Elaborar un sistema de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la gestión de cobros y aumentar la liquidez de la empresa FAMESA.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Realizar un diagnóstico de la empresa y analizar los índices de liquidez, de la cuenta cuentas por cobrar, clientes y de la utilidad de los Estados Financieros de los 3 últimos periodos de la empresa FAMESA.

Determinar los procedimientos de créditos y cobranzas para aumentar la liquidez de la empresa FAMESA

Elaborar políticas de créditos y cobranzas que contribuyan con el desarrollo de la empresa FAMESA.

6.5. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD:

La presente investigación es factible ya que mediante la elaboración de un sistema de créditos y cobranzas mejorará la gestión de cobros y aumentará la liquidez obteniendo un nivel económico alto y una mayor rentabilidad.

Las cuentas por cobrar son parte del activo circulante originadas por las ventas a crédito. Este concepto comprende las cuentas por cobrar originadas por operaciones comerciales; no obstante, existen cuentas por cobrar no procedente de las operaciones corrientes de un negocio y comúnmente se le conoce como no comerciales.

Las cuentas por cobrar son el total de los créditos a corto plazo otorgados y aún no recuperados, y que representan un eficiente indicador de gestión administrativa de un negocio, o en su departamento de créditos y cobranzas al hacerse un análisis de ellas.

6.6. FUNDAMENTACIÓN:

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar en la empresa representan una de las cuentas del activo importante, de ahí depende de la liquidez que pueda acarear la empresa. La naturaleza de las cuentas por cobrar se puede establecer de las decisiones para conceder los créditos, de tal manera que es de vital importancia para la administración que tenga el manejo adecuado y el control de las situaciones financieras.

Se deben considerar elementos básicos para la gerencia de créditos como son:

- Obtención de la liquidez en sus operaciones.
- Cobrabilidad de ventas, minimizando el riesgo del valor de las cuentas por cobrar, evitando las pérdidas en la empresa.

Garantía:

La honestidad y la solvencia de los deudores son unos de los factores para conceder los créditos, pero suele pasar que los prestamistas piden garantías, títulos, cánones e hipotecas, etc.

Según (Ortega, 2014, pág. 11)“Así podemos decir que cuando alguien pide una garantía es porque necesita algo para que le inspire confianza, que lo proteja al asumir algún riesgo. Y el que la da, entrega seguridad. No sólo el fabricante de juguetes o electrodomésticos la otorga; también el consumidor debe dar garantías, especialmente si es usuario de servicios financieros”.

Crédito:

“Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor)”. (Quintana, 2010, pág. 15)

Según (Cazar, 2006, pág. 21)“Acto de confianza que lleva aparejado el intercambio de dos prestaciones desfasadas en el tiempo: los bienes o medios de pago entregados, contra la promesa o esperanza de pago o reembolso. En contabilidad, parte de la derecha de una cuenta”.

Cobranza:

“Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio” (Robledo, 2010, pág. 12).

“Es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos” (Mendez, 2008, pág. 13).

Organigramas:

“El organigrama se define como la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación” (Damian, 2010, pág. 18).

Según (O.C., Hirt, Ramos, & Flores, 2004, pág. 243): “Es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación”

Según (Fleitman & Hill, 2000, pág. 246) "Representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría".

Nivel Jerárquico:

Según (López, 2010, pág. 14)

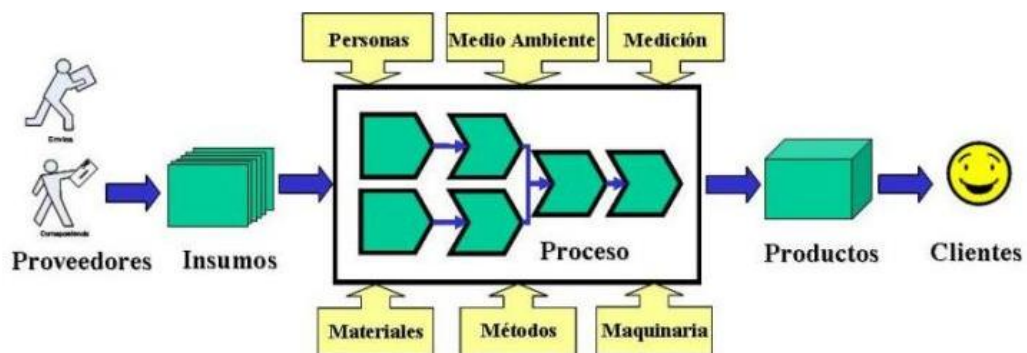
"Status o rango que posee un trabajador dentro de una empresa".

Los tipos de jerarquía que existen son:

- Dada por el cargo
- Rango
- Capacidad
- Remuneración

Procesos:

Según (Cordoba Tobon, 2008, pág. 19) "Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos".



GERENCIA DE PROCESOS – Carlos Hernando Córdoba

Gráfico 25: Procesos
Elaborado por: Johanna Moreno

En la gestión de cualquier proceso, el punto de partida es determinar el punto de partida de los clientes y cuáles son sus necesidades y requerimientos que estarán dados por las salidas que produce el proceso.

Entradas: Recursos del ambiente externo incluyendo procesos o subprocesos. Insumos son las entradas del proceso y pueden ser uno o varios componentes imprescindibles, los cuales deben ser específicos y diferentes entre ellos y correlativos para un producto determinado de tareas o actividades identificadas en el proceso entre sí.

Salidas: Los productos y servicios generados por el proceso o subproceso, usados por otros sistemas en el ambiente externo.

Límites: La primera labor del proceso que consiste en definir los límites del proceso tanto inicial y final del proceso, es decir la importancia de la organización de la administración.

Indicadores o controles: Para poder controlar, manejar o comparar cualquier proceso y conocer que está sucediendo con él, los indicadores miden los niveles de desempeño de dicho proceso.

Diagrama:

Según (Robles, 2008, pág. 10): Es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. Este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos. Símbolos para realizar diagramas de flujo:

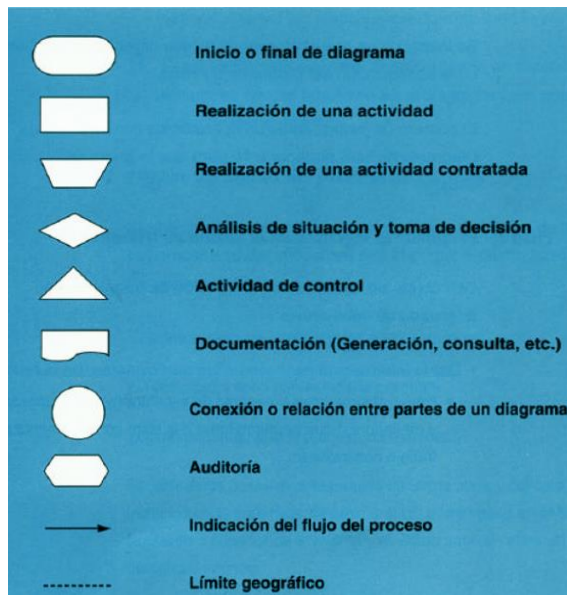


Gráfico 26: Flujograma
Elaborado por: Johanna Moreno

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO:

FASES	ETAPAS	ACTIVIDAD
I	Diagnóstico de la empresa	Misión
		Visión
		Valores
		Políticas
	Analizar la liquidez de los 3 últimos períodos	Análisis Situacional <ul style="list-style-type: none"> • Macroambiente • Microambiente • FODA
		Índices de liquidez
		Cuentas por cobrar
		Utilidad del ejercicio
II	Procedimientos de créditos y cobranzas	Recordatorio del Departamento
		Persecución
		Agente de Cobranzas
		Pagos y Convenios
III	Políticas de créditos y cobranzas	Objetivos
		Políticas de crédito
		Políticas de cobranzas
		Políticas del personal de cobranzas
IV	Cuadro comparativo de políticas de créditos y cobranzas existentes y propuestas	Políticas de crédito y cobranzas existentes
		Políticas de créditos y cobranzas propuestas

Tabla N 16: Fases del Modelo operativo
Elaborado por: Johanna Moreno

FASE I:

6.7.1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA Y DE LOS ESTADOS FINANICEROS

6.7.1.1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

6.7.1.1.1. Misión: Comercializar, a través del financiamiento, bienes y servicios para atender las necesidades del mercado ecuatoriano, buscando superar las expectativas de nuestros clientes, asegurando la liquidez y rentabilidad del negocio con políticas de crédito competitivas, involucrando y desarrollando a nuestros colaboradores y proveedores, y actuando con responsabilidad social.

6.7.1.1.2. Visión: Líderes en la comercialización con rentabilidad, de bienes y servicios para el segmento socioeconómico medio y bajo de la población de Ambato.

6.7.1.1.3. VALORES:

Morales:

- El cliente siempre tiene la razón
- Honestidad y liderazgo en todas las actividades que se realice
- El cliente es nuestro punto de partida
- Trabajo en equipo con eficiencia

Servicio

- Orden y disciplina
- Calidad en el servicio
- Vocación al satisfacer al cliente

Recursos Humanos

- Amistad

- Igual de oportunidades para todos
- Solidaridad
- Respeto
- Integridad

Comunicación:

- Gerenciar con una comunicación honesta
- Buenas relaciones públicas
- Comunicación estratégica

Medio Ambiente

- Asegurar el bienestar de la sociedad
- Cuidado del medio ambiente

6.7.1.1.4. POLÍTICAS

Clientes:

- En caso de tener algún desperfecto el producto, el cliente debe presentar el debido reclamo en un plazo no mayor a 48 horas para considerarlo viable.
- Se le entrega al cliente una ficha con las fechas de pago que debe realizar, sino cancela se le realizara un incremento por recargo de cobranza.

Personal:

- Al iniciar su cargo, los empleados serán notificados sobre el horario de trabajo en caso de no cumplir se aplicará lo dispuesto en el código de trabajo y contrato.
- Una vez el cliente haga un pedido debe ser notificado mediante el empleo del sistema informatico para determinar la existencia del bien y registrar a quien se atribuye la venta.
- Brindar una atención al cliente acorde a la necesidad de información que tenga y en el tiempo que sea solicitada.

6.7.1.2. ANÁLISIS SITUACIONAL

Lo primordial de este análisis que se va a realizar es identificar las Oportunidades y Amenazas que sirven para establecer las estrategias, además nos beneficia para proporcionar información organizada para el desarrollo de claros y precisos objetivos, detecta y analiza los problemas emergentes afectar a la empresa.

