



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE ECONOMÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ECONOMISTA

TEMA:

**“LA GESTIÓN DE COBROS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE
LA CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO CÍA. LTDA., DE LA
CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013”**

AUTOR: Diego Ramírez

TUTOR: Econ. Washington Romero

**AMBATO – ECUADOR
2014**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema: **LA GESTIÓN DE COBROS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013**, desarrollado por el Sr. Diego Ramírez, Egresado de la Carrera de Economía considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a la normativa para presentación de trabajos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por lo profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, 26 de Febrero del 2014


Econ. Washington Romero, Mg.
TUTOR

APROBACION DE TRIBUNAL DE GRADO

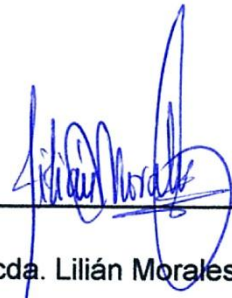
El tribunal receptor de la defensa de investigación con el tema: **LA GESTION DE COBROS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013**, presentado por el Sr Ramírez Machado Diego Javier, egresado de la carrera de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad Y Auditoría

Ambato, 3 de abril del 2014



Eco. Diego Proaño, Mg.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Lcda. Lilián Morales, Dra.

DOCENTE CALIFICADOR



Eco. Santiago Barriga, M.B.A

DOCENTE CALIFICADOR


AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: **LA GESTION DE COBROS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013**, corresponde exclusivamente al Sr. Diego Ramírez como autor y del Econ. Washington Romero Tutor del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 3 de Abril del 2014



AUTOR



TUTOR

DERECHOS DE AUTORÍA

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ambato, 3 de Abril del 2014



Sr. Diego Ramírez

C.I 180426994-0

DEDICATORIA

*A mi madre, quien con su esfuerzo y sacrificio me apoyado para que,
salga adelante y alcanzar mis objetivos propuestos al iniciar mis
estudios Universitarios.*

Diego Ramírez

AGRADECIMIENTO

A quienes colaboraron con el desarrollo de mi trabajo de grado, a las instituciones que sirvieron como apoyo y guía para desarrollarme en mi carrera profesional como son la Universidad Técnica de Ambato en la Facultad de Contabilidad y Auditoría y su excelentísimo cuerpo docente.

A la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	Pág.
PÁGINA DE PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iv
DERECHOS DE AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	4
1.2.2 Árbol del Problema	10
1.2.2.1 Análisis Crítico	11
1.2.3 Prognosis.....	12
1.2.4 Formulación del problema.....	13
1.2.5 Delimitación	13
1.2.5 Preguntas Directrices.....	13
1.3 Justificación	14
1.4 Objetivos.....	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15

**CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Investigativos	16
2.2. Fundamentaciones	23
2.2.1 Fundamentación Filosófica	23
2.2.2 Fundamentación Legal	24
2.3 Categorías Fundamentales.....	30
2.3.1 Subordinación Variable Independiente	31
2.3.2 Subordinación Variable Dependiente.....	32
2.4 Marco Conceptual.....	33
2.5 Hipótesis	59
2.5.1. Señalamiento de Variables	59

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

3.1. Enfoque.....	60
3.2. Modalidad Básica de la Investigación	61
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	62
3.4 Población y Muestra	64
3.4.1. Población	64
3.4.2 Muestra	66
3.4.2.1 Determinación de la Muestra	66
3.5 Operacionalización de Variables.....	68
3.6. Recolección de Información.....	70
3.7 Procesamiento y Análisis de la Información.....	73

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Entrevista	76
4.2 Encuesta al personal de CORPAL Cía. Ltda.	79
4.3 Encuesta No 2 Dirigida a los clientes de CORPAL Cía. Ltda.	97, 167
4.4 Verificación de Hipótesis.....	103

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	107
5.2 Recomendaciones	108

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1 Tema.....	109
6.1.1. Datos Generales	109
6.2. Antecedentes de la Propuesta	110
6.3 Justificación	112
6.4 Fundamentación Teórica	113
6.5.1 Objetivo General	117
6.5.2 Objetivos Específicos.....	117
6.6 Metodología	118
6.7 Modelo Operativo.....	119
6.8 Desarrollo de las Fases	121
6.9 Administración de la Propuesta	152
Bibliografía	154
ANEXOS	157

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1 Población.....	65
Cuadro No 2 Nómina CORPAL.....	65
Cuadro No. 3 Muestra.....	67
Cuadro No 4 Operacionalización Variable Independiente	68
Cuadro No 5 Operacionalización Variable Dependiente	69
Cuadro No 6 Procedimientos de recolección de Información	72
Cuadro No 7 Ejemplo Cuantificación de resultados.....	73
Cuadro No 8 Entrevista.....	78
Cuadro No 9 Indicador: Gestión de Cobros	79
Cuadro No 10 Indicador: Nivel de Efectivo	80
Cuadro No 11 Indicador: Riesgo de Crédito Comercial	81
Cuadro No 12 Indicador: Tipos de Riesgos de Crédito.....	82
Cuadro No 13 Indicador: Nivel de aplicación Estrategias Recuperación Cartera.....	83
Cuadro No 14 Indicador: Métodos Recuperación Cartera	84
Cuadro No 15 Indicador: Tipos de Garantías	85
Cuadro No 16 Indicador: Gestión de Cobros - Liquidez.....	86
Cuadro No 17 Indicador: Control Interno	87
Cuadro No 18 Indicador: Control errores facturación.....	88
Cuadro No 19 Indicador: Uso de Indicadores – Liquidez.....	89
Cuadro No 20 Indicador: Rendimiento Cartera.....	90
Cuadro No 21 Indicador: Proyección Liquidez.....	91
Cuadro No 22 Indicador: Recaudación Efectivo Problema de Estafa ..	92
Cuadro No 23 Indicador: Control Cobranzas	93
Cuadro No 24 Indicador: Verificación Depósitos.....	94
Cuadro No 25 Indicador: Frecuencia Análisis Liquidez.....	95
Cuadro No 26 Indicador: Procedimientos de Control.....	96
Cuadro No 27 Indicador: Información Vendedores	97
Cuadro No 28 Indicador: Entrega Recibos	98
Cuadro No 29 Indicador: Tiempo Límite Cancelación Facturas.....	99

Cuadro No 30 Indicador: Errores Operaciones Comerciales	100
Cuadro No 31 Indicador: Información Créditos y Cobranzas	101
Cuadro No 32 Indicador: Control Cobranzas - Liquidez.....	102
Cuadro No 33 Selección de preguntas	103
Cuadro No 34 Frecuencias Observadas	103
Cuadro No 35 Tabla T Student	104
Cuadro No 36 Presupuesto	106
Cuadro No 37 Plan Operativo	120
Cuadro No 38 Entorno de Control.....	122
Cuadro No 39 Evaluación de Riesgos	123
Cuadro No 40 Actividades de Control.....	124
Cuadro No 41 Información y Comunicación	125
Cuadro No 42 Actividades de Supervisión.....	126
Cuadro No 43 Matriz de Riesgos	127
Cuadro No 44 Matriz de Riesgos	128
Cuadro No 45 Componentes COSO - CORPAL.....	128
Cuadro No 46 Matriz de Riesgo.....	128
Cuadro No 47 Modelos COSO.....	139
Cuadro No 48 Riesgos y Controles COSO	142
Cuadro No 49 Principios Control Interno	143
Cuadro No 50 Indicadores de Gestión.....	144
Cuadro No 51 Informe COSO Actividades.....	150
Cuadro No 52 Equipo Responsable.....	152
Cuadro No 53 Funciones	152
Cuadro No 54 Evaluación de la Propuesta	153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Venta de Vehículos.....	6
Gráfico No 2 Árbol del Problema	10
Gráfico No 3 Inclusión de Variables.....	30
Gráfico No 4 Subordinación Variable Independiente	31
Gráfico No 5 Subordinación Variable Dependiente.....	32
Gráfico No 6 Ejemplo representación gráfica	74
Gráfico No 7 Gestión de Cobros.....	79
Gráfico No 8 Nivel de Efectivo	80
Gráfico No 9 Riesgo de Crédito Comercial	81
Gráfico No 10 Tipos de Riesgos de Crédito.....	82
Gráfico No 11 Nivel de aplicación Estrategias Recuperación Cartera .	83
Gráfico No 12 Métodos Recuperación Cartera	84
Gráfico No 13 Tipos de Garantías	85
Gráfico No 14 Gestión de Cobros - Liquidez	86
Gráfico No 15 Control Interno	87
Gráfico No 16 Control errores facturación	88
Gráfico No 17 Uso de Indicadores – Liquidez.....	89
Gráfico No 18 Rendimiento Cartera.....	90
Gráfico No 19 Proyección Liquidez.....	91
Gráfico No 20 Recaudación Efectivo – Problema de Estafa	92
Gráfico No 21 Control Cobranzas	93
Gráfico No 22 Verificación Depósitos	94, 165
Gráfico No 23 Frecuencia Análisis Liquidez	95
Gráfico No 24 Procedimientos de Control.....	96
Gráfico No 25 Información Vendedores.....	97
Gráfico No 26 Entrega recibos.....	98
Gráfico No 27 Tiempo Límite Cancelación Facturas.....	99
Gráfico No 28 Errores Operaciones Comerciales	100
Gráfico No 29 Información Créditos y Cobranzas.....	101
Gráfico No 30 Control Cobranzas - Liquidez	102
Gráfico No 31 Grado de determinación “t” Student.....	106

Gráfico No 32 Método COSO	112
Gráfico No 33 Metodología	118

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

**LA GESTION DE COBROS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE
LA CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO CÍA. LTDA., DE LA
CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2013**

Autor: Diego Ramírez

Fecha: Ambato, 03 de Abril del 2014

RESUMEN EJECUTIVO

En el afán de crecer económicamente, las empresas han optado por otorgar rango de créditos para aumentar el nivel de ventas, sin tomar en consideración que deben abordar de forma contundente el efecto del cobro con medidas financieras, comerciales y económicas. Más allá de cursos de formación en técnicas de negociación de cierres, es fundamental establecer una estrategia clara sobre la política de cobros, y probablemente sacrificar crecimiento y cuota de mercado, versus rentabilidad y supervivencia. En el presente estudio se revisa la importancia de establecer condiciones generales de cobro que sean eficaces ya sea a través de políticas de créditos, análisis de endeudamiento, capacidad de reembolso. La gestión de cobros debe estar sujeta a unas consideraciones que sitúen a una empresa como la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., en condiciones óptimas de equilibrio entre su nivel de competitividad comercial y la eliminación de los gastos para mejorar la rentabilidad.

Descriptores: Gestión de Cobros; Liquidez; Competitividad Comercial.

INTRODUCCIÓN

En la investigación se exponen los criterios básicos para conseguir una gestión eficaz de cobros en la concesión de crédito a clientes, de manera que pueda conducir al triple objetivo de minimizar las incidencias en las cobranzas, reducir a sus justos límites los recursos financieros a comprometer en la financiación de las ventas y obtener la mayor rentabilidad posible de tales medios. El proyecto revisa los siguientes capítulos:

Capítulo I Planteamiento del Problema: Se revisa en base a una contextualización la problemática lo que permite establecer una cadena de causas y efectos, para realizar un análisis crítico. En este apartado se justifica la importancia del tema, con lo que se define los objetivos de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico: Se revisa la información teórica, bibliográfica de anteriores investigaciones realizadas en relación al tema de estudio. Se establece la Fundamentación Filosófica y Legal y se organiza la categorización de variables para establecer el marco conceptual correspondiente.

Capítulo III Metodología de la Investigación: En este capítulo se define el enfoque, la modalidad y el tipo de investigación. Establece la población y muestra con la que se realizará el proceso investigativo. En la Operacionalización de las Variables se define las categorías, indicadores e ítems. Se plantea el plan de recolección, procesamiento y análisis de los datos de información.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados: Se presenta el estudio estadístico a través de tablas y gráficos para establecer las conclusiones más relevantes.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones: Una vez concluida la investigación se enuncia las principales conclusiones y recomendaciones, lo cual permite plantear una alternativa de solución a la problemática planteada.

Capítulo VI Propuesta: Este apartado está conformado por un título, objetivo, justificación y el modelo operativo, para establecer una metodología que permita mejorar la liquidez a partir de un sistema de control interno COSO en el departamento de cobranzas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación

La Gestión de Cobros y su incidencia en la Liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato en el año 2013

1.2 Planteamiento del Problema

El problema de una inadecuada gestión de cobros es un grave inconveniente para empresas y particulares, lo que puede llegar a desestabilizar la economía de pequeñas, medianas e incluso grandes empresas, y que puede, en algunos casos, poner en entredicho la continuidad de un negocio. La Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., al igual que muchas empresas corre el riesgo de que un cliente o contraparte no cumpla o no pueda cumplir con una obligación económica. Su efecto se mide por el costo de la reposición de flujos de efectivo si la otra parte incumple. También puede conllevar pérdidas cuando los deudores son calificados con un alto nivel de riesgo, generando con ello una morosidad. Económicamente los retrasos en los pagos afectan de manera directa y cuantificable en la liquidez de las pequeñas y medianas empresas y, por estas razones, se puede llegar a casos de insolvencia y cierre empresarial. La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la misma 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, etc. Es por eso que la empresa requiere medir con más exactitud su capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones.

1.2.1 Contextualización

Contexto Macro

La globalización ha llegado con una amplia gama de innovaciones para el mundo empresarial, de manera especial en el área económica, la sociedad del conocimiento ha modificado aceleradamente la Gestión Financiera tanto por las exigencias gubernamentales como por la alta competitividad empresarial.

“La industria automotriz es una de las más importantes a nivel mundial. Su producto: los vehículos, son esenciales para el funcionamiento de la economía global. Además, es una gran generadora de empleo directo e indirecto, y es también, una de las mayores contribuyentes a los ingresos gubernamentales alrededor del mundo. De acuerdo a la Organización Mundial de Fabricantes de Vehículos (OICA, por sus siglas en francés), en el 2010 se produjeron más de 84 millones de vehículos entre automóviles, camionetas, vans, buses y camiones”

A nivel mundial se prefiere trabajadores con capacidad demostrada de dirigir eficazmente sus responsabilidades, con conocimiento y liderazgo, que mantengan liquidez en las empresas ya que es el motor que mantiene en movimiento la actividad económica por lo que es necesario que los flujos de cobro funcionen bien y que las empresas obtengan liquidez constante.

En el Ecuador, uno de los sectores productivos que mayor aportación hace al estado a través de los ingresos tributarios es el sector automotor. La razón principal es la alta carga impositiva con que se grava la importación de repuestos y venta de vehículos nuevos, que en promedio representa el 32% del precio de venta de

un vehículo. Según el Servicio de Rentas Internas (Informe anual 2009) dentro de este rubro se incluyen aranceles y tasas de importación, Impuestos a los Consumos Especiales ICE, Impuesto al Valor Agregado IVA, y en la actualidad el llamado “Impuesto Verde”; razón por la cual es un sector que debe mejorar su gestión empresarial. No se tiene datos estadísticos oficiales del empleo generado por el sector automotor a nivel nacional los cálculos efectuados según la A.E.A.D.E. (Anuario 2009 Pág. No 42), indican que podrían ser alrededor de 21.267 personas, cifra que representa el 1.41% de la Población Económicamente Activa -PEA- del país; si a esto se suma 67.181 personas que trabajan en sectores conexos al automotor el total es 88.448 personas lo que representa el 1.85% de toda la PEA del sector moderno y alrededor del 10% del empleo formal del país. Estos datos demuestran que el mercado es creciente en todos los ámbitos relacionados como empresas de distribución de repuestos, llantas, arreglos y accesorios.