6.7.1.2.1. MACROAMBIENTE

ENTORNO POLÍTICO LEGAL

La empresa FAMESA debe estar pendiente del entorno político debido a que debe sujetarse a leyes, normas y reglamentos que acrediten el desarrollo de sus actividades comerciales es por ello que se rige a todas las disposiciones del SRI para tener todos los impuestos en regla y que no tenga problemas para el funcionamiento.

ENTORNO CULTURAL Y SOCIAL

En la empresa para comercializar el producto no se toma en cuenta género, etnia, cultura, costumbres ni tradiciones, los productos que ofrecen al mercado no tienen distinción para los que lo adquieren, nuestro producto está dirigido a satisfacer las necesidades de mejorar la calidad de vida en los hogares según sus capacidades.

ENTORNO RECURSOS HUMANOS

La empresa FAMESA tienen una buena comunicación entre los empleados y el gerente de la empresa ya que mediante ello se pueda brindar un servicio personalizado cubriendo las expectativas y necesidades de los clientes.

ENTORNO TECNOLÓGICO

La empresa FAMESA se manejan con equipos tecnológicos adecuados para la atención al cliente como son: computadora, impresora, suministros de oficina, etc.

Cuenta con cámaras de seguridad para la prevenir robos, para realizar los registros contables.

ENTORNO ECONÓMICO

La empresa FAMESA cuenta con un presupuesto para realizar las actividades comerciales ayuda a que se analice varios índices como son: la inflación en los últimos dos años es de 5,22%, Riesgo país último mes es de 424.00 y debe tomar muy en cuenta la globalización debido a los factores que cambian de forma esporádica en el transcurso del tiempo es por ello que la empresa debe estar pendiente para actuar de la mejor manera a los cambios económicos que se den en el entorno que se desarrolla.

CINCO FUERZAS DE PORTER

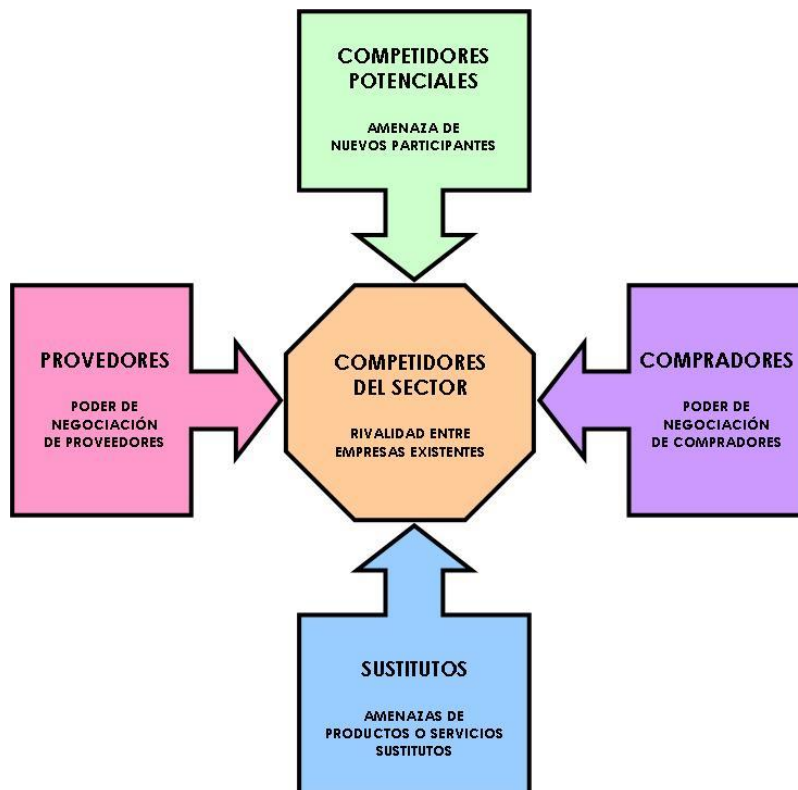


Gráfico 27: Fuerzas de Potter
Elaborado por: Johanna Moreno

6.7.1.2.2. MICROAMBIENTE

COMPETENCIAS

La empresa FAMESA ofrece a sus clientes productos de excelente calidad pero a su vez en el entorno en el que se desenvuelve se ha notado que existen empresas que ofrecen los mismos productos que damos a continuación:

- Artefacta
- La Bahía
- Créditos Morales
- Créditos Económicos
- La Ganga

CLIENTES

La empresa FAMESA brinda una buena atención a sus clientes, pero si carece de establecer políticas para que cumplan con las expectativas de los mismos.

- Público en general

PROVEEDORES

La empresa FAMESA cuenta con una variedad de proveedores especialmente de Guayaquil y Quito los mismos que proveen los productos para que sean comercializados, detallamos a continuación los principales proveedores.

6.7.1.2.3 ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS

- Imagen empresarial
- Posicionamiento y prestigio de la empresa
- Productividad de activos
- Espacio físico adecuado
- Clientes dispuestos a desempeñar su trabajo

- Clientes fieles en su trabajo

DEBILIDADES

- Escasa comunicación el gerente con el personal
- Limitados procesos estandarizados
- Inexistencia de un proceso de las cuentas por cobrar
- Demora en la recuperación de la cartera vencida
- Carencia de un sistema de créditos y cobranzas
- Escasa información de productos y servicios para el cliente
- No se cuenta con un sistema de evaluación de desempeño

6.7.1.2.3.1. MATRIZ DE IMPACTO INTERNA

FORTALEZAS	A	M	B
Imagen empresarial	X		
Posicionamiento y prestigio de la empresa		X	
Productividad de activos		X	
Espacio físico adecuado	X		
Clientes dispuestos a desempeñar su trabajo		X	
Clientes fieles en su trabajo		X	
DEBILIDADES			
Escasa comunicación el gerente con el personal		X	
Limitados procesos estandarizados		X	
Inexistencia de un proceso de las cuentas por cobrar			X
Demora en la recuperación de la cartera vencida		X	
Carencia de un sistema de créditos y cobranzas			X
Escasa información de productos y servicios para el cliente		X	
No se cuenta con un sistema de evaluación de desempeño		X	

A= alto

M= medio

B= bajo

Tabla N 17: Matriz de Impacto Interna

Elaborado por: Johanna Moreno

6.7.1.2.4. ANÁLISIS EXTERNO

AMENAZAS

- Migración por parte de los deudores
- Ingreso de nueva competencia en el mercado
- Cambios en la tecnología
- Baja cultura de pago
- Mercados saturados
- Políticas inestables
- Publicidad y promociones agresivas a la competencia
- Desempleo

OPORTUNIDADES

- Cambios tecnológicos
- Ubicación de la empresa
- Renegociación de la deuda con los clientes
- Capacidad de endeudamiento
- Creación del comercio electrónico
- Competencia no atiende satisfactoriamente a los clientes

6.7.1.2.4.1. MATRIZ DE IMPACTO EXTRNO

AMENAZAS	A	M	B
Migración por parte de los deudores		X	
Ingreso de nueva competencia en el mercado	X		
Cambios en la tecnología		X	
Baja cultura de pago		X	
Mercados saturados		X	
Políticas inestables	X		
Publicidad y promociones agresivas a la competencia		X	
OPORTUNIDADES			

Cambios tecnológicos		X	
Ubicación de la empresa	X		
Renegociación de la deuda con los clientes	X		
Capacidad de endeudamiento	X		
Creación del comercio electrónico		X	
Competencia no atiende satisfactoriamente a los clientes	X		

A= alto

M= medio

B= bajo

Tabla N 18: Matriz de Impacto Externa
Elaborado por: Johanna Moreno

6.7.2. DIAGNÓSTICO DE LA LIQUIDEZ

ÍNDICE DE LIQUIDEZ

PRUEBA ÁCIDA: (2011)

PRUEBA ÁCIDA = $\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$

	$\frac{212384.27 - 107522.15}{114668.58}$
2011=	0.91
2011 =	$\frac{216505.27 - 110533.15}{117369.51}$
2012=	0.90
2012 =	$\frac{222960.99 - 114688.28}{117341.74}$
2013=	0.92
2013 =	

Podemos observar si la empresa tuviera la necesidad de atender todas sus obligaciones corrientes haciendo uso de sus recursos líquidos no podría hacer ya apenas cuenta con 91 centavos por cada dólar que debe en el año 2011, se repite la tendencia en el año 2012 con 90 centavos y en el 2013 con 92 centavos por cada dólar adeudado. Para cubrir las deudas se hace necesario liquidar parte de los inventarios o solicitar un nuevo crédito.

CAPITAL DE TRABAJO

CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE – PASIVO CORRIENTE

2011=	212384.27– 114668.58
2011 =	97715.69
2012=	216505.27 - 117369.51
2012 =	99135.76
2013=	222960.99 - 117341.74
2013 =	105618.26

Una vez la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedaran en el año 2011 \$97715.69 para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica. Podemos observar que para el año 2012 dicho capital de trabajo aumento en \$99135.76 lo cual puede ser consecuencia de la plan de inversiones ejecutado por la compañía y en el año 2013 incrementó en \$105618.26.

RAZÓN CORRIENTE:

RAZÓN CORRIENTE =	<u>ACTIVO CORRIENTE</u>
	<u>PASIVO CORRIENTE</u>
	<u>212384.27</u>

2011=	114668.58
2011 =	1.85
	<u>216505.27</u>
2012=	117369.51
2012 =	1.84
	<u>222960.99</u>
2013=	117341.74
2013 =	1.90

Para el año 2011 por cada obligación vigente contaba con \$1,85 dólares de sus activos en el año, en el 2012 bajo al 1.84 dólares y en el 2013 aumento en 0.05 dólares es decir al 1.90 dólares de los activos que se deberá cancelar las obligaciones en el año.

CUENTAS POR COBRAR:

$$\frac{CTAS\ xCOBRAR2012 - CTAS\ x\ COBRAR2011}{CTAS\ POR\ COBRAR\ 2011} = \frac{88679.12 - 81248.22}{81248.22} = 9,14\%$$

CTAS POR COBRAR 2011	81248.22
----------------------	----------

$$CTASXCOBRAR2013 - CTAS*COBRAR2012 = 98789.12 - 88679.12 = 11,110 \text{ } = 11,40\%$$

CUENTAS POR COBRAR 2012	88679.12
-------------------------	----------

Se puede observar que existe un aumento de endeudamiento de un 11,40% de año a año con relación al valor de cuentas por cobrar de la empresa FAMESA.