Según Informe Anual de Utilización y Consumo Banco Central (2009) Es conocido que son los automóviles de más de tres años de antigüedad, los que demandan mayor cantidad de repuestos, lo cual representa una clara oportunidad de negocio. En el Ecuador en el año 2008, el 75% de vehículos matriculados tuvieron cuatro años o más de antigüedad, y sólo aquellos de más de 6 años, representaron el 66% del total. En los últimos cinco años, los repuestos que mayores movimientos comerciales de importación han tenido en Ecuador, son: “Ruedas y sus partes”, “Amortiguadores de Suspensión”, “Platos y Discos”, “Guardafangos, Cubiertas de Motor, Flancos, Puertas y sus Partes”, “Guarniciones de Frenos Montadas”, “Ejes con Diferencial”, “Trenes de rodamiento de oruga y sus partes”, “Partes de Cajas de Cambios”. En general las importaciones ecuatorianas de

autopartes han mostrado un comportamiento creciente en los últimos cinco años. Con un crecimiento el año 2008 del 25% aproximadamente se muestra este sector en franco crecimiento.

En el año 2008, los principales proveedores de repuestos para Ecuador fueron, en su orden: Estados Unidos, Japón, Colombia, Brasil, en menor medida Taiwán y Venezuela, y con participaciones muy menores, otros cuarenta países. El Incremento de las importaciones de repuestos provenientes de Brasil han mostrado un crecimiento muy interesante, que se ubica en niveles del 40% en el último año, y casi el 20% como promedio anual de los últimos cinco años.

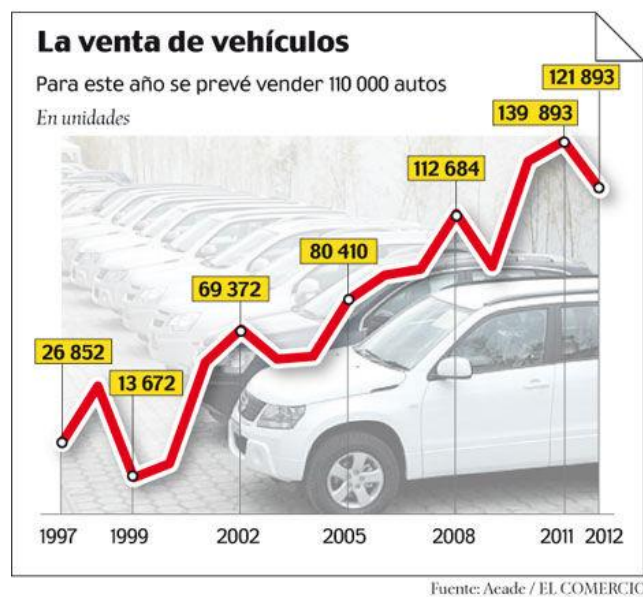


Gráfico No 1 Venta de Vehículos
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego 2008

Esta capacidad de mercado demuestra que se pueden presentar un cierto nivel de problemática de gestión empresarial al momento de realizar una venta,

Contexto Meso

La provincia de Tungurahua se encuentra situada en la Sierra del Ecuador. Ambato es su capital de provincia, es la cuarta ciudad en importancia del Ecuador, poseedora de un gran motor industrial y comercial de gran aporte para la economía del centro del país, gracias a las industrias predominantes que se encuentran en la ciudad.

Un sector importante para el cantón es el de la industria metal-mecánica dedicada a la manufactura de vehículos de transporte masivo lo que a su vez genera otras actividades comerciales, para el cual es importante mantener una relación positiva de capital de trabajo. Tal esquema de liquidez proporciona un margen de seguridad y reduce la probabilidad de insolvencia y eventual quiebra. En oposición a esto, demasiada liquidez trae aparejada la sub-utilización de activos que usamos para generar ventas y es la causa de la baja rotación de activos y de menor rentabilidad. La administración de capital de trabajo debe permitir determinar correctamente los niveles tanto de inversión en activos corrientes como de endeudamiento, que traerán aparejado decisiones de liquidez y de vencimientos del pasivo. Lo que coadyuva a una toma de decisiones de equilibrio entre el riesgo de un crédito otorgado y el rendimiento de la empresa. Una política conservadora en la administración de activos de trabajo, traerá aparejada una minimización del riesgo en oposición a la maximización de la rentabilidad. Opuestamente, una política agresiva pondría énfasis en el aspecto de los rendimientos sobre la decisión riesgo - rentabilidad.

Estos parámetros son los que se manejan en el sector de importaciones de repuestos automotrices que manejan estrategias agresivas para mantener una rotación de activos alta lo que genera

a la vez un alto riesgo en la búsqueda de un mayor rendimiento sobre el capital para alcanzar una óptima tasa de rentabilidad lo que da una menor posición de liquidez.

Contexto Micro

De acuerdo a lo referido en la página web publicitaria de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., se trata de una empresa conformada por capitales ambateños de personas relacionadas con el sector automotriz que comienza sus operaciones en la ciudad de Ambato

Es una empresa dedicada completamente al comercio de repuestos para vehículos diferentes líneas que comprenden desde accesorios, aire acondicionado, carrocería, electricidad automotriz y motor. La organización se divide en cinco departamentos Administración, Contabilidad, crédito- cobranzas, Importaciones y Ventas, la fuerza laboral actualmente es de 48 empleados

En la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., se mantiene una dinámica y amplia cartera de clientes por lo que en su gestión económica el personal mantiene un conocimiento específico de las áreas afines a créditos y cobranzas y se tiene procesos levantados para todas las actividades de cobranza y tiene una excelente capacidad organizativa y operativas sin embargo se ha visto afectado porque su personal no se ha sido capacitado en recaudación de cobros y no se mantiene una efectiva comunicación con los clientes, desmejorándose el clima laboral y la motivación en el personal lo que a su vez no cumplen con las expectativas del cliente interno y externo.

En lo que respecta a las operaciones comerciales la contabilidad con el fin de mostrar la imagen fiel de la empresa, establece el principio de devengo. Este principio contable establece que el

hecho económico ha de prevalecer sobre el hecho financiero es decir el cobro efectivo de la operación de venta.

El problema radica en que contablemente la prioridad es registrar la existencia de una operación económicamente independiente al hecho de su cobro real y no se establece la diferencia que en la gestión de créditos comerciales predomina el hecho financiero sobre el contable, puesto que lo importante para el *credit management* es la transformación de los derechos de cobro en dinero por lo que se observa que no se mantiene una adecuada comunicación interdepartamental.

La empresa deberá analizar sus aspectos laborales hacia el interior de sus acciones, sus créditos comerciales y sus decisiones empresariales que obstaculizan un eficiente crecimiento de la compañía.

En consideración a lo anterior, la gerencia de la empresa CORPAL Cía. Ltda., no está priorizando el cobro puntual de la operación mercantil así como la necesaria reducción del periodo medio de cobros del cliente por lo que no se está garantizando constantemente la entrada de fondos en si no se tiene una gestión eficiente que evite impagos y créditos fallidos y se genere una liquidez efectiva.

1.2.2 Árbol del Problema

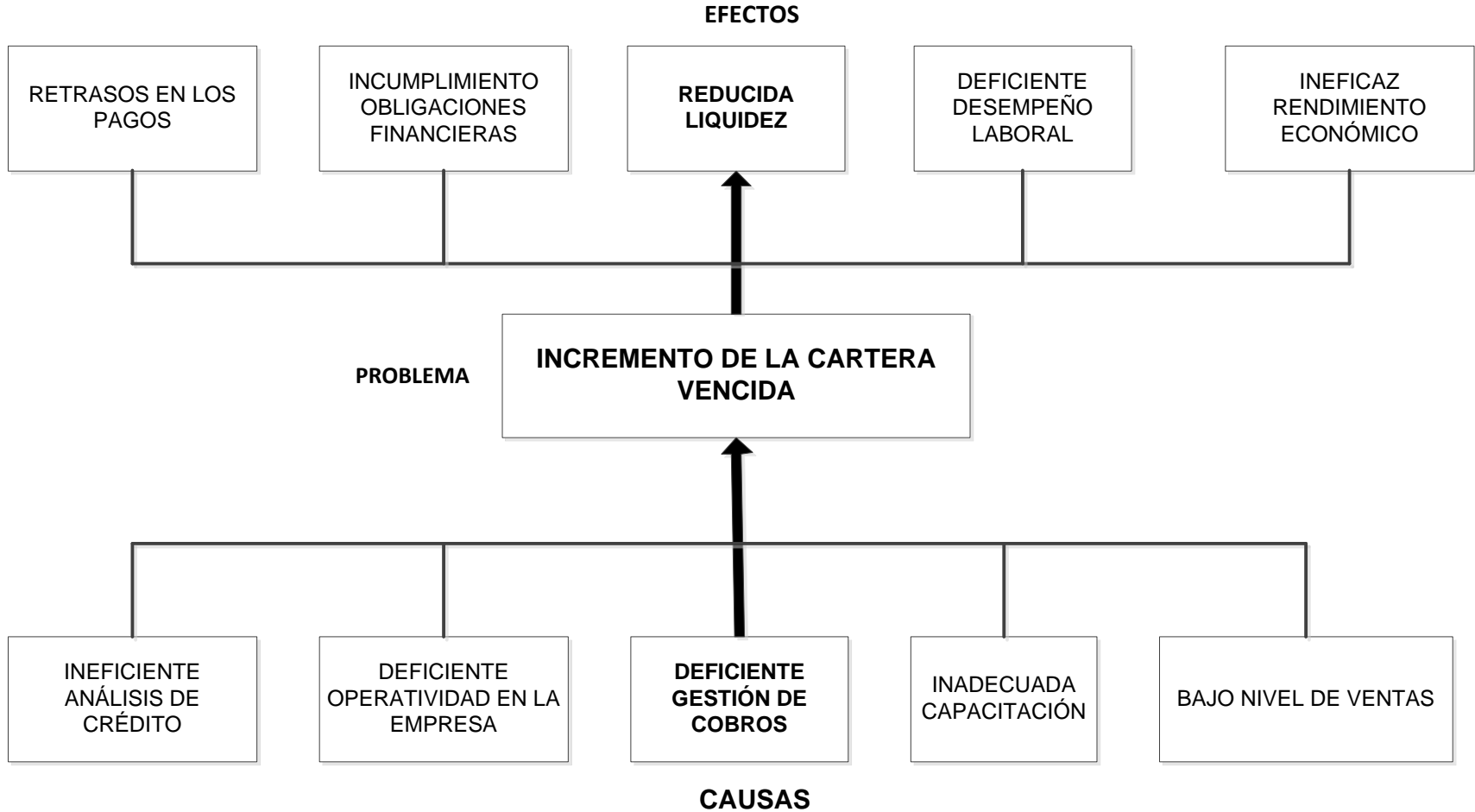


Gráfico No 2 Árbol del Problema
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

1.2.2.1 Análisis Crítico

La liquidez es la capacidad de la empresa para hacer frente a las obligaciones de corto plazo; es decir es la proximidad de un activo a su conversión en dinero. Para la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., se presenta un problema de incremento de la Cartera Vencida causado principalmente por una deficiente gestión de cobros lo que da como efecto una reducida liquidez.

Para el tema de investigación la gestión de cobros y su incidencia en la liquidez de CORPAL Cía. Ltda., se anota en la red de causas que un ineficiente análisis de crédito hacia las subdistribuidoras de partes automotrices lo que da como efecto un incumplimiento de pago; aunque el otorgamiento de crédito se ha constituido para muchas empresas en el instrumento de penetración y profundización de mercado, también representa el origen de riesgo de pérdidas económicas.

Así mismo; se observa una deficiente operatividad en la empresa lo que produce un retraso en el pago de las obligaciones financieras, ya sea porque no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado. Esto demuestra una inadecuada capacitación lo que da un deficiente desempeño laboral, esto determina que las obligaciones a corto plazo no se cumplan oportunamente.

Por último se observa un bajo nivel de ventas netas ocasionando un ineficaz rendimiento económico de la empresa representando en el estado de pérdidas y ganancias un ineficiente nivel de ingresos provenientes de las operaciones normales del negocio

1.2.3 Prognosis

Si la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., no cuenta con una eficiente gestión de cobros seguirá manteniendo una reducida liquidez, aumentando el nivel de incertidumbre e incumplimiento de pago por parte de sus clientes. Debido a este problema la compañía deberá implementar un manual de políticas de cobro que establezca mejores garantías por parte de los clientes y mayor eficacia por parte del equipo de ventas, evitando vencimiento en los créditos concedidos, acumulación de cartera, estableciendo un sistema adecuado para cobranzas del cual esté informado tanto el cliente externo como lo sepa gestionar el cliente interno.

De no controlar efectivamente la gestión de cobros puede aumentar la cartera morosa y llegar a tener cuentas incobrables lo que puede provocar una insuficiente liquidez para realizar pagos a empleados, proveedores, impuestos, demás instituciones financieras y públicas.

Una deficiente metodología de gestión de cobros puede representar para CORPAL Cía. Ltda., un decrecimiento empresarial y verse reflejado hacia el público externo en lo que tiene que ver con su confiabilidad y credibilidad.

La gestión de cobro principalmente debe recordarle al deudor el estado de su obligación, o porque se encuentre en mora; y en segundo lugar, continuar con el proceso de asesoría al deudor en el cual se le ofrezcan alternativas de solución para el pago oportuno cuando se haya modificado sustancialmente la situación económica después de la aprobación del crédito lo que evitaría el aumento de pérdidas económicas.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de cobros incide en la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ¿Se controla gestión de cobros de tal manera que se potencia las ganancias a base de un control oportuno de los cobros por crédito concedido?
- ¿Se ha realizado un análisis a la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.?
- ¿Existe en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., una metodología que ayude a controlar la gestión de cobros?

1.2.5 Delimitación

- **Campo:** Microeconomía
- **Área:** Gestión de Cobros
- **Aspecto:** Liquidez
- **Temporal:** El tiempo de duración de la presente investigación comprende el año 2013.
- **Espacial:** La Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., está ubicada en la Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato, Parroquia Unamuncho Barrio El Cisne calle Panamericana Norte

1.3 Justificación

Según BRACHFIELD, Pere (Pág. 18) menciona que hay que tener en cuenta que uno de los principios más universales de la buena gestión económica está basada en el axioma de que la medición del valor de una empresa se efectúa mejor evaluando los flujos de tesorería que calculando los beneficios contables.

Por consiguiente a la hora de medir la riqueza de una empresa la mejor magnitud que se puede emplear es la liquidez y no el beneficio contable.

De ahí la importancia de tener una adecuada gestión de cobros ya puede ser el principal riesgo al que una empresa se somete por la posibilidad de que se produzca o genere un hecho que dé como resultado pérdidas que afecten el valor económico; en este caso la posibilidad de no pago de la deuda contraída por una persona o empresa en un periodo de tiempo establecido.

Para una compañía como CORPAL Cía. Ltda., es muy importante el retorno del cobro por los créditos otorgados ya que de ello depende su estabilidad en el mercado de importaciones y ventas de repuestos automotrices; ya que uno de los objetivos de toda empresa debería ser por lo tanto el de poner en marcha mecanismos que permitan identificar el nivel de riesgo de sus clientes. Hay que tener en cuenta además que llevar a cabo una buena gestión de cobros no sólo aumenta la probabilidad de supervivencia en el mercado sino que también mejora la situación de la empresa en términos de rentabilidad.