UTILIDAD DEL EJERCICIO:

UTILIDAD DEL EJERCICIO 2012 -UTILIDAD DEL EJERCICIO 2011

UTILIDAD DEL EJERCICIO 2011

$$\frac{5044.36 - 3125.56}{3125.56} = 61\%$$

3125.56

UTILIDAD DEL EJERCICIO 2013 -UTILIDAD DEL EJERCICIO 2012

UTILIDAD DEL EJERCICIO 2012

$$\frac{7041.62 - 5044.36}{5044.36} = 40\%$$

5044.36

Aquí podemos observar que las utilidades con relación al año 2011, 2012 tienen un porcentaje de 61% y en el año 2013 disminuye el porcentaje año a año en un 40%.

FASE II:

6.7.2. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

La empresa FAMESA no tiene formalizada completamente su cadena de valor actual, sin embargo con la finalidad de tener una mejor perspectiva del proceso en estudio, a continuación se detallará un gráfico del proceso de cobranzas:

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS



Gráfico 28: Procedimiento de cobranzas
Elaborado por: Johanna Moreno

El proceso de cobranzas está constituido por 4 subprocesos que se interrelacionan a través de la estructura funcional del departamento de cobranzas. La ejecución del proceso se da en el lapso de tres meses, las salidas son entregadas a procesos de áreas administrativas.

Existen actividades que requieren documentos como facturas, notas de ventas, ticket de cancelación y hojas para impresión de documentos relacionados con el proceso, materiales que son proporcionados por el departamento de contabilidad. En cuanto se refiere a las salidas del proceso se puede señalar que se ha observado que existen ciertos documentos físicos que son necesarios para la presentación de un producto final.

6.7.2.1. SISTEMA DE RECORDATORIO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS:

Objetivo:

Verificar las cuentas por cobrar de los clientes deudores para realizar las cobranzas.

Estrategía:

Realizar un archivo especial del cliente para verificar las cuentas por cobrar de los deudores para realizar la cobranza.

Actividades:

- Resaltar las cuentas por cobrar de los deudores más representativos con un color diferente.
- En orden ascendente, clasificar las cuentas.
- Reporte inmediato de las cuentas por cobrar que se vayan originando diariamente.
- Reporte de actividades del departamento de cobranzas.

Presupuesto:**Sistema de Recordatorio**

DETALLE	VALOR TOTAL
Copias	2,00
Resaltadores	4,00
Hojas	1,00
TOTAL	6,00

Tabla N 19: Presupuesto - Sistema de Recordatorio
Elaborado por: Johanna Moreno

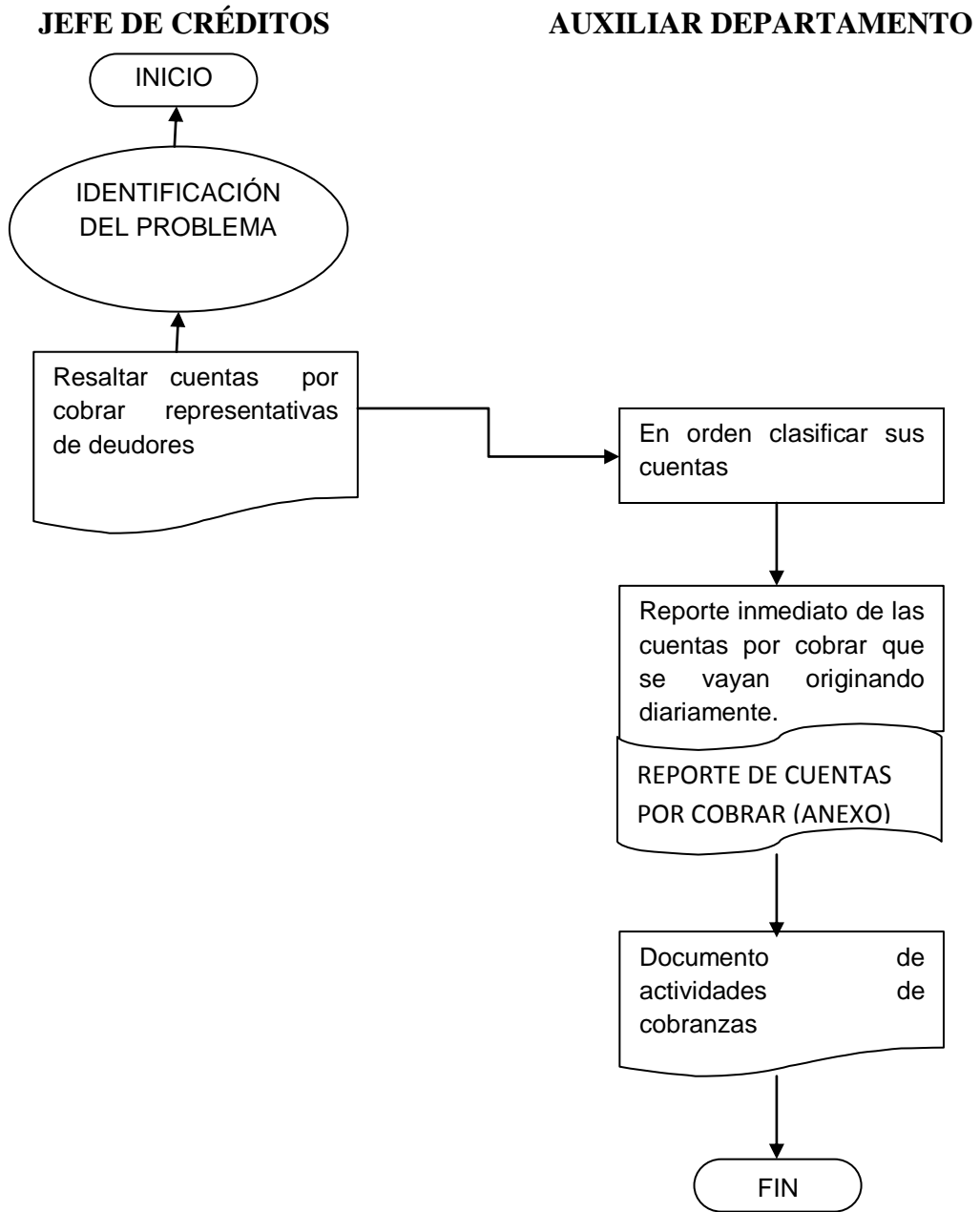
Tiempo:**Sistema de Recordatorio**

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Resaltar las cuentas por cobrar de los deudores más representativos con un color	Materiales	Departamento de Cobranzas	2 días

diferente.			
En orden ascendente, clasificar las cuentas.	Materiales	Departamento de Cobranzas	½ día
Reporte inmediato de las cuentas por cobrar que se vayan originando diariamente.	Materiales	Departamento de Cobranzas	½ día
Reporte de actividades del departamento de cobranzas.	Materiales	Departamento de Cobranzas	2 días
TOTAL			5 días

Tabla N 20: Tiempo - Sistema de Recordatorio
Elaborado por: Johanna Moreno

FLUJOGRAMA DE SISTEMA DE RECORDATORIO DEL DEPARTAMENTO



6.7.2.2. ETAPA DE PERSECUCIÓN

Objetivo:

Por medio del departamento de cobranzas comunicar a los clientes deudores sobre obligaciones y responsabilidades a través de cartas y llamadas de cobranzas.

Estrategia:

Conseguir el diálogo con los clientes implementando un procedimiento de cartas y llamadas telefónicas con el fin de tener efectividad en las cobranzas.

Actividades:

- Obtener la mayor información posible sobre el cliente.
- Llamada telefónica
- Escuchar al cliente
- Determine si el pretexto es válido
- Determine si la excusa es razonable para no pagar.
- Evaluar el problema
- Imaginar cómo solucionar el problema
- Solucionar el problema
- Informar por documento escrito.

Presupuesto

ETAPA DE PERSECUCIÓN

ACTIVIDAD	VALOR TOTAL
Hojas	1,00
Teléfono	2,00
Impresiones	1,00
Copias	1,00
Total	5,00

Tabla N 21: Presupuesto de la Etapa de Persecución
Elaborado por: Johanna Moreno

Tiempo

ETAPA DE PERSECUCIÓN

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Obtener la mayor información posible sobre el cliente.	Materiales	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	5 min
Llamada telefónica	Tecnológico	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	2 min con 5 seg
Escuchar al cliente	Tecnológico	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	5 min
Determine si el pretexto es válido	Tecnológico	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	2 min con 5 seg