De igual manera es importante establecer una adecuada evaluación del riesgo crediticio, la naturaleza de provisiones para clasificar la cartera de acuerdo a cada modalidad comercial, lo cual permite tener límites y eficacia para la cobranza. La investigación responde a la necesidad de

conocer los procedimientos que interviene en el control de riesgo crediticio, y analizar las metodologías de control para la gestión de cobros y mejorar la liquidez.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Estudiar el nivel de incidencia de la gestión de cobros en la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar bajo que parámetros se realiza la gestión de cobros en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.
- Identificar la posibilidad de decrecimiento de la liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.
- Proponer una alternativa metodológica que permitan controlar adecuadamente la gestión de cobros para mejorar la liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Realizada la investigación se estableció la base científica que respalde la información sobre la Gestión de Cobros y Liquidez para una empresa distribuidora como CORPAL Cía. Ltda., y las principales conclusiones a las que llegaron.

Según PAREDES VEGA Vicente Hernán (2012) autor del tema: “RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA: LAVANDERÍA Y TINTORERÍA LAVACCLASSIC EN LA CIUDAD DE PELILEO”. La tesis estableció como objetivo general; Determinar cómo afecta la cartera vencida en la liquidez de la empresa LAVACCLASSIC, y objetivos específicos Diagnosticar cual es el impacto de la cartera vencida en la empresa – LAVACCLASSIC; Analizar cómo se origina el problema de liquidez en la empresa - LAVACLISSIC; Elaborar un manual de procedimientos y un reglamento interno para recuperación de cartera y para créditos en la empresa – LAVACCLASS. Las conclusiones a las que se llegó son las siguientes: A través de la aplicación de las encuestas se determina que la mayoría desconoce la gestión de cobros que la empresa realiza a sus clientes y estiman que el periodo de tiempo que la empresa LAVACCLASSIC debe aplicar en el otorgamiento de crédito es de 7-15 y 30 días plazo. La mayoría de los empleados conocen los riesgos que tiene la empresa al otorgar créditos y saben que la iliquidez es un riesgo que causa mayor amenaza para la empresa, el mismo que causa la desaparición de la entidad y desempleo para sus colaboradores. En conclusión se determina que todos los clientes externos en conjunto con el gerente propietario consideran necesario aplicar un Manual de Procedimientos y un Reglamento

Interno para Recuperación de Cartera y para Crédito en la empresa LAVACLASSICI de la ciudad de Pelileo. Se hizo las siguientes recomendaciones: Se recomienda a la empresa LAVACLASSIC, reorganizar la gestión de cobros y capacitar al talento humano sobre las políticas de crédito, análisis de crédito y las condiciones de crédito, ya que esto permitirá que los colaboradores de la empresa brinden un mejor servicio a sus clientes. La empresa LAVACLASSIC, debe realizar charlas sobre la importancia que tiene el hacer las cosas bien desde la primera vez, ya que este principio de calidad total ayuda a que el personal entienda que si trabajamos bien y cumplir con sus obligaciones e informar cada cierto tiempo en las condiciones que le organización se encuentra, esto nos ayudara a que los empleados se encuentre bien comunicados y satisfechos de trabajar en una empresa que su prioridad no solo es las ganancias sino también el talento humano

Según CULQUI NINACURI, Liliana Edith (2011) en el tema: “EL CICLO DE CAJA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE CONSTRUCCIONES CIVIL HIDRÁULICA CULQUI NINACURI EN EL PERIODO 2008 -2010”. El objetivo general es: Estudiar la incidencia del ciclo de caja en la liquidez de la Constructora Civil Hidráulica Culqui Ninacuri para optimizar su manejo presupuestario. Los Objetivos Específicos establecido fueron: Analizar el ciclo de caja mediante el análisis de su presupuesto Identificar los factores externos e internos causantes de la liquidez mediante la revisión de indicadores de cumplimiento contable; Proponer la aplicación de estrategias para la administración eficiente del capital de trabajo. En la tesis se estableció las siguientes conclusiones: En la actualidad dentro área de la Construcción se ha notado un gran crecimiento, debido a las políticas adoptadas por del actual gobierno a nivel nacional y/o local, constituyéndose una necesidad predominante el manejo del

flujo de caja como una guía en la ejecución de las actividades económicas. Mediante el estudio del presente trabajo de investigación se ha logrado detectar que la Constructora realiza análisis financieros empíricos sin contar con normas o procedimientos para poder determinar la liquidez de la empresa. En cuando a la liquidez de Construcciones CN, ésta se ha mantenido mediante créditos a terceros sobre dimensionando los gastos de intereses. Se pudo detectar además que la empresa carece de capital propio, causando un gran déficit financiero, lo que le conlleva a obtener financiamiento de otras fuentes que no son entidades financieras disminuyendo considerablemente la liquidez de la misma. Los cobros a clientes en su mayoría son a largo plazo, causando a la Constructora una iliquidez, un alto nivel de endeudamiento y el deterioro de su imagen financiera; creando desconfianza de las Instituciones Financiera para la adquisición de algún financiamiento. Finalmente se recomendó: Tomar en consideración el Plan Nacional del Buen Vivir; en donde se detallan los requerimientos del actual gobierno en cuanto a prioridades que se debe dar a lo que a construcciones se refiere. La constructora debe realizar análisis financieros de manera técnica tomando en consideración todos los parámetros para que sean lo más reales posibles. Se recomienda aplicar el ciclo de caja en el desarrollo de las actividades de la entidad a fin de mantener una ordenada liquidez para cumplir con las obligaciones económicas conforme el grado de prioridad. Se sugiere que la Constructora mejore su liquidez, buscando alternativas de financiamiento en entidades debidamente reguladas y controladas por el estado. Planificar la recuperación de cartera de acuerdo a plazos que sean accesibles y estén acorde a la realidad política, económica y social que vive actualmente nuestro país. Construcciones Culqui Ninacuri, debe implementar estrategias para la administración eficiente del capital

de trabajo; con lo cual podrán tomar decisiones acertadas y a tiempo

Según GUAMÁN TOTOY Angélica Norma en el tema “LAS COBRANZAS Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE CLIENTES DE LA EMPRESA CERO CHOQUES AUTOMOTORES Y VEHÍCULOS DE LA CIUDAD DE AMBATO” . El Objetivo General establecido: Analizar un proceso de cobranzas mediante una investigación de créditos para la recuperación de la cartera vencida de los clientes de la empresa CERO CHOQUES Automotores y vehículos de la ciudad de Ambato. Los Objetivos Específicos son: Diagnosticar las cobranzas mediante un seguimiento permanente sobre los procedimientos de recaudación de los clientes de la empresa CERO CHOQUES Automotores y Vehículos. 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. Proponer un proceso de cobranza mediante técnicas y procedimientos para la recaudación de la cartera vencida de la empresa CERO CHOQUES Automotores y Vehículos de la Ciudad de Ambato. Luego de haber realizado el trabajo de investigación se puede determinar las siguientes conclusiones: La empresa Cero Choques no cumple con los objetivos establecidos por la empresa y por quienes realizan la gestión de cobro por falta de comunicación e información por parte de gerencia. La empresa Cero Choques desde su fundación ha venido cumpliendo con sus obligaciones para sus clientes de una manera empírica, queriendo convertirse con procedimientos rudimentarios en una empresa de éxito en el sector automotriz. Existe una falencia de conocimientos en lo que respecta a las fases de cobranza que deben de poseer los empleados de la empresa cero choques para poder ser más eficientes en el trabajo de cobro de las cuotas en mora. La

empresa tiene que establecer nuevas políticas crediticias en cuanto a las fechas de pago ya que los clientes no cancelan las cuotas por falta de dinero, porque sus ingresos generalmente los reciben los primeros días del mes siguiente, y por olvido. El desconocimiento y descuido por parte del cliente, hace que al tercer mes de no cancelar sus cuotas, la empresa procede a retirar el vehículo por morosidad y transfiere la deuda de este activo al departamento legal. La empresa Cero choques no cuenta con un proceso de control para las cobranzas con el fin de alcanzar el logro de los objetivos propuestos por las empresas tanto globales como individuales.

En la investigación del análisis se ha podido determinar los principales defectos y problemas existentes en la organización, lo cual nos influye a buscar inmediatamente posibles soluciones, para lo cual podemos formular varias sugerencias de acciones que permitan fortalecer el desarrollo de empresa Cero choques Automotores y Vehículos, entre ellas tenemos: Capacitar a los empleados en las áreas de planificación y comunicación, realizando planes de gestión de cobranza, ya que esto va a permitir que los empleados realicen planificadamente su trabajo, y por medio de la comunicación esto nos permitirá obtener un mejor dialogo con el cliente y evitar malos entendidos. Implementar un proceso de cobranza aplicando métodos modernos y bien estructurados para que de esta manera la empresa Cero Choques pueda cumplir en forma eficiente las obligaciones con sus clientes y obtener una mejor posición en el sector automotriz. Establecer un proceso de control eficiente de manera que en forma diaria se pueda verificar las gestiones de los ejecutivos de cobro, tanto telefónicas como domiciliarias y de esta manera poder analizar si se está o no cumpliendo con lo planificado. Cambiar la fecha de vencimiento de pago de las cuotas a los primeros días de cada mes, considerando que cuenta con sus recursos al iniciar el mes siguiente; además se entregue notificaciones antes de la fecha de pago o de los días de gracia que la empresa le otorga. Informar a los clientes sobre las

acciones legales que emprende la empresa cuando no cancela en forma oportuna sus cuotas, para crear conciencia y responsabilidad en el cliente, evitando retirar el vehículo y así evitar molestias y gastos tanto al cliente como a la empresa. Manejar en forma continua un correcto proceso general de cobranza, con el objeto de que la empresa Cero choques pueda sobrevivir a los cambios que se presenten en forma diaria o para el futuro realizando análisis continuos diseñando variedad de procedimientos de cobranza, innovándolos periódicamente, para satisfacer plenamente las necesidades de los clientes deudores y con ello garantizar el éxito de la empresa.

Según ASUBADIN AZUBADIN Inés Cristina en el tema: “CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE COMPRAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL YUCAILLA CÍA. LTDA. LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010” se estableció como objetivo general: Estudiar las consecuencias del inadecuado Control Interno del proceso de compras para determinar la incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla, durante el año 2010. Y los objetivos específicos: Diagnosticar el control interno en el proceso de compras para identificar los puntos críticos de la empresa Comercial Yucailla Cía. Ltda. Analizar la liquidez de la empresa Comercial Yucailla en relación a los procesos de compras en el año 2010. Proponer la reestructuración del Control Interno en el proceso de compras mediante el método COSO ERM para un manejo adecuado de la liquidez en la Empresa Comercial Yucailla Cía. Ltda. Las conclusiones: Al analizar el proceso de compras en la empresa Comercial Yucailla se ha podido concluir que un buen control interno es importante puesto que ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y sobre todo orienta al personal y gerentes de la institución a cumplir las funciones encomendadas con eficiencia y eficacia logrando cumplir las metas planteadas. Con las

observaciones realizadas a los documentos del proceso de compras se verifica que de los 244 documentos existe un 64% en ordenes de compras las que no presentan firmas de responsabilidad, de igual manera un 64% de las facturas de compras no poseen su respectivo orden de compra. Se ha analizado los convenios de compras la misma que el 98% refleja que no existe convenio de negociación por escrito que sustente la forma de pago al proveedor llevando a la empresa a no mantener controlada su liquidez. Las principales recomendaciones establecidas son: Para una buena gestión y sobre todo la administración que necesita el proceso de las compras en una empresa comercial es indispensable que la persona que se encuentra a cargo de las compras sea la persona capacitada para negociar, analizar precios, escoger proveedores, solicitar productos de buena calidad para que de esta manera ayude a la empresa a ser más productiva y sobre todo rentable con una liquidez que ayude a permanecer en el mercado. Trabajar conjuntamente con el personal involucrado en las compras para la adaptación del control interno del proceso de compras mediante los procedimientos y funciones que cada uno debe cumplir a conciencia y con eficiencia, es indispensable que todo el personal de la empresa conozca los funciones y procedimientos de acuerdo a las actividades que realiza para que el control interno sea positivo. Concientizar a las personas involucradas en el proceso de compras sobre el manejo, aplicación y archivo del control interno en los documentos que se utilizan para la gestión de compras, en si los procesos que deben manejar en forma adecuada a la hora de comprar. Debido a la verificación del problema es necesario reestructuras los procesos de control interno en las compras para empezar a cumplir los procedimientos correctos utilizando las funciones y procedimientos que exige la empresa para lograr los objetivos planteados, de esta manera controlar las compras que requiere Comercial Yucailla,

además con estos cambios se podrá tener un adecuado manejo en la liquidez.

Estas investigaciones previas establecen la viabilidad de la investigación para coordinar las variables gestión de cobros y liquidez.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1 Fundamentación Filosófica

Es preciso reconocer un sistema de juicios científicos, teorías, principios, valores y procedimientos apropiados, que orientan el análisis de las condiciones filosóficas, epistemológicas, sociológicas, pedagógicas e históricas, con el fin de exponer los fenómenos y procesos de cambio durante la investigación.

El estadounidense Thomas Kuhn, (2009) un experto en Filosofía y una figura destacada del mundo de las ciencias, fue quien se encargó de renovar la definición teórica del término Paradigma para otorgarle una acepción más acorde a los tiempos actuales, al adaptarlo para describir con él a la serie de prácticas que trazan los lineamientos de una disciplina científica a lo largo de un cierto lapso temporal. De esta forma, un paradigma científico establece aquello que debe ser observado; la clase de interrogantes que deben desarrollarse para obtener respuestas en torno al propósito que se persigue; qué estructura deben poseer dichos interrogantes y marca pautas que indican el camino de interpretación para los resultados obtenidos de una investigación de carácter científico.

Según Thomas Kuhn (2004, p.16), el paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos. La teoría, la

investigación y la acción científica están sujetas a reglas y normas derivadas de un paradigma

Como alternativa para la investigación actual se propone el Paradigma Crítico Propositivo. Es una alternativa para la investigación debido a que privilegia la interpretación, comprensión y generación de conocimientos; Crítico porque cuestiona los esquemas tradicionales de hacer investigación y Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad.

2.2.2 Fundamentación Legal

La fundamentación legal, es el principio o cimiento legal sobre el que se apoya la presente investigación; es el sustento jurídico sobre el cual se puede establecer la validez de una personería jurídica así como determinar el cumplimiento de una obligación. Todos los países tienen leyes que rigen los comportamientos sociales, dotándolos de derechos y de obligaciones a realizar para que se pueda establecer un “orden” social que permita cierta igualdad y una calidad de vida para todos los ciudadanos.

En esta fundamentación se realiza un análisis de leyes, reglamentos y códigos desde la constitución hasta los planteamientos básicos en los artículos de ley encontrados en la normativa legal ecuatoriana que permitan sintetizar el tema de investigación.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Capítulo cuarto Soberanía económica Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.

Sección séptima

Política comercial

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

Ley Régimen Tributario

En la **Codificación de la Ley del Registro Único de Contribuyente**
Suplemento del Registro Oficial No. 398, 12 de Agosto del 2004.

Capitulo Primer, Disposiciones Generales.

“Art. 3.- De la Inscripción Obligatoria.- Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas, sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes.”

Código Civil

DE LAS VARIAS CLASES DE BIENES

Parágrafo 2º: Cosas Incorporales

Art. 596.- Derechos personales o créditos son los que se pueden reclamarse de ciertas personas que por un hecho suyo o la sola disposición de la ley han contraído las obligaciones correlativas; como el que tiene el prestamista contra el deudo, por el dinero prestado el hijo contra el padre. De estos derechos nacen las acciones personales.

DE LA SOCIEDAD

Art. 1957.- Sociedad o compañía es un contrato en que dos o más personas estipulan poner algo en común, con el fin de dividir entre sí los beneficios que en ello provengan. La sociedad forma una persona jurídica distinta de los socios individualmente considerados.