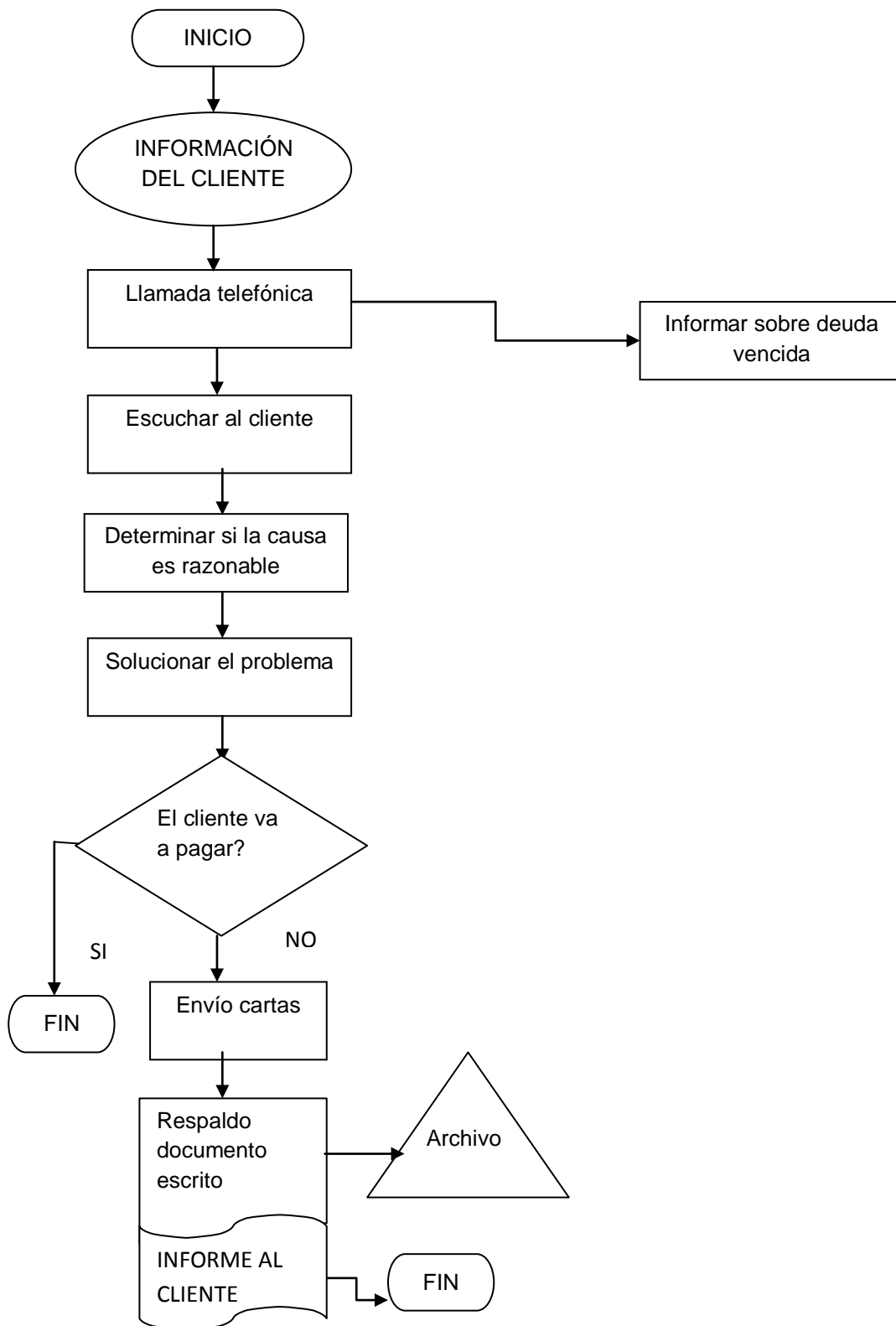
Determine si la excusa es razonable para no pagar.	Tecnológico	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	5 min
Evaluar el problema	Tecnológico	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	5 min
Imaginar cómo solucionar el problema	Tecnológico	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	5 min
Solucionar el problema	Tecnológico	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	5 min
Informar por documento escrito.	Materiales	Auxiliar del departamento de Créditos y Cobranzas	5 min
TOTAL			40 minutos

Tabla N 22: Tiempo de la etapa de Persecución
Elaborado por: Johanna Moreno

FLUJOGRAMA DE ETAPA DE PERSECUCIÓN

AUXILIAR DEL DEPARTAMENTO

DEUDOR



6.7.2.3. AGENTE DE COBRANZAS

Objetivo:

Mediante la visita personal de agente de cobranzas recaudar el dinero adeudado por los clientes a través de la información emitida por el departamento de crédito y cobranza.

Estrategia

Implementar la visita por el agente de cobro de cobro para recaudar el dinero adeudado por los clientes morosos.

Actividades:

- Entregar a los ejecutivos de cobro los documentos para la gestión
- Zonificación de las fichas de cobranzas domiciliarias(hoja de ruta)
- Contactarse con el titular de la deuda
- Concretar el pago de al menos una cuota
- Obtener compromiso de pago total
- Actualizar direcciones y teléfonos
- Registrar en la ficha de observaciones
- Si no existe contacto con el deudor
- Regresar a la oficina
- Entrega de trabajos realizados

Presupuesto:**AGENTE DE COBRANZA**

ACTIVIDAD	VALOR TOTAL
HOJAS	1,00
IMPRESIONES	2,00
TRANSPORTE	5,00
COPIAS	2,00
TOTAL	10,00

Tabla N 23: Presupuesto del Agente de Cobranzas
Elaborado por: Johanna Moreno

Tiempo:**AGENTE DE COBRANZAS**

ACTIVIDAD	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO
Entregar a los ejecutivos de cobro los documentos para la gestión	Materiales	Departamento de crédito y cobranzas	10 minutos
Zonificación de las fichas de cobranzas domiciliarias(hoja de ruta)	Materiales	Agente de Cobros	1 minuto
Contactarse con el titular de la deuda	Transporte	Agente de Cobros	5 minutos
Concretar el pago de al menos una cuota	Transporte	Agente de Cobros	15 minutos

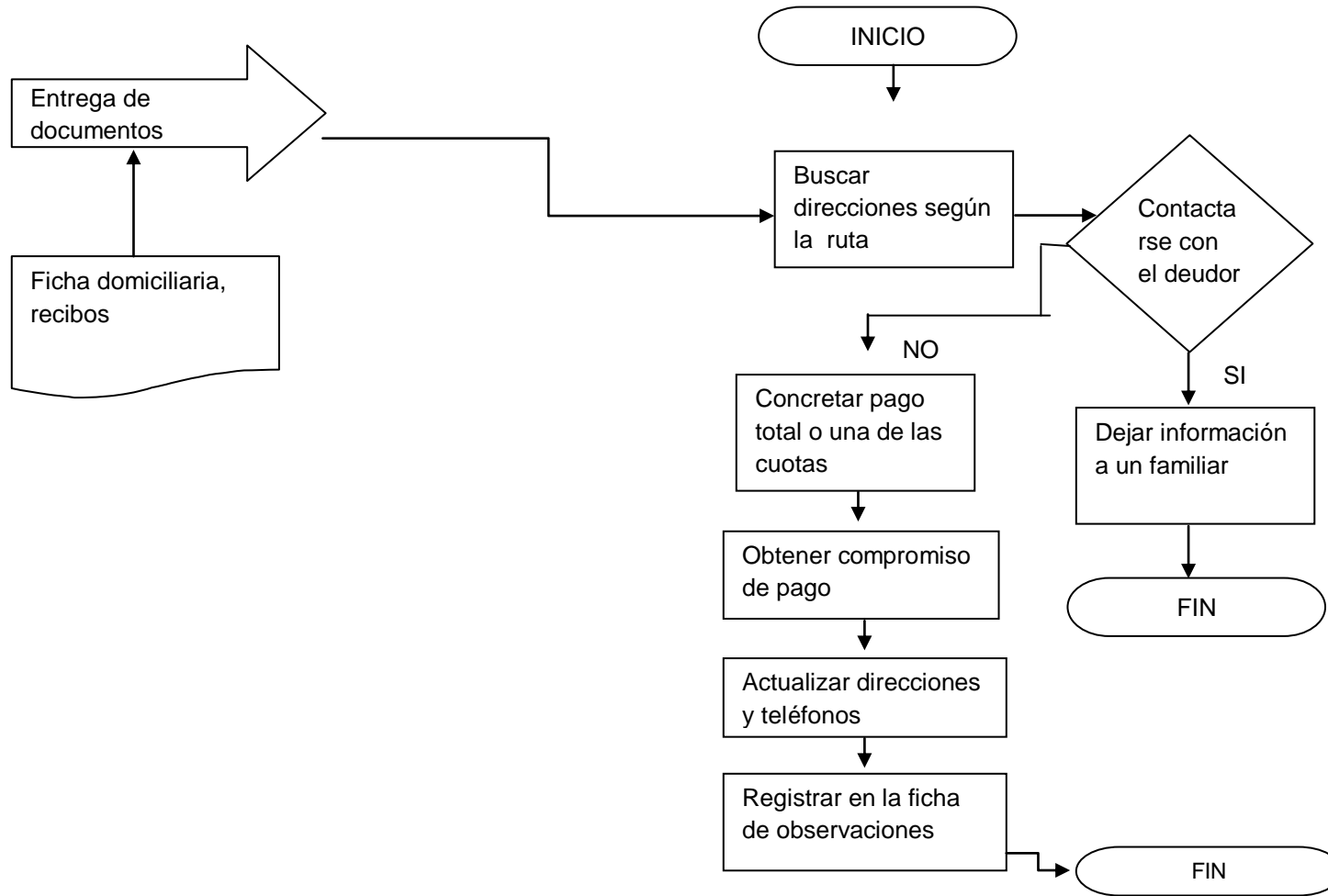
Obtener compromiso de pago total	Transporte	Agente de Cobros	15 minutos
Actualizar direcciones y teléfonos	Materiales	Agente de Cobros	5 minutos
Registrar en la ficha de observaciones	Materiales	Agente de Cobros	5 minutos
Si no existe contacto con el deudor	Materiales	Agente de Cobros	5 minutos
Regresar a la oficina	Materiales	Agente de Cobros	20 minutos
Entrega de trabajos realizados	Materiales	Agente de Cobros	4 minutos
TOTAL			1 día, 5 horas, 20 minutos

Tabla N 24: Tiempo del Agente de Cobranzas
Elaborado por: Johanna Moreno

FLUJOGRAMA DE AGENTE DE COBRANZAS

DEP. DE COBRANZAS

AGENTE DE COBRANZAS



6.7.2.4. PAGOS Y CONVENIOS:

Objetivo:

Realizar el trámite antes de efectuar el pago de la deuda por parte de los deudores titulares.

Estrategia:

Establecer mecanismos que permita la comunicación tanto por parte del cliente como del vendedor.

Actividades:

- Reporte de las cuotas por morosidad de la deuda
- Información al cliente acerca del monto de la deuda
- Tomar decisiones con el gerente
- Fecha de convenio que se haya estipulado cancelar la deuda
- Entrega de documentos respectivos que abalicen la deuda.