DE LAS OBLIGACIONES DEL COMPRADOR

Art. 1811 La principal obligación del comprador es la de pagar el precio convenido

Art. 1812 El precio deberá pagarse en el lugar y tiempo estipulados, o en el lugar y el tiempo de la entrega no habiendo estipulación en contrario.

Art. 1813 Si el comprador estuviere constituido en mora de pagar el precio en el lugar y tiempo dichos, el vendedor tendrá derecho para exigir el precio o la resolución de la venta.

DE LA TRANSACCIÓN

2348 Transacción es un contrato en las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente

DE LA PRELACIÓN DE CRÉDITOS

Art. 2367 Toda obligación personal da al acreedor el derecho de hacerla efectiva en todos los bienes raíces o muebles del deudor, sean presentes o futuros exceptuándose solamente los no embargables

CÓDIGO DE COMERCIO

Art. 37.- Todo comerciante está obligado a llevar contabilidad en los términos que establece la Ley de Régimen tributario Interno

Ley No. 19550- Ley de Sociedades Comerciales

Art 1 Habrá sociedad comercial cuando dos o más personas en forma organizada, conforme a uno de los tipos previstos en esta Ley, se obliguen a realizar aportes para aplicarlos a la producción o intercambio de bienes o servicios participando de los beneficios y soportando las pérdidas.

Ley de Compañías

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Ley Orgánica del Consumidor

Art. 1.- Ámbito y objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA NIIF

La Superintendencia de Compañías del Ecuador, mediante Resolución No. 06.Q.ICI.004 de 2006, R.O No. 348, dispuso la adopción y aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera en las compañías sujetas a su control.

Para enero del 2011, la Superintendencia de Compañías a través de resolución aprobó la aplicación de la Normativa NIIF para PYMES para

aquellas que cuenten con activos totales inferiores a US\$ 4,000,000; registren un valor bruto de ventas anuales inferior a US\$5,000,000 y tengan menos de 200 trabajadores, siempre que no se encuentre inscrita el Registro del Mercado de Valores y que no actúe como constituyente u originador en un contrato fiduciario.

Esta norma regula que empresas deben aplicar las NIIF, los objetivos, el procedimiento a aplicar, las exenciones de aplicar alguna NIIF. En cuanto al procedimiento esto es lo que dice la norma: La entidad preparará un balance de apertura con arreglo a las NIIF en la fecha de transición a las NIIF.

Respecto a las políticas contables esto es lo que se puede leer: La entidad usará las mismas políticas contables de acuerdo a las NIIF. Estas políticas contables deben cumplir con cada NIIF vigente en la fecha de presentación de sus estados financieros en periodo de vigencia de las NIIF.

Objetivo

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- (a) sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten;
- (b) suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y
- (c) pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

2.3 Categorías Fundamentales

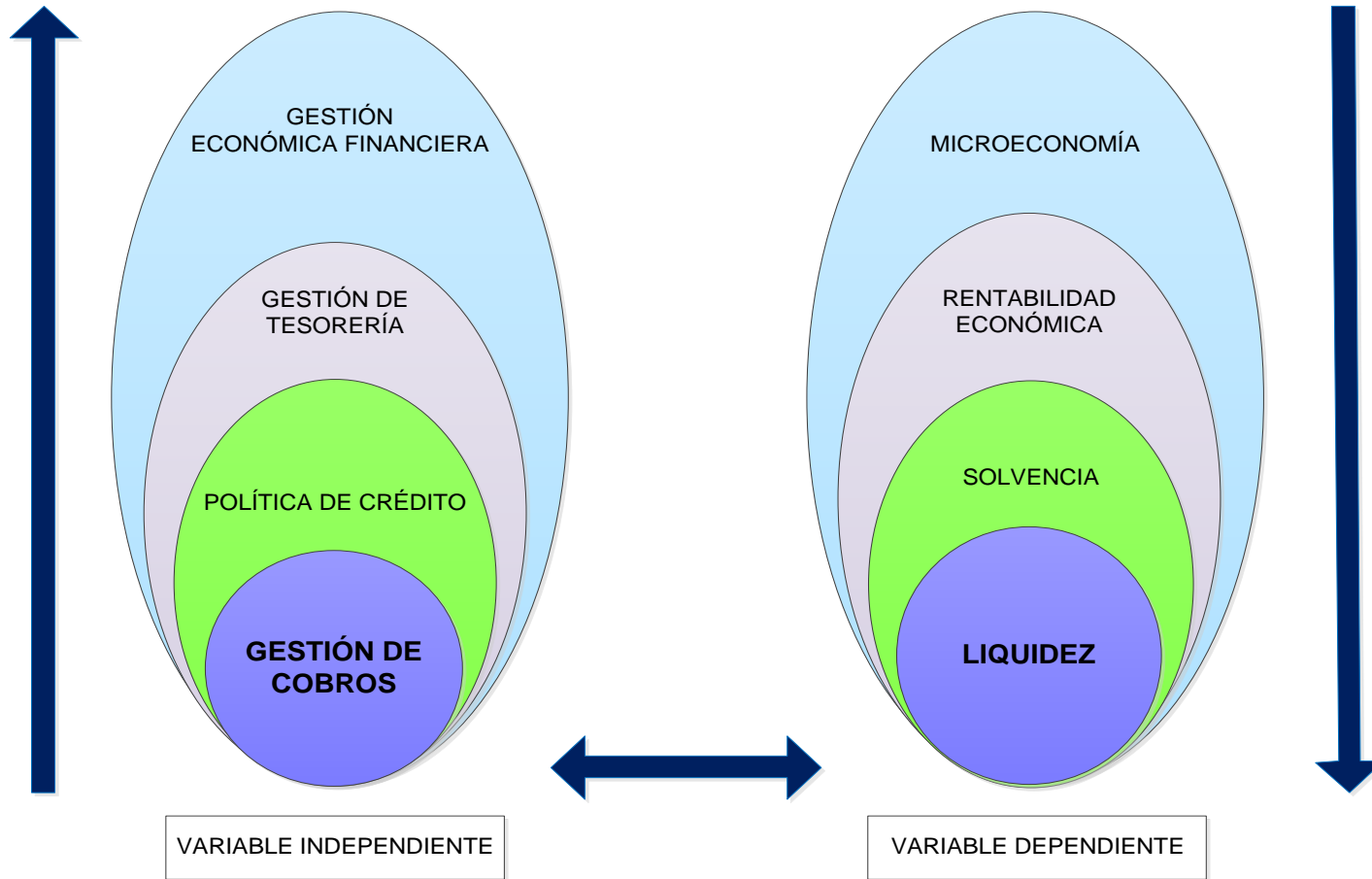


Gráfico No 3 Inclusión de Variables
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

2.3.1 Subordinación Variable Independiente

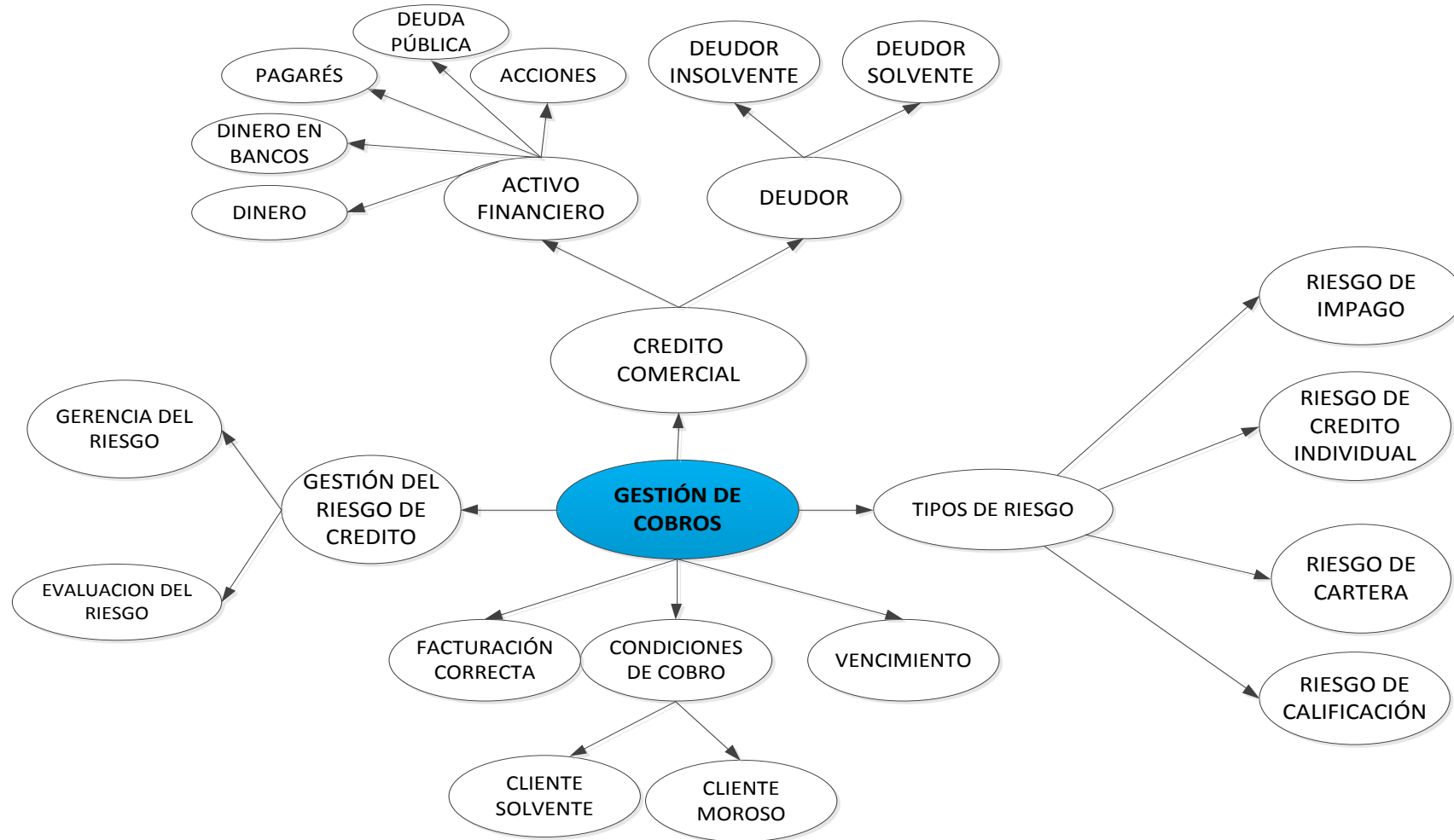


Gráfico No 4 Subordinación Variable Independiente
 Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

2.3.2 Subordinación Variable Dependiente

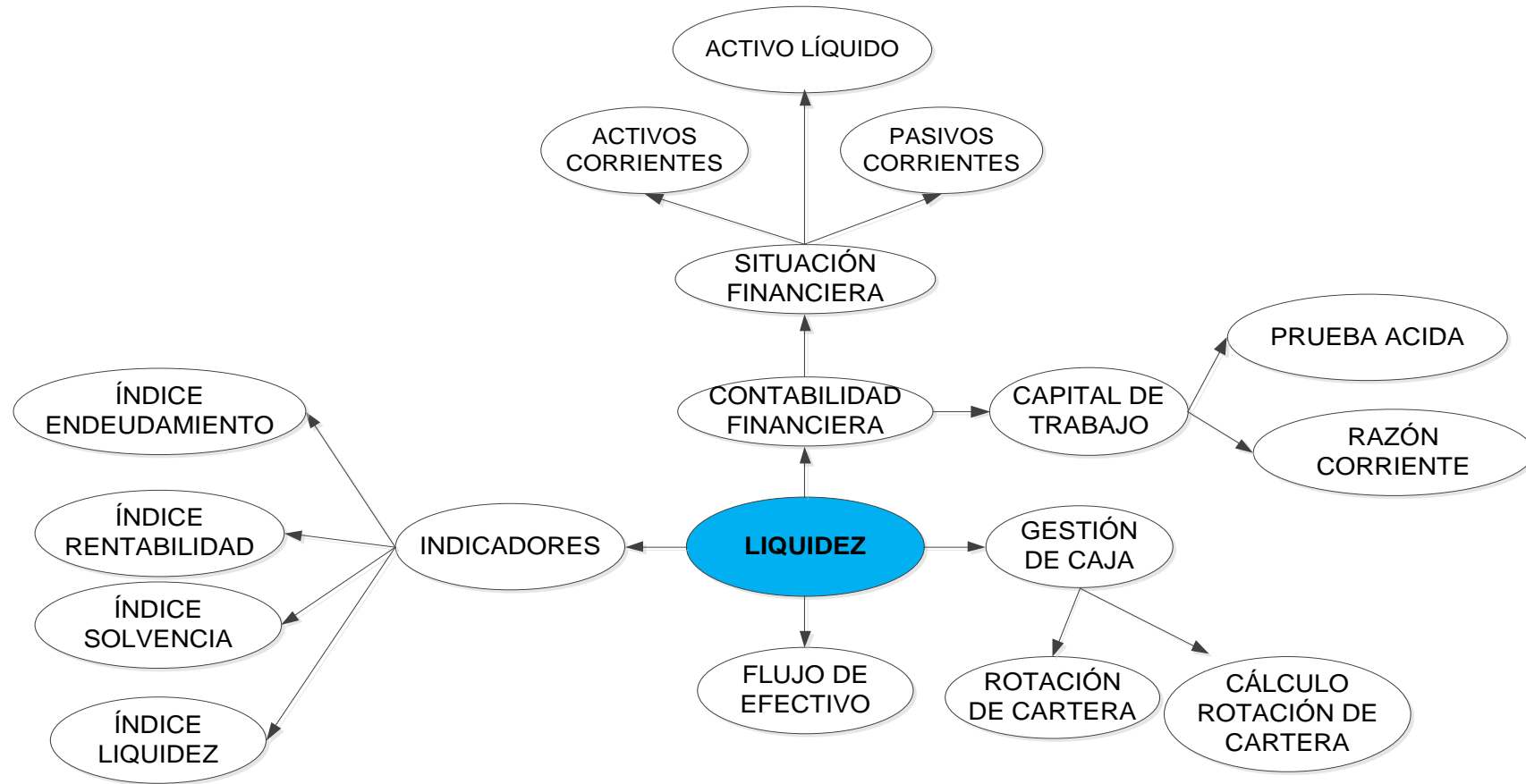


Gráfico No 5 Subordinación Variable Dependiente
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

2.4 Marco Conceptual

Superordenación Variable Independiente

Gestión Económica Financiera

Según VENEGAS MARTÍNEZ, Francisco (2010, p.198) La gestión económico financiera abarca las actividades relacionadas desde la Contabilidad general, a la Gestión de Cartera de Cobros y pagos. Se ofrece un control e integración en toda la empresa de toda la información financiera y empresarial esencial para la toma de decisiones estratégicas y operativas. Mejorar la gestión de los controles internos, simplificar el análisis financiero permitiendo llevar a cabo procesos de negocio adaptables y transformar las finanzas en un proceso centrado en el valor.

Gestión de Tesorería

Según VENEGAS MARTÍNEZ, Francisco (2010, p. 178) La gestión de tesorería es el conjunto de actuaciones que la empresa lleva a cabo, para organizar sus cobros y pagos de tal modo, que siempre pueda hacer frente a sus obligaciones, y rentabilice al máximo sus excedentes. Para ello, la empresa intentará mantener un saldo óptimo de tesorería, que responderá a los siguientes motivos:

a) Motivo de transacción: para hacer frente al pago de las operaciones que constituyan su actividad.

b) Motivo precaución: pues la empresa debe mantener un nivel de tesorería superior al necesitado para las transacciones, con objeto de hacer frente a eventuales problemas de liquidez motivados por imprevistos.

c) Motivo especulación: para aprovechar ciertas inversiones que pueden surgir, no propias de su actividad principal, pero con elevada rentabilidad.