Presupuesto

PAGOS Y CONVENIOS

DETALLE	VALOR TOTAL
Hojas	1,00
Impresiones	2,00
Carpetas	1,00
Copias	1,00
TOTAL	5,00

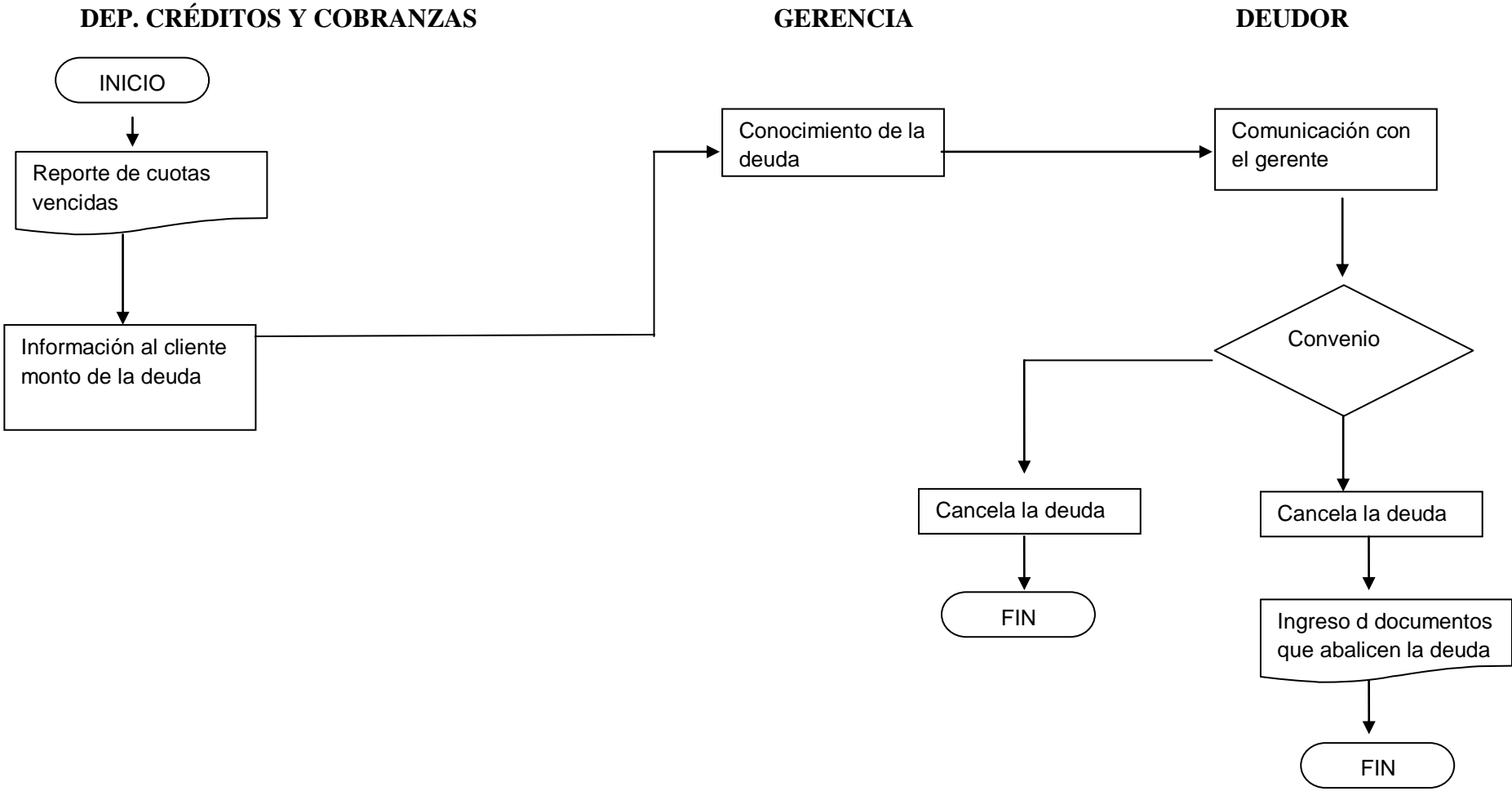
Tabla N 25: Presupuesto de Pagos y Convenios
Elaborado por: Johanna Moreno

Tiempo:

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Reporte de las cuotas por morosidad de la deuda	Materiales	Departamento de crédito y cobranzas	5 minutos
Información al cliente acerca del monto de la deuda	Materiales	Departamento de crédito y cobranzas	15 minutos
Tomar decisiones con el gerente.	Comunicación	Gerente	30 minutos
Fecha de convenio que se haya estipulado cancelar la deuda	Materiales	Departamento de crédito y cobranzas	2 minutos
Entrega de documentos respectivos que abalicen la deuda	Materiales	Departamento de crédito y cobranzas	8 minutos
TOTAL			1 HORA

Tabla N 26: Tiempo de Pago y convenios
Elaborado por: Johanna Moreno

FLUJOGRAMA DE PAGOS Y CONVENIOS



FASE III:

6.7.3. POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

6.7.3.1. POLÍTICAS DE CRÉDITO PROPUESTO

- Toda persona natural o jurídica, para acceder a una línea de crédito, deberá proporcionar su información por medio de una solicitud de crédito.
- Aprobar la solicitud del posible cliente, en base a los datos proporcionados por el cliente.
- Referencias comerciales. De acuerdo a los datos confirmados con otros proveedores del cliente.
- Dar un seguimiento al plazo, y forma de pago del cliente considerando las condiciones de negociación que se acordaron.
- Analizar la posibilidad que el cliente firme documentos que garantice el cumplimiento de sus obligaciones.
- Calificación de clientes.
- Plazo de crédito no mayor a un año y medio.
- Detectar créditos mayúsculos que se encuentren en riesgo de cancelarlos.
- Antes de concedir los créditos observar el estado económico del cliente que desea realizar la compra.

6.7.3.3. POLÍTICAS DE COBRANZAS

- Realizar un control por parte del jefe de crédito y cobranzas, sobre todas las cuentas por zonas que estén pendientes de cobro.
- Emitir un reporte de los clientes cuyos créditos estén vencidos, considerando las zonas de influencia.
- Planificar la cobranza, considerando las zonas geográficas.
- Realizar la cobranza en valores monetarios o documentos que respalden su cobro.
- Los recaudadores deberán elaborar y entregar a diario el reporte de la cobranza que realizaron en día anterior.

- Gestionar con el cliente la cobranza vía telefónica, e informar al recaudador para su visita.
- Descuento por pronto pago, a aquellos clientes que hagan su cancelación hasta 30 días, el mismo que será concedido a través de gerencia.
- Emitir un comprobante de venta válido el cual detalle la forma de pago

6.7.3.4. POLÍTICAS DEL PERSONAL DE COBRANZAS

- El jefe del departamento de créditos y cobranzas responde exclusivamente por la ejecución de la verificación telefónica más no de la elaboración y envío de informes y reportes para el gerente.
- El jefe del departamento tendrá la responsabilidad de tomar acciones correctivas dentro de sus responsabilidades.
- El auxiliar del departamento realizaran las acciones correctivas necesarias en casos especiales de clientes incobrables.
- El auxiliar del departamento controlará la digitación y actualización de datos nuevos que sean entregados por los ejecutivos de cobro.
- El jefe del departamento de créditos y cobranzas coordina con el auxiliar en pos de alcanzar las metas planeadas.
- El ejecutivo de cobro es el responsable de depositar en cajas el dinero recaudado.
- El cliente controlará la calidad del servicio, así como la apariencia de los encargados frente a los clientes en la negociación y trámites de los mismos.
- La atención debe ser personalizada, respetando el orden de llegada de los clientes.
- Resolver los problemas de los clientes que se encuentran relacionados con el área.
- El cliente también podrá realizar depósitos en el banco en la cuenta de la empresa respaldando su pago con el documento del mismo.

FASE IV:**6.7.4. CUADRO COMPARATIVO DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y****COBRANZAS:****POLÍTICAS DE CRÉDITOS**

EXISTENTES	PROPUESTAS
Inexistencia de solicitud de crédito	Existencia de solicitud de crédito para su respectiva autorización
Poca información sobre el cliente que realiza el crédito	Información suficiente para conocer más sobre el cliente que va a realizar el crédito
Sin referencias comerciales de los clientes	Presentar referencias comerciales para la aprobación del crédito
No se controlaba el plazo ni el monto para realizar los créditos	Se toma muy en cuenta el plazo no mayor a 24 meses para cancelar el crédito y el monto de 50% de acuerdo a los ingresos del cliente
Insuficientes firmas de respaldo	Suficientes firmas de respaldo para que el cliente cumpla con sus obligaciones con la empresa
No realizaban ningún proceso judicial sino cancela el crédito	Al momento de no cancelar el crédito se deberá enviar al departamento judicial y que dictamine la multa.

Tabla N27: Políticas de crédito
Elaborado por: Johanna Moreno

POLÍTICAS DE COBRANZAS

EXISTENTES	PROPUESTAS
Desinterés por parte del jefe de cobranzas	Control por parte del jefe de cobranzas las cuentas pendientes de cobro
Sin revisión de clientes morosos	Reporte de clientes que este su plazo vencido
No realizaban fuera de la empresa los cobros	Planificar la cobranza de acuerdo a la zona geográfica
No adquirían documentos de respaldo para cubrir su cobro	Documentos que abalicen su cobro respectivo
No existe recaudador externo	Recaudador presenta reporte de lo cobrado en el día
No se realizaban llamadas frecuentes a	Llamada telefónica al cliente antes de

los clientes	la visita del recaudador
Nada de promociones	Descuentos especiales por pronto pago del crédito
Se emite un comprobante solo en el momento de la compra no para cada cuota	Emitir inmediatamente un comprobante de venta válido que garantice el pago de las cuotas

Tabla N 28: Políticas de Cobranzas

Elaborado por: Johanna Moreno

6.7.5 PRESUPUESTO TOTAL:

Para el presente estudio se ha operado el siguiente presupuesto:

PRESUPUESTO	
DETALLE	VALOR
SISTEMA DE RECORDATORIO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	6,00
PERSECUCIÓN	5,00
AGENTE DE COBRANZAS	10,00
PAGOS Y CONVENIOS	5,00
IMPRESIONES DE DOCUMENTOS FINALES	30,00
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	200,00
TOTAL	256,00

Tabla N 29: Presupuesto Final

Elaborado por: Johanna Moreno

6.7.4. CRONOGRAMA

PROYECCIÓN AÑO 2014																								
ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del plan por parte de la administración de FAMESA	■																							
Análisis de la situación actual de la empresa con el Gerente			■																					
Presentación del proceso de cobranzas al Gerente							■																	
Analizar la política de cobro planteadas en la propuesta para aplicar en la empresa									■															
Reunir al personal para informar del nuevo proceso que se va a incrementar en la empresa												■												
Capacitar al personal sobre el nuevo proceso de cobranza													■											
Implementación del proceso de cobranzas en la empresa																					■			