Políticas de Crédito

Según VENEGAS MARTÍNEZ, Francisco (2010) Francisco Constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos. Además, se pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones, y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

Gestión de Cobros

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.

Esto incluye el pago de documentos como:

Facturas

Pagares

Letras de cambio

Otros títulos valores

Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes , por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración. (Gestión de Cobros, 2004)

Subordinación Variable Independiente

Crédito Comercial

Según VENEGAS MARTÍNEZ, Francisco (2010, p. 47) Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo. De modo que una clase de crédito empresarial puede ser el que se da entre dos empresas, con junta directiva, administradores y empleados, que deciden tener una relación de cooperación y en el que se pueden prestar alguna cantidad representativa de dinero, o compartir los gastos de mantenimiento de las dos compañías con el objetivo de fortalecer cada de una de las firmas sin detrimento de alguna.

Activos Financieros

ZAPATA, Pedro (2009, p. 4) Los activos financieros pueden definirse como “los títulos (o, cada vez más, simples anotaciones contables) emitidos por las unidades económicas de gasto, que constituyen un medio de mantener riqueza para quienes los poseen y un pasivo para quienes los generan.

Dinero

El dinero es un medio de intercambio, por lo general en forma de billetes y monedas, que es aceptado por una sociedad para el pago de bienes, servicios y todo tipo de obligaciones. Su origen etimológico nos lleva al vocablo latino *denarius*, que era el nombre de la moneda que utilizaban los romanos.

El dinero cumple con tres características básicas: se trata de un medio de intercambio, que es fácil de almacenar y transportar; es una unidad contable, ya que permite medir y comparar el valor de productos y servicios que son muy distintos entre sí; y es un refugio de valor, que posibilita el ahorro. (Dinero, 2009)

Dinero en Bancos

Es el dinero creado por los bancos comerciales, por medio de los depósitos de sus clientes, que al emitir cheques (o realizar transferencias) para disponer de sus saldos, crean nuevos medios de pago en el flujo monetario de un país. Este dinero puede adoptar, básicamente, dos formas: a) Dinero a la vista: en donde el cliente titular del dinero puede exigir, en cualquier momento, la devolución total o parcial de la cantidad depositada en un Banco; b) Dinero a plazo: en donde el cliente sólo puede pedir la devolución de las sumas depositadas después de transcurrido el término fijado en la imposición. El dinero bancario cumple en las economías modernas las mismas funciones que el dinero legal y es aceptado universalmente en los intercambios. El dinero bancario tiene las mismas posibilidades funcionales que el dinero legal y sus efectos jurídicos son similares a los propios del denominado dinero en sentido estricto o dinero legal. (Dinero en Bancos, 2010)

Pagaré

Un pagaré es un documento que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiaria o tenedora), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo. Su nombre surge de la frase con que empieza la declaración de obligaciones: "debo y pagaré". La diferencia entre la letra y el pagaré

es que el pagaré es emitido por el mismo que contrae el préstamo.
(Pagaré, 2008)

Deuda Pública

Por deuda pública o deuda soberana se entiende al conjunto de deudas que mantiene un Estado frente a los particulares u otro país. Constituye una forma de obtener recursos financieros por el estado, normalmente mediante emisiones de títulos de valores. Es además un instrumento que usan los Estados para resolver el problema de la falta puntual de dinero, por ejemplo:

- Cuando se necesita un mínimo de tesorería (dinero en caja) para afrontar los pagos más inmediatos.
- Cuando se necesita financiar operaciones a medio y largo plazo, fundamentalmente inversiones. (Deuda Pública, 2011)

Acciones

Se denomina acciones a las distintas partes en las que se divide el capital de una sociedad anónima. Así, cualquier persona que tenga acciones de una empresa puede considerarse como uno de sus propietarios. Otorgan derechos políticos y económicos a su poseedor, y pueden venderse y comprarse en el mercado.

Los distintos tipos de acciones son: acciones comunes; acciones de voto limitado, que solo permiten votar en determinados temas de la administración de la sociedad; acciones convertibles, que tienen la posibilidad de convertirse en bonos; acciones preferentes, que otorgan al poseedor prioridad para cobrar beneficios; acciones liberadas de pago, que están eximidas de ser pagadas por el accionista al ser una retribución por beneficios que este debió percibir; acciones de industria, que requieren del accionista un

trabajo o servicio; acciones con valor nominal, que señalan su importe numéricamente; y finalmente, acciones sin valor nominal, que no expresan su importe, sino tan solo la porción del capital que representan. (Acciones, 2011)

Deudor

Según VENEGAS MARTÍNEZ, Francisco (2009, p. 38) Es la persona obligada legalmente a satisfacer (finalizar) una deuda. Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación. Un deudor adquiere bienes o servicios de un tercero y estos bienes son distintos de los que normalmente proporciona la empresa, por ello, estos deudores no tienen la condición estricta de clientes. Estos deudores crean un crédito que han de pagar. Hay que tener en cuenta que la deuda no tiene por qué ser de dinero, puede ser la entrega de una cosa o la prestación de un servicio.

Deudor insolvente

Según VENEGAS MARTÍNEZ, Francisco (2009, p. 36) Este deudor declara que no posee los medios necesarios (dinero o el bien en sí) para satisfacer la deuda, en este caso el acreedor, es decir, la persona que quiere que le paguen puede iniciar acciones legales contra él.

Deudor solidario

A esta persona se le puede exigir legalmente el pago o terminación de la deuda que el deudor principal contrajo con anterioridad. El deudor solidario está obligado por ley a prestar el servicio o pagar el dinero si así lo exige el acreedor. (Deudor solidario, 2010)

Políticas de Cobranza

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionado con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

Políticas Restrictivas

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

Políticas Liberales

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

Políticas racionales.

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

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

Cobranza Efectiva

Una excelente gestión de cobranza se basa en aspecto como:
Actitud frente a la Gestión que realiza y la Empresa que representa:
Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente. Organización Interna hacia el Trabajo: Es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar. Percepción del Cliente: Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente pueda percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores. Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros: Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente.

Tipos de Riesgo de Crédito

Son los diferentes tipos de riesgos a las que una entidad se encuentra sujeta.

Riesgo de Impago

Según CROSBIE (1997) El riesgo de que una parte de un contrato no efectúe un pago cuando deba hacerlo. Normalmente va asociado a la insolvencia o la quiebra. Cuando se utiliza de esta manera el término es sinónimo de riesgo de crédito.

Riesgo de Crédito Individual

Según CROSBIE (1997) El incumplimiento es un evento que tiene asignada una probabilidad, la cual puede analizarse a nivel de acreditado o deudor es decir a nivel individual. Los elementos a considerarse dentro de riesgo individual son los siguientes:

Probabilidad de incumplimiento; se refiere a la frecuencia relativa con la que ocurre el evento en la que la contraparte no cumpla con la obligaciones contractuales para pagar la deuda que ha contraído.

Tasa de Recuperación; que se refiere a la proporción de la deuda que podrá ser recuperada una vez que la contraparte ha caído en incumplimiento.

La migración del crédito; es el grado con que la calidad o la calificación del crédito puede mejorar o deteriorarse

Riesgo de Cartera

Según LIZONDO, Edward I. (Pág. 47) El riesgo de cartera considera el análisis desde el punto de vista del agregado de créditos y este dependerá de la composición y naturaleza de cada cartera. Generalmente en las carteras de crédito de una institución financiera, existen acreditados que poseen características similares situación a tomarse en cuenta al momento de realizar el análisis.

Los aspectos más importantes a considerar en un riesgo de cartera son:

La correlación entre la probabilidad del incumplimiento y la calidad del crédito, hace referencia al grado de asociación que puede existir

entre la calidad de un crédito y probabilidad de incumplimiento de otro crédito.

La concentración de riesgo; la cual se refiere a la contribución marginal de un activo crediticio en el riesgo total de la cartera.

Hace referencia a la habilidad de la institución de cobrar una deuda.

Riesgo de Calificación

Según Manual Contabilidad y Costos (pág. 18) Análisis que tiene como objetivo el evaluar en el corto plazo, la capacidad de un establecimiento especializado en una actividad comercial o industrial definida (venta de alimentos, vestuario, vehículos, etc.

Riesgo de Mercado

Según Comité de Supervisión Basilea (1999) Se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de estos disminuya. La segunda definición plantea exposición al riesgo de crédito aún en el caso de que la contraparte no sufra quebranto alguno.

El riesgo de mercado, también conocido como riesgo sistemático, es el riesgo de que el valor de un portafolio (de inversión o comercial) disminuya debido a cambios en valor de los factores de riesgo del mercado, los cuáles determinan su precio o valor final.

Medida de Riesgo

Según AGUIAR DÍAZ, Inmaculada (2009, p. 32) Como cualquier otra forma de riesgo, la cantidad de pérdida potencial debido al riesgo de mercado puede ser medida mediante varios métodos o convenciones.

Tradicionalmente la forma más usada para medir el riesgo de mercado es el uso de valor en riesgo, una práctica muy aceptada y extendida en la gestión de riesgo a corto plazo. El VAR se define como la pérdida máxima esperada en un determinado período de tiempo.

Otros métodos de medida de riesgo de mercado es la simulación histórica y la varianza-covarianza (mide la variabilidad histórica del rendimiento de activos financieros), ambos asumen una correlación entre eventos pasados y futuros, lo cual deja de ser efectivo en momentos de estrés en el mercado, situaciones en las que el nerviosismo de los inversores y situaciones más o menos extremas pueden derivar en un comportamiento totalmente nuevo o inesperado.

Evaluación de los riesgos

La compilación de datos como una parte vital del proceso de la Administración de Riesgos, es sólo el comienzo, esta debe ser analizada para determinar el análisis de su impacto financiero en la entidad. Por lo que, una vez que las exposiciones a riesgos han sido identificadas, deben ser evaluadas para determinar cuáles son significativas y cuáles no.

Facturación

La factura, factura de compra o factura comercial es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar en relación a existencias, bienes poseídos por una empresa para su venta en eso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. (Facturación, 2010)

Técnicas y Estrategias

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

Vencimiento

El vencimiento es la fecha en la que una obligación plazo llega a su fin. Aunque el término se utiliza en diversos ámbitos, como puede ser la producción y el consumo, el entorno académico y muchos otros, en economía vencimiento hace referencia a la fecha de pago de una obligación financiera. La fecha de vencimiento es aquella en que concluye un plazo estipulado por dos o más partes y por causa de lo cual, las partes involucradas deben cumplir sus obligaciones contractuales. En la mayoría de los casos, el vencimiento implica algún tipo de pago o liquidación económica o financiera. (Vencimiento, 2012)

Ciente Solvente

Solvente es un adjetivo que hace referencia a aquel que resuelve, que no tiene deudas o que merece crédito. Una persona solvente, por lo tanto, es capaz de cumplir con éxito una obligación o un trabajo. También es el sujeto que está en condiciones de afrontar obligaciones económicas. (Ciente Solvente, 2010)

Ciente Moroso

Los clientes morosos son aquellas personas que exceden del plazo de tiempo de crédito otorgado para pagar sus cuentas.

Moroso es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.¹

Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo: contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, contratos de servicios telefónicos, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados. De no existir dicho documento la deuda no existe legalmente y no se puede proceder contra el/la deudor/a. (Ciente, 2011)

Superordenación Variable Dependiente

Microeconomía

Según MANUAL ECONOMÍA EMPRESARIAL La microeconomía es una rama de la economía, que se concentra en el estudio del comportamiento de agentes individuales, por oposición a la macroeconomía, que estudia el comportamiento de agregados. El objeto de estudio de la microeconomía es en general individuos, familias y empresas. Se considera a la microeconomía como el estudio de la asignación de recursos escasos entre finalidades alternativas.

Uno de los objetivos de la microeconomía es analizar los mecanismos que establecen los precios relativos de los bienes y factores, así como los efectos de las diferentes instituciones en variables claves como los precios de mercado, cantidades comerciadas y beneficios de las empresas y de los consumidores.

Rentabilidad Económica

La rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos. En la economía, la rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En otras palabras, puede entenderse a la rentabilidad o “return on equity” en inglés (ROE), como el retorno que recibe un accionista en una empresa por participar económicamente de la misma. En toda actividad económica es necesaria la contemplación de un riesgo para la obtención de una devolución económica. Es, en definitiva

rentable o no la forma en que una empresa invierte fondos en determinadas operaciones para generar ingresos a cambio.

Solvencia

Según MANUAL ECONOMÍA EMPRESARIAL INTERCONSULTING (2011, p. 5) En finanzas o economía, es el nivel en que los activos corrientes de un individuo o entidad exceden sus pasivos corrientes. La solvencia también puede describirse como la capacidad de una empresa para cubrir sus costes fijos y lograr expandirse y crecer a largo plazo. Para medir lo anterior, se utiliza la fórmula de Balance Líquido Neto (BLN), calculada mediante la suma del efectivo y equivalentes de efectivo y las inversiones a corto plazo, restando después las letras y documentos de cambio.

Se entiende por solvencia a la capacidad financiera (capacidad de pago) de la empresa para cumplir sus obligaciones de vencimiento a corto plazo y los recursos con que cuenta para hacer frente a tales obligaciones, o sea una relación entre lo que una empresa tiene y lo que debe.

Para que una empresa cuente con solvencia, debe estar capacitada para liquidar los pasivos contraídos, al vencimiento de los mismos y demostrar también mediante el estudio correspondiente que podrá seguir una trayectoria normal que le permita conservar dicha situación en el futuro.

Se debe diferenciar el concepto de solvencia con el de liquidez, debido a que liquidez es tener el efectivo necesario en el momento oportuno que nos permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos.

Solvencia es contar con los bienes y recursos suficientes para respaldar los adeudos que se tengan contraídos, aun cuando estos bienes sean diferentes al efectivo.

Liquidez

En economía, negocios o inversiones la liquidez es la capacidad de un activo para ser convertido en dinero en efectivo de forma rápida sin pérdida de su valor.

La liquidez es la capacidad de una empresa para atender a sus obligaciones de pago a corto plazo.

La liquidez puede tener diferentes niveles en función de las posibilidades y volumen de la organización para convertir los activos en dinero en cualquiera de sus formas: en caja, en banco o en títulos monetarios exigibles a corto plazo. Si una empresa no posee liquidez, cualquier problema que pueda tener ya no será tan prioritario, por la simple razón de que la falta de liquidez provocará un nuevo orden de prioridad de las tareas a llevar a cabo. Es un hecho constatado, que la falta de liquidez provoca un mayor número de cierres de empresas que la pérdida de beneficios

La liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.

Para medir la liquidez de una empresa se utiliza el ratio o razón de liquidez. La cual mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Del análisis de estas razones se

puede conocer la solvencia de efectivo de la empresa y su capacidad de permanecer solvente en caso de acontecimientos adversos.

Subordinación Variable Dependiente

Contabilidad Financiera

Según ALVAREZ, Julián y RIPOLL, Feliu (2006, p 237-238), es la técnica mediante la cual se recolectan, se clasifican, se registran, se suman y se informa de las operaciones cuantificables en dinero realizadas por una entidad económica. Es la utilización de ciertos principios al registrar, clasificar y resumir, en términos monetarios, datos financieros y económicos, para informar en forma oportuna y fehaciente las operaciones de la vida de una empresa.