Tabla N 30: Cronograma
Elaborado por: Johanna Moreno

6.8. ADMINISTRACIÓN

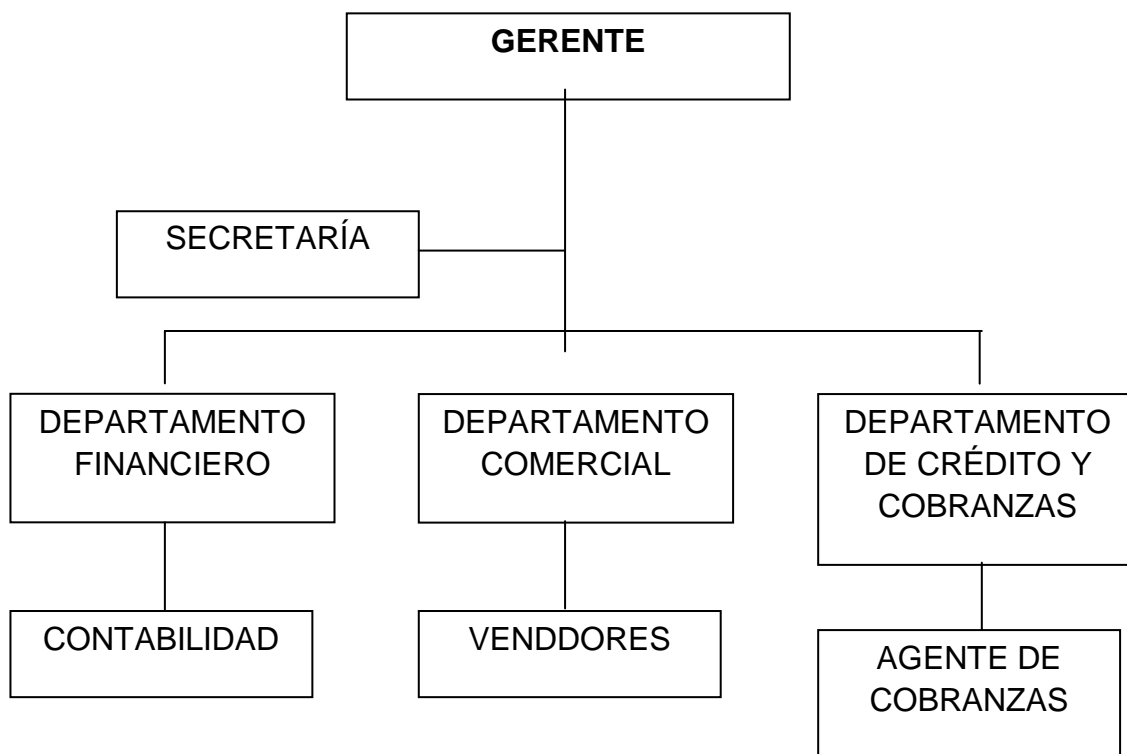


Gráfico N 28: Organigrama empresa FAMESA
Elaborado por: Johanna Moreno

BIBLIOGRAFÍA

- ASUBADIN AZUBADIN, I. C. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL*. MEXICO.
- BUERO, E. (MARZO DE 2010). CÓMO LOGRAR CALIDAD DE CARTERA. PÁG. 28.
- CAZAR, W. (OCTUBRE DE 2006). *GRAN ENCICLOPEDIA DE ECONOMÍA*. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.ECONOMIA48.COM/SPA/D/CREDITO/CREDITO.HTM](http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm)
- CISTERNA, W. (2000). *EPISTEMOLOGÍA E INVESTIGACIÓN*. MADRID, ESPAÑA: ADVENTURE.
- CORDOBA TOBON, C. H. (10 DE ABRIL DE 2008). *GERENCIA DE PROCESOS*. OBTENIDO DE [HTTP://GERENCIAPROCESOS.COMUNIDADCOOMEVA.COM/BLOG/INDEX.PHP/?CATEGORIES/1-1-DEFINICIONES](http://gerenciaprosos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php/?categories/1-1-definiciones)
- DAMIAN, G. (NOVIEMBRE DE 2010). *BUENAS TAREAS*. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.BUENASTAREAS.COM/ENSAYOS/CONCEPTO-DE-ORGANIGRAMAS/1117393.HTML](http://www.buenastareas.com/ensayos/concepto-de-organigramas/1117393.html)
- FLEITMAN, J., & HILL, M. G. (2000). *NEGOCIOS EXITOSOS*. MEXICO.
- GUAMÁN TOTOY, A. N. (2010). COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA. 52-54.
- GUTIERREZ FERNANDEZ, M. D., & SMEKE ZWAIMAN, J. (OCTUBRE DE 2005). ADMINISTRACION DE DEPARTAMENTO D CRÉDITO Y COBRANZAS. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.
- HERRERA, J. (2003). *TUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN*.
- HERRERA, L. (2004). *INVESTIGACION*. MADRID, ESPAÑA.
- HINOJOSA, M. (2002). *GESTIOPOLIS*. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.GESTIOPOLIS.COM/RECURSOS/DOCUMENTOS/FULLDOCS/GER/COSPRODUCALEJA.HTM](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/cosproducaleja.htm)
- JIMÉNEZ ESTRELLA, P. P. (ABRIL DE 2009). GESTIÓN FINANCIERA Y SU RELACION CON LA LIQUIDEZ. BOGOTA.
- LASCANO POZO, V. D. (SEPTIEMBRE DE 2012). COBRANZAS LEGALES. AMBATO, TUNGURAHUA, ECUADOR.

- LÓPEZ, R. (ENERO DE 2010). *SLIDESHARE*. OBTENIDO DE [HTTP://ES.SLIDESHARE.NET/LUXA87/ORGANIGRAMA-TIPOS-JERARQUIAS](http://es.slideshare.net/luxa87/organigrama-tipos-jerarquias)
- MENA, M. E. (2013). *INFORMACIÓN FINANCIERA*. PARIS, FRANCIA.
- MENDEZ, W. (ABRIL DE 2008). *SERVICAP.COM*. OBTENIDO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS: [HTTP://CREDITOSYCOBRANZASDINERO.BLOGSPOT.COM/2010/01/COBRANZAYPRINCIPIOSGENERALES.HTML](http://creditoycobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/cobranza-y-principios-generales.html)
- NARANJO LÒPEZ, G. (2004). *PRINCIPIO DE LA INVESTIGACIÓN*. VALENCIA, ESPAÑA.
- O.C., F., HIRT, G., RAMOS, L., & FLORES, M. A. (2004). *INTRODUCCIÓN A LOS NEGOCIOS EN UN MUNDO CAMBIANTE* (CUARTA EDICION ED.). ESPAÑA.
- OLMEDO, G. (2006). *ECONOMÍA Y FINANZAS*. DISTRITO FEDERAL, MEXICO.
- ORTEGA, N. (ENERO DE 2014). *CONDUSEF.COM*. OBTENIDO DE INSTITUTO PYME: [HTTP://MEXICO.SMETOOLKIT.ORG/MEXICO/ES/CONTENT/ES/3068/CARACTERISTICAS-DE-LA-GARANT%C3%ADA-DE-CREDITO](http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3068/Caracteristicas-de-la-garant%C3%ADA-de-credito)
- PAREDES VALLE, E. N., & YANEZ BALSECA, K. J. (2012). IMPLEMENTACION DE POLITICAS CREDITICIAS. 25-26.
- PAREDES VALLE, E. N., & YANEZ BALSECA, K. J. (2012). *POLÍTICAS DE CRÉDITO*. DISTRITO FEDERAL, MEXICO.
- PAREDES VALLE, E., & BALSECA, J. (2012). *CRÉDITO Y COBRANZAS*. LIMA, PERI.
- PONCE, L. (2003). *FINANZAS*. ESPAÑA.
- PROAÑO, L. (2010). CRÉDITOS Y COBRANZAS. PÁG. 32.
- QUINTANA, R. (ENERO DE 2010). *E- CONOMIC*. OBTENIDO DE CONTABILIDAD EN LÍNEA: [HTTP://WWW.E-CONOMIC.ES/PROGRAMA/GLOSARIO/DEFINICION-CREDITO](http://www.economic.es/programa/glosario/definicion-credito)
- RECALDE, H. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. INGLATERRA.

- ROBLEDO, E. (MARZO DE 2010). *GESTIPOLIS.COM*. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.ESCOLME.EDU.CO/ALMACENAMIENTO/OEI/TECNICOS/FINACIERO_CARTERA/CONTENIDO_U4.PDF](http://WWW.ESCOLME.EDU.CO/ALMACENAMIENTO/OEI/TECNICOS/FINACIERO_CARTERA/CONTENIDO_U4.PDF)
- ROBLES, F. (MAYO DE 2008). *FUNDIBEG.ORG*. OBTENIDO DE [HTTP://WWW.FUNDIBEQ.ORG/OPENCMS/EXPORT/SITES/DEFAULT/PWF/DOWNLOADS/GALLERY/METHODOLOGY/TOOLS/DIAGRAMA_DE_FLUJO.PDF](http://WWW.FUNDIBEQ.ORG/OPENCMS/EXPORT/SITES/DEFAULT/PWF/DOWNLOADS/GALLERY/METHODOLOGY/TOOLS/DIAGRAMA_DE_FLUJO.PDF)
- RODRÌGUEZ, M. (2006). *METODOLOGÍA PARA REALIZAR ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO EN UNA ENTIDAD ECONÓMICA*. LIMA, PERÚ.
- RODRIGUEZ, V. (2008). *GESTIÓN DE COBROS*. TENA, NAPO, ECUADOR.
- ROMERO, J. (2009). *PASOS PARA UNA GESTIÓN DE COBROS EFICAZ*. QUITO, ECUADOR.
- ROSAS GONZALEZ, E. (2010). SUGERENCIAS PRÁCTICAS PARA INICIAR CON ÉXITO GESTIONES DE COBRANZAS. *ACADÈMICO*, 46-48.
- VALLS PINOS, J. R. (2011). *FUNDAMENTOS DE LA NUEVA GESTIÓN DE TESORERÍA* (TERCERA EDICION ED.). MADRID, ESPAÑA: FC EDITORIAL.
- VALLS PINOS, J. R. (S.F.). *FUNDAMENTOS DE LA NUEVA GESTIÓN DE TESORERÍA* (TERCERA EDICION ED.). ESPAÑA: FC EDITORIAL.

ANEXOS

REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR DIARIAS

FECHA	CLIENTE	MONTO	SALDO

INFORME DEL CLIENTE MOSOSO

Ambato,.....de.....de.....

Señor:

.....

Presente:

De mi consideración:

Se le comunica al Sr..... Que tiene una deuda pendiente en almacén de electrodomésticos FAMESA, por lo que le rogamos de la manera más comedida que se acerque a cancelar la deuda o se le citará para que todo esté en manos de la justicia y pueda tomar cartas en el asunto para que usted termine de pagar lo que compró a crédito.

Atentamente:



DR. MARCELO MEZA
GERENTE

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA FAMESA**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO:

Recopilar información acerca de la gestión de cobros con relación a la liquidez de la empresa FAMESA.