La función principal de la contabilidad financiera es llevar en forma histórica la vida económica de una empresa: los registros de cifras pasadas sirven para tomar decisiones que beneficien en el presente o a futuro. También proporciona los estados contables o estados financieros que son sujetos al análisis e interpretación, informando a los administradores, a terceras personas y a entes estatales del desarrollo de las operaciones de la empresa. Sus características son:

- Rendición de informes a terceras personas sobre el movimiento financiero de la empresa.
- Cubrir la totalidad de las operaciones del negocio en forma sistemática, histórica y cronológica.
- Debe implantarse necesariamente en la compañía para informar oportunamente de los hechos desarrollados.

- Se utiliza el lenguaje de los negocios.
- Se basa en reglas, principios y procedimientos contables para el registro de las operaciones financieras de un negocio.
- Describe las operaciones en el engranaje analítico de la teneduría de la partida doble.

Situación Financiera

Según ALVAREZ, Julián y RIPOLL, Feliu (2006, p 241) La situación financiera solo es la información que proporciona el balance sobre la cantidad de deudas y activos que se tiene, de igual manera se hace evaluación, sin determinar en este punto definiciones, solo aproximaciones, pues se debe de tomar en cuenta que el análisis financiero es una lectura solo del activo y el pasivo.

Activo Corriente

Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año. Ejemplo de estos activos además de caja y bancos, se tienen las inversiones a corto plazo, la cartera y los inventarios.

Los activos corrientes son de gran importancia en toda empresa puesto que es con ellos que la empresa puede operar, adquirir mercancías, pagar Nómina, adquirir Activos fijos, y pagar sus pasivos ente otros aspectos. El activo corriente es el que determina la Capacidad de pago que tiene la empresa, un aspecto tenido muy en cuenta tanto por las entidades financieras como por los proveedores.

Pasivo Corriente

Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.

Los pasivos de una empresa se clasifican en aquellos pasivos a largo plazo y los pasivos a corto plazo, esto es aquellas deudas que son exigibles en un corto plazo, que son los que se conocen como pasivos corrientes.

El pasivo es un componente de la estructura financiera muy importante de toda empresa, puesto que con el pasivo es que por lo general se financia el capital de trabajo que requiere la empresa para operar, por lo que la empresa debe administrar muy bien esos pasivos. (pasivo Corriente, 2012)

Capital de Trabajo

Según ZAPATA, Pedro (2008, p.29) La definición más básica de capital de trabajo lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios)

Prueba Ácida

RAMÍREZ BRISEÑO, Hugo (2010, p. 28) La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago.

Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo.

Se considera de gran importancia que la empresa disponga de los recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro.

Por lo tanto, la empresa debe garantizar que en una eventualidad así, se disponga de los recursos sin tener que recurrir a financiamiento adicional, precisamente para cubrir un pasivo.

Para determinar la disponibilidad de recursos que posee la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo, se recurre a la prueba ácida, la cual determina la capacidad de pago de la empresa sin la necesidad de realizar sus inventarios.

La disponibilidad de efectivo o bienes y derechos fácilmente convertibles en efectivo de la empresa está representada por el efectivo, las inversiones a corto plazo, la cartera y los inventarios.

La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo y algunas inversiones.

La razón por la que se excluyen los inventarios, es porque se supone que la empresa no debe estar supeditada a la venta de sus inventarios para poder pagar sus deudas. Esto es especialmente importante en aquellas empresas en la que sus inventarios no son de fácil realización o en empresas en decaimiento comercial, que por su situación no pueden garantizar una oportuna venta, por lo que tampoco podrán garantizar un oportuno pago de sus deudas si están “garantizadas” con inventarios.

Fórmula para calcular la prueba ácida

$$PA = (\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo corriente}$$

Razón Corriente

La razón corriente es uno de los indicadores financieros que nos permite determinar el índice de liquidez de una empresa.

La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.

Flujo de Efectivo

Para BOWLES, Samuel (2011, p. 36) El flujo de efectivo es uno de los estados financieros más complejos de realizar y que exigen un conocimiento profundo de la contabilidad de la empresa para poderlo desarrollar. El objetivo del flujo de efectivo es básicamente determinar la capacidad de la empresa para generar efectivo, con el cual pueda cumplir con sus obligaciones y con sus proyectos de inversión y expansión. Adicionalmente, el flujo de efectivo permite hacer un estudio o análisis de cada una de las partidas con incidencia en la generación de efectivo, datos que pueden ser de gran utilidad para la el diseño de políticas y estrategias encaminadas a realizar una utilización de los recursos de la empresa de forma más eficiente.

Gestión de Caja

Según ESPINOZA, David (2010, p.18) En la gestión de caja, es muy importante la llevanza de un libro registro voluntario, donde se anoten diariamente todas las entradas y salidas de dinero en efectivo, así como los cheques entregados por deudores de la empresa, que permanezcan provisionalmente en la caja hasta su ingreso en las cuentas bancarias.

Rotación de Cartera

Según Manual de Economía Empresarial La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

Cálculo de la rotación de cartera

Según Manual de Economía Empresarial Para el cálculo de la rotación de cartera se toma el valor de las ventas a crédito en un periodo determinado y se divide por el promedio de las cuentas por cobrar en el mismo periodo: $\text{Ventas a crédito} / \text{Promedio cuentas por cobrar}$

Las ventas a crédito son la sumatoria de todas las ventas a crédito que se hicieron en un periodo o ejercicio. El promedio de cuentas por cobrar se determina por lo general, sumando los saldos al inicio del periodo y el saldo al finalizar el periodo y luego dividiendo por dos.

Flujo de Efectivo

Se conoce como flujo de efectivo (o cash flow, en inglés) al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital. La expresión que en el ámbito de la Contabilidad se conoce como estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes.

Indicadores

Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

Los indicadores deben poseer la mayor precisión posible, tener pertinencia con el tema a analizar, deben ser sensibles a los cambios, confiables, demostrables, y ser datos fáciles de obtener

Los indicadores llamados de cumplimiento muestran como se desarrolla lo que se está investigando, a través del monitoreo de sus metas parciales. Los indicadores de efecto miden si se cumplieron los objetivos específicos, y los indicadores de impacto, los objetivos generales. (Indicadores, 2011)

Índice de Endeudamiento

Es un referente financiero cuyo objetivo es evaluar el grado y la modalidad de participación de los acreedores de una empresa en su provisión pecuniaria. Se trata de precisar los riesgos en los cuales incurren tales acreedores y los dueños de la empresa así como la conveniencia o la inconveniencia de cierto nivel deudor de la «firma»

Índice de Rentabilidad

El objetivo de los indicadores de rentabilidad es establecer y expresar en porcentaje la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos.

Un indicador hace más fácil la interpretación de la rentabilidad; en este caso nos permite analizar de diferentes formas el Estado de Resultados.

Es un método de valoración de inversiones que mide el valor actualizado de los cobros generados, por cada unidad monetaria invertida en el proyecto de inversión. Analíticamente se calcula dividiendo el valor actualizado de los flujos de caja de la inversión por el desembolso inicial.

Índice de Solvencia

Activo Realizable/Fondos Ajenos. Este indicador compara el activo de la empresa con su pasivo, es una medida de la solvencia actual de la empresa, no nos arroja un indicador evolutivo, se calcula comparando el activo realizado con los fondos ajenos (deuda).

Índice de Liquidez

El 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, etc.

Es por eso que la empresa requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones.

Para determinar el índice de liquidez, existe una serie de indicadores a saber:

- Capital de trabajo
- Prueba ácida
- Razón corriente

Estos indicadores evaluados conjuntamente con otros indicadores de cómo es el caso de los indicadores endeudamiento o de rentabilidad, permiten tener un conocimiento más o menos real de la verdadera capacidad de la empresa para cumplir con sus actuales obligaciones o para adquirir nuevos compromisos.

Conocer la liquidez de una empresa es importante tanto para la administración de la misma como para los terceros que estén interesados en invertir en ella, e inclusive para las entidades de control del estado.

La determinación de la liquidez de la empresa es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier empresa, puesto que sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos. Es interesante ver como, por ejemplo, la determinación de la liquidez de la empresa está íntimamente ligada a el nivel de ventas, al índice de rentabilidad, a la rotación de cartera, de inventarios, etc.

2.5 Hipótesis

La gestión de cobros incide en la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. LTDA., de la ciudad de Ambato en el Año 2013.

2.5.1. Señalamiento de Variables

- **Variable Independiente:** Gestión de Cobros
- **Variable Dependiente:** Liquidez
- **Unidad de observación:** Corporación Automotriz Alvarado Cía. LTDA.
- **Término de relación:** incide

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque

La investigación es cualitativa – cuantitativa porque son alcanzables y conocidos los objetivos tanto por el investigador como por la población; también porque la investigación no es un proceso estático sino dinámico dentro del campo de la gestión de cobros en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.

Según CALERO, J. L (2011, p. 25) La investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. En otras palabras, investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa, que busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo, cuánto.

La investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, esto es la observación de grupos de población reducidos. La investigación cualitativa es inductiva. Entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística. Es sensible a los efectos que el investigador causa a las personas que son el objeto de su estudio. Los métodos cualitativos son humanistas. Los estudios cualitativos dan énfasis a la validez de la investigación. Todos los contextos y personas son potenciales ámbitos de estudio.

Según CALERO J. L (2011, p.32) La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y

objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

La investigación contiene los dos enfoques ya que realiza un estudio contextualizado de la problemática que la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda. y se realiza el análisis de datos estadísticos para confirmar la hipótesis.

3.2 Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1 Investigación de campo

Según Abril Porras, Víctor Hugo (2009, p.113) En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porqué causas se produce una situación o acontecimiento particular.

3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. En una indagación documental permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender

investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, etc.

Para la investigación se optará por libros, documentos y tesis que abarquen las variables Gestión de Cobros y Liquidez de tal manera que se fundamente y determine los conceptos con mayor validez.

3.3 Nivel o Tipo de Investigación

Las investigaciones a ser utilizadas serán la Exploratoria, Descriptiva y Correlacional.

3.3.1 Investigación Exploratoria

Según BRIONES, Guillermo (2011, p. 16) Este tipo de investigación permite identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes. Por lo general investigan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más rigurosas. Se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

Los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecen prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Según SABINO, Carlos (2000, p.34) El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

3.3.3. Investigación Correlacional

Según HERNÁNDEZ SAMPIER, Roberto (2004) Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variable. La utilidad de este tipo de investigación es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el

comportamiento de otra u otras variables relacionadas. En el caso de que dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable.

Si dos variables están correlacionadas y se conoce la correlación, se tienen las bases para predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, sabiendo el valor que tienen en la otra variable.

Para la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., se predispone que existe una correlación de variables entre Gestión de Cobros y Liquidez las cuales están provocando una problemática en la empresa e interfiere con el desarrollo y crecimiento de la misma a largo plazo.

3.4 Población y Muestra

3.4.1. Población

Es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. Es el conjunto de datos que se han obtenido en una investigación.

La población en la presente investigación está conformada por el personal – cliente interno y por los clientes externos de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.

Población

No	CATEGORIA	CANTIDAD
1	Personal CORPAL Cía. Ltda.	48
2	Cartera de Clientes CORPAL Cía. Ltda.	930
TOTAL		978

Cuadro No 1 Población
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

NOMINA CORPAL

No	DEPARTAMENTO	CARGO	NOMINA
1	DEPARTAMENTO DE VENTAS	JEFE DE VENTAS	SRA MONICA BARRIONUEVO
2	VENTAS	ASISTENTE	MARIA JOSE VILMONTE
3		FACTURADORA	GABRIELA RAMOS
4		VENDEDOR TELEFONICO	LUIS CAGUANA
5		VENDEDOR TELEFONICO	HENRY RAMOS
6		DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS	JEFE
7		ASISTENTE	MARIO GARCES
8		ASISTENTE	DIEGO RAMIREZ
9	DEPARTAMENTO FINANCIERO	JEFE	LORENA REYES
10		ASISTENTE	EDWIN ORTIZ
11		ASISTENTE	ALBA CAISA
12	DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES	JEFE	PAUL GUEVARA
13		ASISTENTE	PABLO FLORES
14		ASISTENTE	GEOVANNY BARRENO
15	DEPARTAMENTO DE DEVOLUCIONES	MIGUEL BASTIDAS	
16	RRHH	JEFE	ABIGAIL CRIOLLO
17		ASISTENTE	GABRIELA QUINTEROS
18	BODEGA	20 personas	
19	VENEDORES EXTERNOS	11 Personas	

Cuadro No 2 Nómina CORPAL
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

3.4.2 Muestra

El tipo de Muestreo para la investigación es Estratificado Proporcional Según HERRERA E. Luís, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo (2004, p. 108)

“Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a característica a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra”

3.4.2.1 Determinación de la Muestra

3.4.2.1.1 Datos

n = Tamaño de la muestra;

e = Error de muestreo 0.05 (5%);

Z = Nivel de confiabilidad 95% /100 = 0.95/2 Z = 1.96;

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5;

Q = Probabilidad de no ocurrencia 1 – 0.5 = 0.5;

N = Población 930

Datos para la Muestra

Datos	
E	0.05
Z	1.96
P	0.50
Q	0.5
N	978

3.4.2.1.2 Fórmula de Población Finita por Proporción

$$n = \frac{Z^2 N p q}{(N - 1) E^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(978)(0.50)(0.50)}{(978 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(978)(0.50)(0.50)}{(977)(0.0025) + (3.8416)(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{939,27}{2,44 + 0.9604} = \frac{939,27}{3,40} = 276$$

$$n \cong 276$$

$$Fm = \frac{n}{N} = \frac{276}{978} = 0.2822$$

$$Muestra.personal.Externo.. = n * Fm = 930 * 0.2822 = 262 = 272$$

$$Muestra.personal.int erno.. = n * Fm = 14 = 15$$

Conclusión

En conclusión, aplicando los datos de la fórmula correspondiente, se obtiene una muestra de 272 personas, es decir el número de clientes externos a ser encuestados y 15 al personal de CORPAL.

Muestra

No	CATEGORIA	CANTIDAD
1	Personal CORPAL Cía. Ltda. Dep. Financiero – Cobranzas- Ventas-Devoluciones- Importaciones	15
2	Cartera de Clientes CORPAL Cía. Ltda.	272
TOTAL		287

Cuadro No. 3 Muestra
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

3.5 Operacionalización de Variables

3.5.1 Variable Independiente: Gestión de Cobros

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La gestión de cobro son los actos que alguien realiza para obtener el pago de créditos suyos o de terceros, que comprende entre otros trámites, la visita al cliente moroso, la citación del deudor, y la intimación de pago.	Pago de crédito Cliente Moroso Deudor	$\text{Nivel de pagos} = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados Planificados}}$ Rotación de Cuentas por Cobrar Nivel de endeudamiento	¿El sistema cumple con los requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los cobros? ¿Se tiene establecido el nivel de pérdidas que soportaría la empresa ¿Es aceptable la concentración de cartera en la entidad?	Técnica: Entrevista Gerencia CORPAL Cía. Ltda. Técnica: Encuesta a Personal CORPAL Cía. Ltda. Instrumento: Cuestionario estructurado

Cuadro No 4 Operacionalización Variable Independiente

Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

3.5.1.1 Variable Dependiente: Liquidez

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.	<p>Obligaciones a Corto Plazo</p> <p>Capacidad de un Activo</p> <p>Dinero Efectivo</p>	<p>Capital de Trabajo</p> <p>Prueba Acida</p> <p>Razón Corriente</p> <p>Efectividad en las ventas</p> $\text{Eficiencia} = \frac{\text{Recursos Planificados}}{\text{Recursos Utilizados}}$	<p>¿Se mantiene un control sobre los créditos comerciales entregados?</p> <p>¿La liquidez se maneja en base a indicadores en la empresa?</p> <p>¿Se calcula el rendimiento de la cartera?</p> <p>¿La rentabilidad de la empresa responde a alguna proyección de cobros para generar liquidez?</p>	<p>Técnica: Entrevista Gerencia CORPAL Cía. Ltda.</p> <p>Técnica: Encuesta a Personal CORPAL Cía. Ltda.</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>

Cuadro No 5 Operacionalización Variable Dependiente
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

3.6. Recolección de Información

Metodológicamente para HERRERA, Luis y otros (2006, p.174), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1 Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.**- La presente investigación se encargara de investigar a las personas que integran el departamento de Crédito y cobranza conjuntamente con la colaboración de los departamentos Financiero, Ventas, Importaciones y Devoluciones de CORPAL CÍA. LTDA., de los cuales se obtendrá la información pertinente para poder mejorar la problemática que se presenta en la institución referente a la gestión de cobros y liquidez.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.**- La técnica a ser utilizada para la recolección de información es la encuesta, para obtener información representativa de un grupo de personas. De igual manera se utilizara la técnica de la entrevista.