INSTRUCCIONES:

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

1: ¿La empresa cuenta con un proceso de otorgamiento de un crédito?

SI ()

NO ()

2: ¿Se han establecido requisitos para otorgar un crédito?

SI ()

NO ()

3: ¿Cuentan con un proceso de cobranza definido?

SI ()

NO ()

4: ¿Se categorizan a los clientes según el tipo de cartera?

SI ()

NO ()

5: ¿El personal de cobranza es suficiente?

SI ()

NO ()

6: ¿Existen políticas de cobranza?

SI ()

NO ()

7: ¿Existen estrategias de cobranza?

SI ()

NO ()

8: ¿Qué nivel de conocimiento en administración financiera tiene?

BAJO ()

MEDIO ()

ALTO ()

9: ¿Considera usted que el proceso de cobranza influye en la liquidez?

SI ()

NO ()

10: ¿Considera que en algún momento la cobranza perjudicó los pagos mensuales de la empresa?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NOTA DE INGRESO DE FAMESA



MEZA PAREDES BOLIVAR MARCELO
RUC. N° 1805670752501

MATRIZ: Primera Imprenta 18-99 y Vargas Torres
La Merced / Telf: (03) 2828542
Ambato - Ecuador

NOTA DE INGRESO N° 0031546

Fecha	DIA	MES	AÑO

ABONO. N° _____ DEL SEÑOR _____

LA CANTIDAD DE: _____ DOLARES

CONCEPTO DE:

SALDO ENTRADA

ENTRADA ARTICULO _____

ABONO _____

CTA. ACREEDORA MES _____

OFFSETUN / 2828016

SALDO ANTERIOR: _____

ABONO: _____

EFFECTIVO: _____

CHEQUE No. _____

SALDO ACTUAL: _____

RECIBIDO

VISTO BUENO

CAJA

OBSERVACIONES: _____

1C* 30101 - 32100 * 21/03/14

LETRA DE CAMBIO FAMESA

Letra de cambio N°.....

Valor \$.....

.....

Lugar y fecha de creación:

..... (Girado) pagará incondicionalmente a.....
(Beneficiario), la suma de..... (\$.....), el día..... (Día, mes, año),
en..... (Dirección) de.....

El girado reconocerá a favor del beneficiario, intereses durante el plazo de.....por ciento (....%) mensuales, pagaderos durante los primeros..... (.....)de cada mes, e intereses durante la mora de..... por ciento (....%) mensuales.

GIRADOR.....

C. C. No.



A C E P T O:

GIRADO.....

C. C. No.

Dirección:

Teléfono:



Oficina Gerencia



Oficina – Contabilidad



Electrodomésticos – Televisores y Equipos de Sonido



Electrodomésticos – Televisores y Lavadoras



Electrodomésticos – Cocinas



Electrodomésticos – Refrigeradoras y Microondas

Bodega



BALANCE GENERAL
MEZA PAREDES BOLIVAR MARCELO

Fecha de Corte: 31-12-2013

Elaborado Por: EDITHG

Fecha de Elaboración: 24-03-2014 18:09

ACTIVO

ACTIVO			262475.84
ACTIVO CORRIENTE		222960.99	
ACTIVO DISPONIBLE		6350.39	
CAJA	740,58		
CAJA GENERAL	740,58		
BANCOS CTA CORRIENTE	5.609.81		
Banco Internacional	5.609.81		
ACTIVO EXIGIBLE		101922.32	
CUENTAS POR COBRAR	98.789,12		
CLIENTES	102.965,92		
PROVISION ACUM. CUENTAS COBRAR	-4.176,80		
IMPUESTOS FISCALES	3.133,20		
ANTICIPO RETENCION IMP RENTA	181,66		
ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	2.875,56		
CREDITO TRIBUTARIO IR	75,98		
ACTIVO REALIZABLE		114.688,28	
INV. MERCADERIAS Y ACCESORIOS	114.688,28		
ACTIVO NO CORRIENTE			
ACTIVOS FIJOS		39511.85	
ACTIVOS TANGIBLES		62.246,66	
MUEBLES ENSERES	3.311,79		
EQUIPO DE OFICINA	728,17		
EQUIPO DE COMPUTO	206,70		
VEHICULOS	58.000,00		
DEPRECIACION ACUMULADA		-22.734,81	
DEP ACUM MUEBLES Y ENSERES	-3.415,56		
DEP ACUM EQUIPO DE OFICINA	-623,95		
DEP ACUM EQUIPO DE COMPUTO	-28,71		
DEP ACUM VEHICULO	-18.666,59		

PASIVO

PASIVO			-117341,74
PASIVO CORRIENTE		-117.341,74	
CUENTAS POR PAGAR	-66.612,62		
PROVEEDORES BIENES	-66.612,62		
SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR	-1.284,82		
SUELDOS POR PAGAR	-1.284,82		
PROVISIONES SOCIALES POR PAGAR	-716,35		
XIII SUELDO POR PAGAR	-94,53		
XIV SUELDO POR PAGAR	-583,98		
FONDOS DE RESERVA POR PAGAR	-37,84		

APORTES AL IESS	-292,45		
APORT PERSONAL POR PAGAR	-127,18		
APORT PATRONAL POR PAGAR	-151,67		

PASIVO

IECE - SETEC	-13,60		
IMPUESTOS FISCALES POR PAGAR	-4.305,37		
RET FUENTE IMP RENTA POR PAGAR	-91,50		
IVA COBRADO	-3.583,98		
IVA POR PAGAR	-629,89		
OTROS PASIVOS	-44.130,13		
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-44.026,13		
ANTICIPO DE CUENTAS	-104,00		

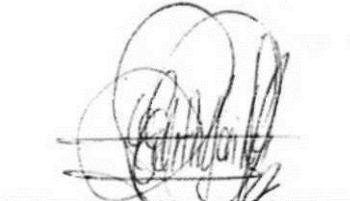
PATRIMONIO

PATRIMONIO			-145134.10
PATRIMONIO		-138.089,48	
CAPITAL	-138.089,48		
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-7.041,62		
PASIVO Y PATRIMONIO			262475.84



DR. MARCELO MEZA

GERENTE



EDITH GAIBOR

CONTADORA

BALANCE DE RESULTADOS

MEZA PAREDES BOLIVAR MARCELO

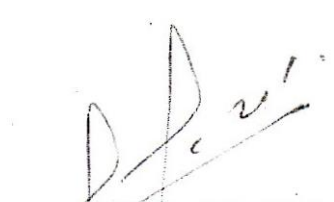
INGRESOS

INGRESOS			-50.61536
VENTAS		-262.701,15	
INGRESOS - VENTAS	-262.701,15		
VENTAS IVA 12%	-262.701,15		
COSTO DE VENTAS		212.085,79	
COSIOS VENTAS OPERACIONALES	212.085,79		
COSTO INVENTARIO DE LAS VENTAS	212.085,79		
EGRESOS			43.573,74
GASTOS OPERACIONALES FIJOS		43.573,74	
GASTOS DE PERSONAL	21.493,27		
SUELDOS Y SALARIOS	14.472,00		
HORAS EXTRAS	576,00		
DECIMO TERCER SUELDO	1.285,73		
DECIMO CUARTO SUELDO	1.210,33		
VACACIONES	642,85		
FONDO DE RESERVA	720,37		
BENEFICIOS EXTRAS	429,70		
APORTE IESS	2.156,29		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	12.082,50		
SUMINISTROS Y MATERIALES	360,26		
COMBUSTIBLE	63L33		
IMPRESA	430,00		
SEGUROS	1.932,86		
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	400,68		
DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	331,18		
DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA	72,82-		
DEPRECIACION VEHICULOS	6.999,96'		
PERDIDA ROBO DE INVENTARIOS	778,40		
DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	28,71		
GASTOS NO DEDUC	116,30		
GASTOS DE VENTA	8.440,14		
TELEFONO	797,71		
AGUA POTABLE	648,32		
ENERGIA ELECTRICA	727,31		
PROVISION CTAS INCOBRABLES	407,20		
MONITOREO	768,00		
AUMENTACION	402,19		
MANTENIMIENTO ACT FIJOS	1.500,13		
REPARACIONES	478,07		
ENVIOS Y ENCOMIENDAS	5,44		
FLETES Y ACARREOS	128,32		
INSTALACIONES	25,00		


EGRESOS

VIGILANCIA	117,86
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	500,00
GASTOS VARIOS	880,04
GASTOS INSTALACION	53,57
GASTO POR BAJA DE INVENTARIOS	1.000,98
GASTOS FINANCIEROS	1.557,83
GASTOS BANCARIOS	310,39 i
INTERESES BANCARIOS	1.247,44

INGRESOS - COSTOS y GASTOS 7.041,62



DR. MARCELO MEZA
GERENTE



EDITH GAIBOR
CONTADORA



BALANCE GENERAL MEZA PAREDES BOLIVAR MARCELO

Fecha de Corte: 31-12-2012

Elaborado Por: EDITHG

Fecha de Elaboración: 24-03-2013 18:09

ACTIVO

ACTIVO			244.911.21
ACTIVO CORRIENTE			216505.27
ACTIVO DISPONIBLE			4049.80
CAJA	542,00		
CAJA GENERAL	542,00		
BANCOS CTA CORRIENTE	3.507,80		
Banco Internacional	3.507,80		
ACTIVO EXIGIBLE			101.922,32
CUENTAS POR COBRAR	88.679,12		
CLIENTES	86.553,52		
PROVISION ACUM. CUENTAS COBRAR	-2.125,60		
IMPUESTOS FISCALES	1.102,16		
ANTICIPO RETENCION IMP RENTA	161,51		
ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	1.870,45		
CREDITO TRIBUTARIO IR	70,20		
ACTIVO REALIZABLE			110.533,15
INVENTARIO MERCADERIA	110.533,15		
ACTIVO NO CORRIENTE			28.405,94
ACTIVOS FIJOS			28.405,94
ACTIVOS TANGIBLES	47823,29		
MUEBLES ENSERES	2.120,60		
EQUIPO DE OFICINA	522,13		
EQUIPO DE COMPUTO	180,56		
VEHÍCULOS	45.000,00		
DEPRECIACION ACUMULADA	-19.417,35		
DEP ACUM MUEBLES Y ENSERE	-3.105,45		
DEP ACUM EQUIPO DE OFICINA	-620,80		
DEP ACUM EQUIPO DE COMPUTO	-25,70		
DEP ACUM VEHICULO	-15.665,40		

PASIVO

PASIVO			-117369.51
PASIVO CORRIENTE		-117369.51	
CUENTAS POR PAGAR	-64.610,42		
PROVEEDORES BIENES	-64.610,42		
SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR	-1.284,82		
SUELDOS POR PAGAR	-1.284,82		
PROVISIONES SOCIALES POR PAGAR	-716,35		
XIII SUELDO POR PAGAR	-94,53		
XIV SUELDO POR PAGAR	-583,98		
FONDOS DE RESERVA POR PAGAR	-37,84		
APORTES AL IEES	-292,45		
APORT PERSONAL POR PAGAR	-127,18		
APORT PATRONAL POR PAGAR	-151,67		

PASIVO

IECE - SETEC	-13,60		
IMPUESTOS FISCALES POR PAGAR	-3.120,47		
RET FUENTE IMP RENTA POR PAGAR	-89,50		
IVA COBRADO	-3.401,87		
IVA POR PAGAR	-622,70		
OTROS PASIVOS	-42.120,13		
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-42.120,13		
ANTICIPO DE CUENTAS	-102,00		


PATRIMONIO

PATRIMONIO			-127.541.70
PATRIMONIO		-122.497,70	
CAPITAL	-122.497,34		
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-5.044,36		



DR. MARCELO MEZA

GERENTE



EDITH GAIBOR

CONTADORA

**BALANCE DE RESULTADOS
MEZA PAREDES BOLIVAR MARCELO**

Fecha de Corte: 31-12-2012

Elaborado Por: EDITHG

Fecha de Elaboración: 24-03-2013 18:09

INGRESOS


INGRESOS			40.615.40
VENTAS		240.700,00	
INGRESOS - VENTAS	-240.700,00		
VENTAS IVA 12%	-240.700,00		
COSTO DE VENTAS		-200.084,60	
COSIOS VENTAS OPERACIONALES	200.084,60		
COSTO INVENTARIO DE LAS VENTAS	200.084,60		
EGRESOS			-35571.08
GASTOS OPERACIONALES FIJOS		35571.08	
GASTOS DE PERSONAL	19.325.19		
SUELDOS Y SALARIOS	14.325,00		
HORAS EXTRAS	548,00		
DECIMO TERCER SUELDO	94,53		
DECIMO CUARTO SUELDO	583,98		
VACACIONES	612,75		
FONDO DE RESERVA	715,27		
BENEFICIOS EXTRAS	415,50		
APORTE IESS	2.030,16		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	11568,96		
SUMINISTROS Y MATERIALES	250,26		
COMBUSTIBLE	621,33		
IMPRESA	415,00		
SEGUROS	1.930,85		
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	390,68		
DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	320,18		
DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA	71,80		
DEPRECIACION VEHICULOS	6.675,45		
PERDIDA ROBO DE INVENTARIOS	756,40		
DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	21,71		
GASTOS NO DEDUC	115,30		
GASTOS DE VENTA	4676,93		
TELEFONO	404,84		
AGUA POTABLE	348,32		
ENERGIA ELECTRICA	327,31		
PROVISION CTAS INCOBRABLES	107,20		
MONITOREO	468,00		
AUMENTACION	202,19		
MANTENIMIENTO ACT FIJOS	500,13		
REPARACIONES	178,07		
ENVIOS Y ENCOMIENDAS	3,44		

FLETES Y ACARREOS	88,32		
INSTALACIONES	15,00		

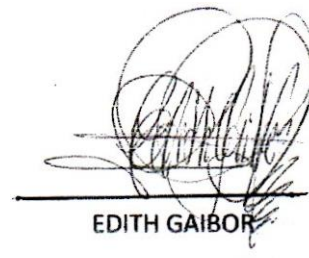
EGRESOS

VIGILANCIA	90,86
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	100,00
GASTOS VARIOS	580,04
GASTOS INSTALACION	33,57
GASTO POR BAJA DE INVENTARIOS	300,98
GASTOS FINANCIEROS	920,83
GASTOS BANCARIOS	100,39
INTERESES BANCARIOS	907,44

INGRESOS - COSTOS y GASTOS 5044.36



DR. MARCELO MEZA
GERENTE



EDITH GAIBOR
CONTADORA



BALANCE GENERAL MEZA PAREDES BOLIVAR MARCELO

Fecha de Corte: 31-12-2011

Elaborado Por: EDITHG

Fecha de Elaboración: 24-03-2012 18:09

ACTIVO

ACTIVO			240.790.21
ACTIVO CORRIENTE			212384.27
ACTIVO DISPONIBLE			2939.80
CAJA	432,00		
CAJA GENERAL	432,00		
BANCOS CTA CORRIENTE	2.507,80		
Banco Internacional	2.507,80		
ACTIVO EXIGIBLE			101.922,32
CUENTAS POR COBRAR	81248,22		
CLIENTES	83.253,52		
PROVISION ACUM. CUENTAS COBRAR	-2.005,30		
IMPUESTOS FISCALES	1000,81		
ANTICIPO RETENCION IMP RENTA	130,41		
ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA	802,32		
CREDITO TRIBUTARIO IR	68,08		
ACTIVO REALIZABLE			107.522,15
INVENTARIO MERCADERIA	107.522,15		
ACTIVO NO CORRIENTE			28.405,94
ACTIVOS FIJOS			28.405,94
ACTIVOS TANGIBLES	44673,29		
MUEBLES ENSERES	2.020,60		
EQUIPO DE OFICINA	502,13		
EQUIPO DE COMPUTO	150,56		
VEHÍCULOS	42.000,00		
DEPRECIACION ACUMULADA	-17332,35		
DEP ACUM MUEBLES Y ENSERE	-1105,45		
DEP ACUM EQUIPO DE OFICINA	-600,80		
DEP ACUM EQUIPO DE COMPUTO	-20,70		
DEP ACUM VEHICULO	-15.605,40		

PASIVO

PASIVO			-114668.58
PASIVO CORRIENTE		-114668.58	
CUENTAS POR PAGAR	-62.310,40		
PROVEEDORES BIENES	-62.310,40		
SUELDOS Y SALARIOS POR PAGAR	-1.180,80		
SUELDOS POR PAGAR	-1.180,80		
PROVISIONES SOCIALES POR PAGAR	-703,05		
XIII SUELDO POR PAGAR	-90,23		
XIV SUELDO POR PAGAR	-552,88		
FONDOS DE RESERVA POR PAGAR	-35,81		
APORTES AL IEISS	-290,43		
APORT PERSONAL POR PAGAR	-125,16		
APORT PATRONAL POR PAGAR	-143,65		

PASIVO

IECE - SETEC	-123,50		
IMPUESTOS FISCALES POR PAGAR	-3.020,47		
RET FUENTE IMP RENTA POR PAGAR	-87,50		
IVA COBRADO	-3.301,87		
IVA POR PAGAR	-602,70		
OTROS PASIVOS	-42.000,13		
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-42.020,13		
ANTICIPO DE CUENTAS	-100,00		

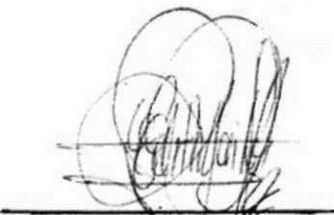
PATRIMONIO

PATRIMONIO			-126.121.63
PATRIMONIO		-122996.07	
CAPITAL	-122996.07		
RESULTADOS DEL EJERCICIO	3125.56		
PASIVO Y PATRIMONIO			240.790.21



DR. MARCELO MEZA

GERENTE



EDITH GAIBOR

CONTADORA

**BALANCE DE RESULTADOS
MEZA PAREDES BOLIVAR MARCELO**

Fecha de Corte: 31-12-2011

Elaborado Por: EDITHG

Fecha de Elaboración: 24-03-2012 18:09

INGRESOS

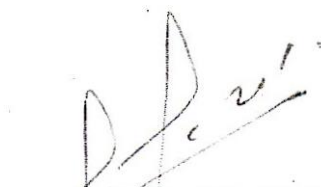
INGRESOS			41516.50
VENTAS		238.600,00	
INGRESOS - VENTAS	238.600,00		
VENTAS IVA 12%	238.600,00		
COSTO DE VENTAS		-197.083,50	
COSIOS VENTAS OPERACIONALES	197.083,50		
COSTO INVENTARIO DE LAS VENTAS	197.083,50		
EGRESOS			-38390.94
GASTOS OPERACIONALES FIJOS		38390.94	
GASTOS DE PERSONAL	13978.19		
SUELDOS Y SALARIOS	9.115,00		
HORAS EXTRAS	518,00		
DECIMO TERCER SUELDO	92,53		
DECIMO CUARTO SUELDO	582,98		
VACACIONES	612,75		
FONDO DE RESERVA	713,27		
BENEFICIOS EXTRAS	413,50		
APORTE IESS	1.930,16		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	11233.96		
SUMINISTROS Y MATERIALES	243,26		
COMBUSTIBLE	618,33		
IMPRESA	417,00		
SEGUROS	1.922,85		
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	387,68		
DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	317,18		
DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA	69,80		
DEPRECIACION VEHICULOS	6.368,45		
PERDIDA ROBO DE INVENTARIOS	754,40		
DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	20,71		
GASTOS NO DEDUC	114,30		
GASTOS DE VENTA	13178.79		
TELEFONO	401,84		
AGUA POTABLE	338,32		
ENERGIA ELECTRICA	325,31		
PROVISION CTAS INCOBRABLES	105,20		
MONITOREO	467,00		
AUMENTACION	201,19		
MANTENIMIENTO ACT FIJOS	490,13		
REPARACIONES	165,07		
ENVIOS Y ENCOMIENDAS	1,44		

FLETES Y ACARREOS	86,32		
INSTALACIONES	13,00		

EGRESOS

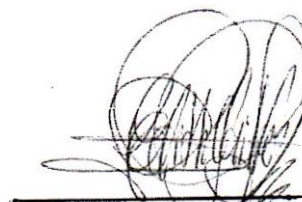
VIGILANCIA	87,86
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	97,00
GASTOS VARIOS	578,04
GASTOS INSTALACION	32,57
GASTO POR BAJA DE INVENTARIOS	288,98
GASTOS FINANCIEROS	918,83
GASTOS BANCARIOS	95,39
INTERESES BANCARIOS	870,44

INGRESOS - COSTOS y GASTOS



DR. MARCELO MEZA

GERENTE



EDITH GAIBOR

CONTADORA