Según ABASCAL, Elena (2005, p.13), define a la encuesta de la siguiente manera: La encuesta es una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante

métodos cuantitativos y los resultados sean probables con determinados errores y confianzas a una población.

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.***-El instrumento utilizado es el cuestionario estructurado; el mismo que ha sido diseñado para obtener información necesaria y pertinente permitiendo así recolectar información que contribuya a la investigación.

Según, ABASCAL, Elena (2005, p.23),define al cuestionario como “un conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”.

- ***Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).***- Para la elaboración del proyecto se cuenta con el apoyo de la Gerente de CORPAL Cía Ltda., además se tendrá el apoyo de los funcionarios del área de cobranzas, quiénes facilitarán la información necesaria para la elaboración y culminación del presente estudio.
- ***Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.-***

3.6.1 Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
Entrevista	Cómo: Método analítico – sintético
	A quien: Gerente Administrativo – Financiero
	Dónde: Instalaciones CORPAL Cía. Ltda.
	Cuándo: Se realizará en la segunda semana del mes de Noviembre 2013
Encuesta	Cómo: Método inductivo, es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.
	A quien: Gerencia, Departamento Ventas –crédito y Cobranza- Financiero- Importaciones - Devoluciones
	Dónde: Instalaciones CORPAL CÍA. Ltda
	Cuándo: Se realizará en la segunda semana del mes de Noviembre 2013.

Cuadro No 6 Procedimientos de recolección de Información
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

Según HURTADO, Iván (2007, p.19), el método analítico-sintético se define como, “la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto”.

3.7 Procesamiento y Análisis de la Información

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.**-Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.**- En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.**- después de haber realizado la entrevista, los resultados de la misma serán tabulados para poder realizar de mejor manera la presentación de los resultados, de igual forma de la encuesta se presentará por medio de una matriz:

Cuantificación de resultados

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1			
2			
3			
N	TOTALES		

Cuadro No 7 Ejemplo Cuantificación de resultados
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

- **Representaciones gráficas.**- una vez realizada la tabulación de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se representará los resultados mediante gráficos circulares que permiten ver la distribución interna de los datos que representan un hecho, en forma de porcentajes sobre un total.

Representación gráfica de resultados

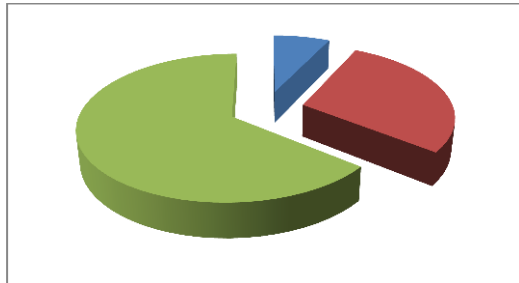


Gráfico No 6 Ejemplo representación gráfica
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.**- Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados.**- Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.- Comprobación de hipótesis.**- El método estadístico de comprobación de hipótesis a ser utilizado en el desarrollo de la investigación es la el t de Student utilizado para muestras menores a 30 casos. El nombre de la distribución se debe a su autor W.S. Gosset, quien le dio el seudónimo de T de Student ante la imposibilidad de presentar sus trabajos so pena de perder su empleo, esto sucedió a principio del siglo XX.

En estadística, una **prueba t de Student, prueba t-Student, o Test-T** es cualquier prueba en la que el estadístico utilizado tiene una distribución t de Student si la hipótesis nula es cierta. Se aplica cuando la población estudiada sigue una distribución normal pero el tamaño muestral es demasiado pequeño como para que el

estadístico en el que está basada la inferencia esté normalmente distribuido, utilizándose una estimación de la desviación típica en lugar del valor real. Es utilizado en análisis discriminante. (t Student, 2013)

Su Formula


$$t_t = \frac{\chi - \nu}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

Se basa en la obtención de la desviación estándar y la comparación con los grados de libertad determinados en la tabla con los grados de libertad calculados para poder establecer la incidencia de las variables de estudio en la población.

En probabilidad y estadística, la distribución t o distribución t de Student, Es una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Entrevista

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ECONOMÍA MATRIZ DE ENTREVISTA</p>		
Objetivo: Determinar Un Análisis a la gestión de cobros y su incidencia en la liquidez de CORPAL Cía. Ltda.		
Instrucciones: Conteste la pregunta con la mayor simplicidad posible.		
Dirigido a: Gerencia CORPAL CÍA. LTDA.		
Lugar: CORPAL. CÍA. LTDA.	Fecha: Noviembre, 2013	Tiempo: 25 min
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN	
<p>1. ¿La función realiza el departamento de cobranzas es eficiente?</p> <p>El departamento de cobranzas cumple con su labor pero necesita mayor capacitación y estrategias para mejorar sus actividades.</p>	<p>El departamento de cobranzas carece de estrategias no tiene conexión con el área gerencial, la información que prepara no contribuye al desenvolvimiento de la entidad.</p>	
<p>2. ¿Existe óptima asignación de los recursos económicos tanto a la liquidez como a la rentabilidad?</p> <p>Se mantiene dentro de los rangos aceptables siendo que la y agentes externos como impuestos, divisas, medidas a las importaciones afectan las ventas y arriesgan el cumplimiento con los clientes.</p>	<p>Los recursos económicos son un factor importante para que una entidad pueda organizar un plan de inversiones, basados en una liquidez y rentabilidad los cuales deben ser verificados continuamente. Revisar continuamente las amenazas dentro de un FODA, es importante para que una empresa alcanza sus metas</p>	

<p>3.- ¿Se cumple eficazmente las obligaciones a corto plazo?</p> <p>La solvencia de efectivo de la empresa y su capacidad de permanecer solvente en caso de acontecimientos adversos se encuentra dentro de rangos aceptables.</p>	<p>La compañía necesita un sistema que controle el efectivo que el negocio necesita para operar eficientemente y crecer.</p>
<p>4. ¿La compañía realiza análisis de liquidez?</p> <p>No son realizados con mucha frecuencia sino más bien cuando existe una solicitud de auditoría de la alta dirección, generalmente no presentan problemas de liquidez o en su defecto se diferencian los pagos.</p>	<p>Al carecer de un plan de gestión los riesgos de no aprobar una auditoría son altos para no cumplir las revisiones.</p>
<p>5. ¿Se mantiene un Capital de Trabajo acorde a la planificación financiera de la compañía?</p> <p>La utilidad del capital de trabajo se centra en su capacidad para medir el equilibrio patrimonial de la empresa.</p>	<p>No se utiliza el capital de trabajo como un indicador de liquidez</p>
<p>6. ¿Existe en la compañía una normativa que regule la gestión de cobranzas?</p> <p>No, se carece de un sistema o normas de cobranzas.</p>	<p>Es importante para una empresa contar con regulación sobre la gestión de cobranzas-</p>
<p>7. ¿Qué considera que necesita la gestión de cobranzas?</p> <p>Es necesario un sistema de control que mejore y optimice las cobranzas</p>	<p>Una previsión de los cobros y de los pagos que se van a producir durante un cierto período de tiempo deben tener un adecuado sistema de control. No se está estableciendo un control adecuado por lo que a futuro no se puede plantear liquidez o iliquidez.</p>
<p>8. ¿La alta dirección está preocupada por el</p>	<p>Se puede interpretar que la dirección reconoce que existen áreas en las que</p>

<p>mejoramiento del departamento de crédito y cobranzas? Claro que sí, porque se necesita mejorar el control crediticio.</p>	<p>hay que mejorar y que es evidente que se debe aplicar correctivos en el área de créditos.</p>
<p>9.- ¿En qué medida la cartera de clientes cumple con los plazos de crédito? Se puede decir que en una medida aceptable la cartera de clientes cumple con los plazos.</p>	<p>Mantener una óptima cartera de clientes permite a la empresa mejorar su liquidez</p>

Cuadro No 8 Entrevista
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

4.2 Encuesta al personal de CORPAL Cía. Ltda.

1.- ¿Conoce la gestión de cobros en todos sus niveles políticas, análisis, y condiciones de crédito, que la compañía CORPAL realiza?

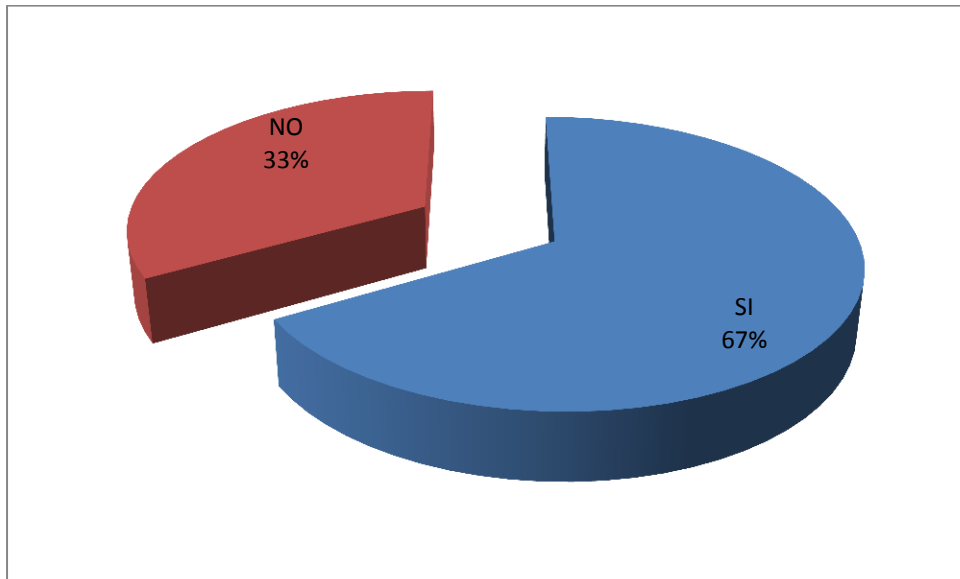
Cuadro No 9 Indicador: Gestión de Cobros

ITEM A 1	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	10	67%
2	NO	5	33%
n		15	100%

Gráfico

No 7

Gestión de Cobros



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 9 representado en el gráfico No 7 respecto al indicador Gestión de Cobros, del 100% de la población respondieron Sí el 67% y No el 33%.

Interpretación:

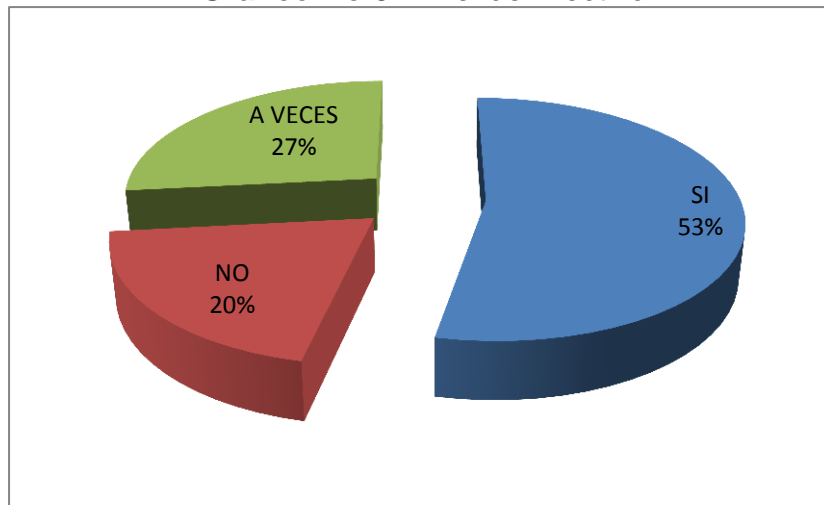
Se puede interpretar que la gestión de cobros y los parámetros que esto conlleva carecen de una comprensión completa en los empleados de la compañía CORPAL, por lo que es necesario socializar y concientizar a cada uno de los empleados de lo que conlleva respetar políticas y normas.

2.- ¿El nivel de efectivo que maneja CORPAL Cía. Ltda., es el adecuado para la correcta gestión de la empresa?

Cuadro No 10 Indicador: Nivel de Efectivo

ITEM A 2	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	8	53%
2	NO	3	20%
3	A VECES	4	27%
n		15	100%

Gráfico No 8 Nivel de Efectivo



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 10 representado en el gráfico No 8 respecto al indicador Nivel de Efectivo, del 100% de la población, El 53% respondieron Si, el 20% No, mientras tanto 27% A Veces.

Interpretación:

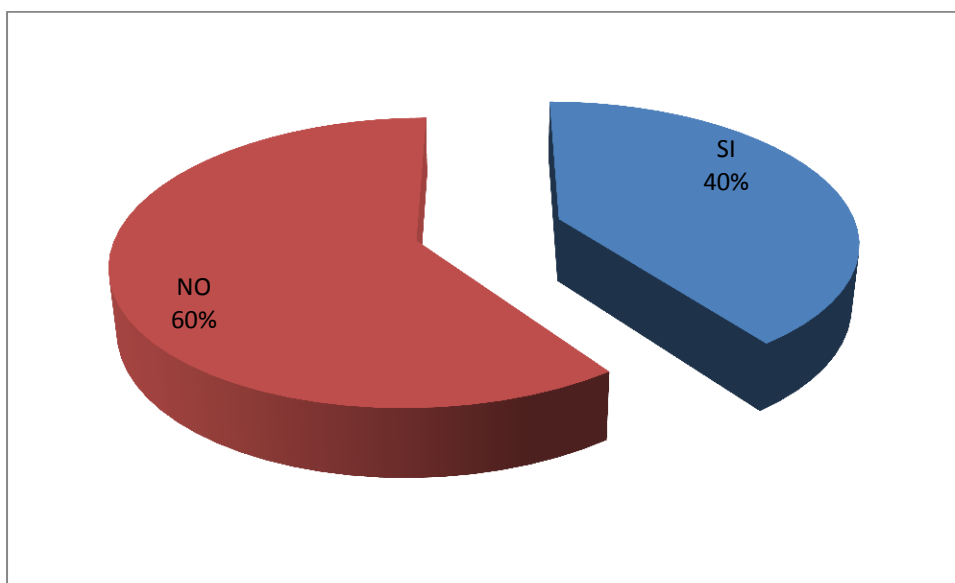
Se puede interpretar que al no realizar un análisis de liquidez la compañía no está midiendo la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Un análisis de liquidez expresa el manejo de las finanzas totales de la empresa y la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

3. ¿Conoce los riesgos a los que se enfrenta la compañía CORPAL, al otorgar créditos comerciales?

Cuadro No 11 Indicador: Riesgo de Crédito Comercial

ITEM A 3	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	6	40%
2	NO	9	60%
n		15	100%

Gráfico No 9 Riesgo de Crédito Comercial



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 11 representado en el gráfico No 9 respecto al indicador Riesgo de Crédito Comercial, del 100% de la población el 60% responde No y el 40% respondió Sí.

Interpretación

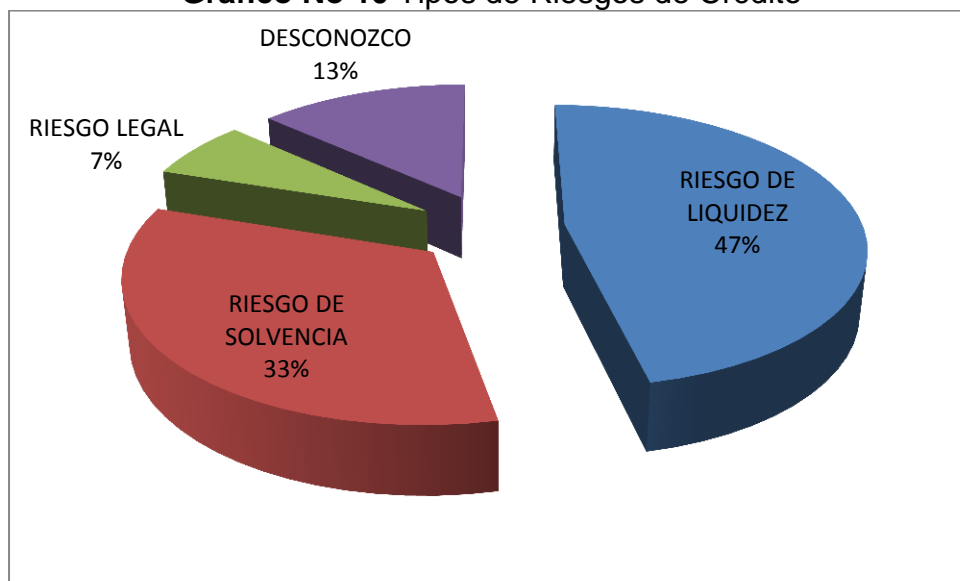
El crédito comercial es una forma común de financiación a corto plazo que la gran mayoría de negocios utiliza; sin embargo es importante que el personal de la empresa conozca integralmente los tipos de riesgos que el crédito comercial representa, lo que en la compañía CORPAL se exhibe como una falencia.

4.- Señale el riesgo de crédito comercial que considera como amenaza para la compañía CORPAL

Cuadro No 12 Indicador: Tipos de Riesgos de Crédito

ITEM A 4	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	RIESGO DE LIQUIDEZ	7	47%
2	RIESGO DE SOLVENCIA	5	33%
3	RIESGO LEGAL	1	7%
4	DESCONOZCO	2	13%
n		15	100%

Gráfico No 10 Tipos de Riesgos de Crédito



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 12 representado en el gráfico No 10 respecto al indicador Tipos de Riesgos de Crédito, del 100% de la población consideran Riesgo de Liquidez 47%; Riesgo de Solvencia 33%; Desconozco 13% y Riesgo Legal 7%.

Interpretación:

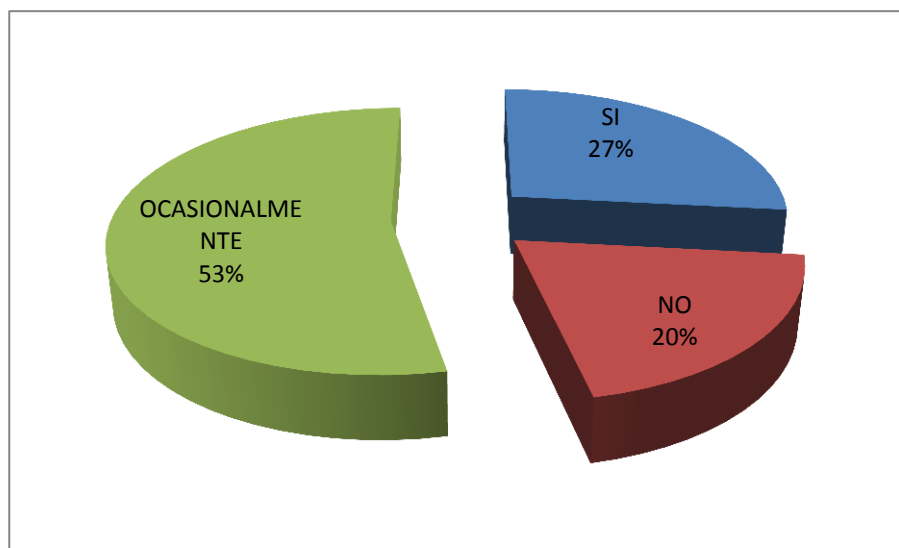
Se puede interpretar que la mayor amenaza que tendría la Compañía CORPAL al otorgar un crédito comercial es el riesgo de liquidez, es decir que, no pueda cumplir con sus deudas a corto plazo, por lo que se debe manejar con más delicadeza el otorgar crédito a clientes con alto grado de riesgos con normativas de control.

5. ¿Aplica métodos y estrategias de recuperación de cartera, la compañía CORPAL?

Cuadro No 13 Indicador: Nivel de aplicación Estrategias Recuperación Cartera

ITEM A 5	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	4	27%
2	NO	3	20%
3	OCASIONALMENTE	8	53%
n		15	100%

Gráfico No 11 Nivel de aplicación Estrategias Recuperación Cartera



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 13 representado en el gráfico No 11 respecto al indicador Nivel de aplicación Estrategias Recuperación Cartera, del 100% de la población respondieron Sí 27%; No 20% y Ocasionalmente 53%.

Interpretación:

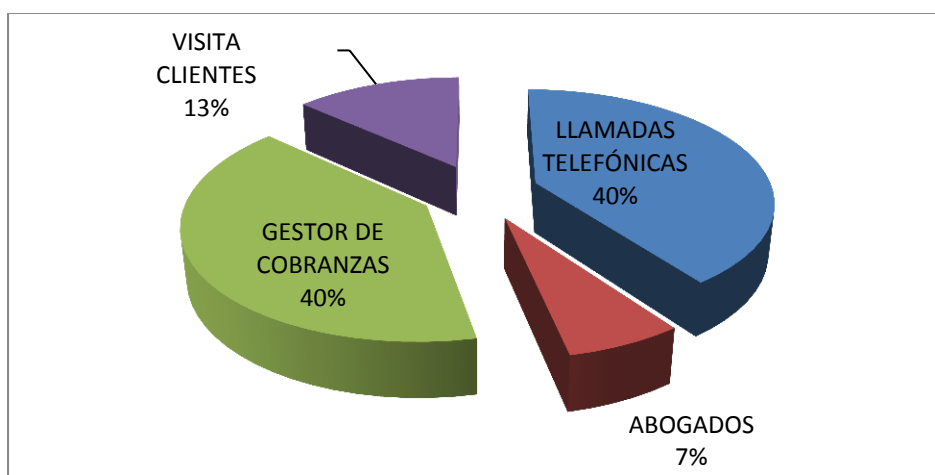
Se puede interpretar que el mayor porcentaje del personal considera que ocasionalmente se ejecuta métodos y estrategias de recuperación de cartera porque existen falencias en la aplicación de una cobranza inteligente es decir; lograr la recuperación del crédito en tiempo y forma sin perder al cliente,

6.- ¿Para recuperación de cartera cuál es el método que más se aplica en la compañía CORPAL?

Cuadro No 14 Indicador: Métodos Recuperación Cartera

ITEM A 6	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	LLAMADAS TELEFÓNICAS	6	40%
2	ABOGADOS	1	7%
3	GESTOR DE COBRANZAS	6	40%
4	VISITA CLIENTES	2	13%
n		15	100%

Gráfico No 12 Métodos Recuperación Cartera



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 14 representado en el gráfico No 12 respecto al indicador Métodos de Recuperación de Cartera , del 100% de la población respondieron, llamadas telefónicas 40%; Gestor Cobranzas 40%; Visita Clientes 13% y Abogados 7%.

Interpretación:

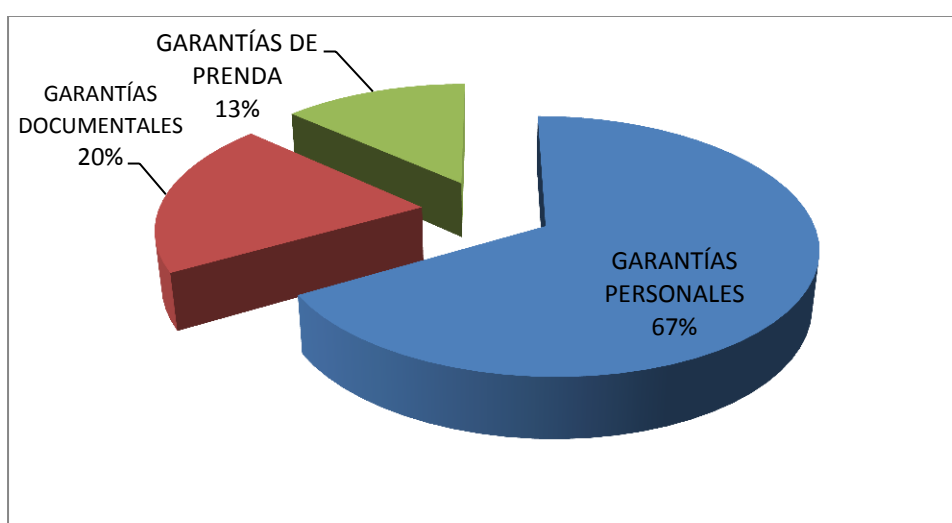
Se puede interpretar que la mayor parte del personal tiene preferencia por un Gestor de Cobranza, que realice funciones eficientes y eficaces en el departamento de cobranzas. Sin embargo, implementar un cronograma detallado de visitas diarias y llamadas telefónicas a clientes necesariamente de gran importancia para la recuperación de cartera

7.- ¿Qué tipos de garantías de crédito considera que le pueda convenir a la compañía CORPAL?

Cuadro No 15 Indicador: Tipos de Garantías

ITEM A 7	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	GARANTÍAS PERSONALES	10	67%
2	GARANTÍAS DOCUMENTALES	3	20%
3	GARANTÍAS DE PRENDA	2	13%
n		15	100%

Gráfico No 13 Tipos de Garantías



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 15 representado en el gráfico No 13 respecto al indicador Tipos de Garantías, del 100% de la población respondieron Garantías Personales 67%; Garantías Documentales 20% y Garantías de Prenda 13%.

Interpretación:

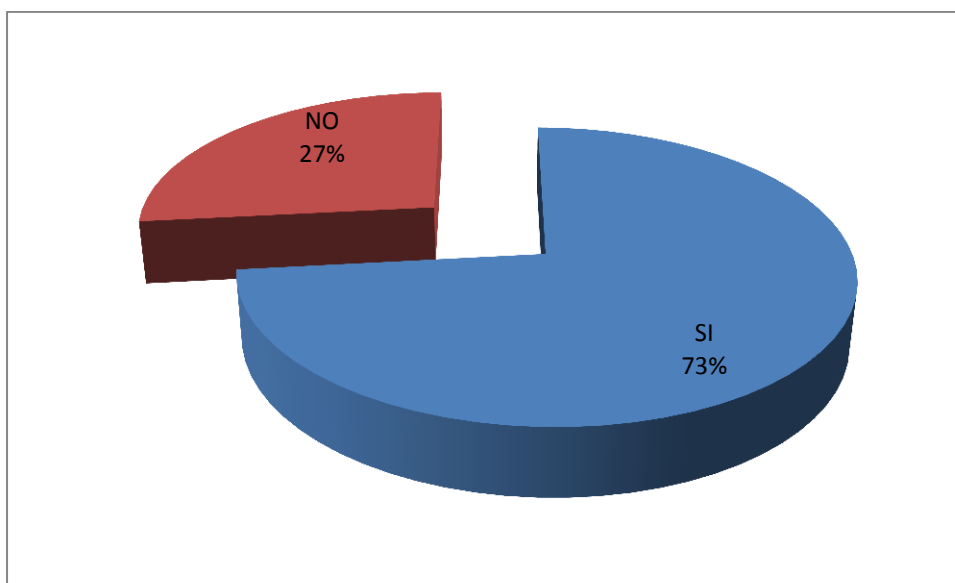
Un alto porcentaje de la población establece que las Garantías Personales son las que mayor aceptación tienen en los empleados de la compañía CORPAL, cabe mencionar que las garantías documentales (Letra De Cambio, Pagaré) es de gran apoyo para minimizar el riesgo ya que, nos aseguramos a que el cliente cancele sus obligaciones incurridas con la empresa.

8.- ¿Considera que la gestión de cobros actual puede causar problemas de liquidez?

Cuadro No 16 Indicador: Gestión de Cobros - Liquidez

ITEM A 8	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	11	73%
2	NO	4	27%
n		15	100%

Gráfico No 14 Gestión de Cobros - Liquidez



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 16 representado en el gráfico No 14 respecto al indicador Gestión de Cobros – Liquidez, del 100% de la población respondieron Sí 73% y No 27%

Interpretación:

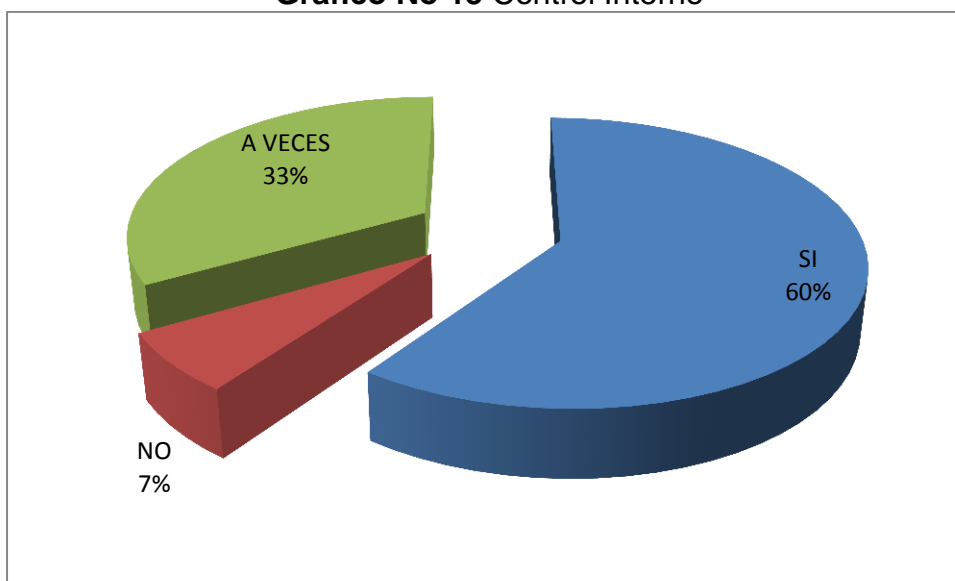
Se puede interpretar que un alto porcentaje estima que la actual gestión de cobros que se realiza en la compañía CORPAL, está originando problemas de liquidez, dificultades que conlleva una análisis de las cuentas por cobrar que afecta a toda la gestión realizada por la empresa, ya que, los procesos en el departamento de crédito y cobranza no están establecidos correctamente.

9.- ¿Se cumple con medidas de control para verificar los montos o valores en dinero que llega a la compañía?

Cuadro No 17 Indicador: Control Interno

ITEM A 9	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	9	60%
2	NO	1	7%
3	A VECES	5	33%
n		15	100%

Gráfico No 15 Control Interno



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 17 representado en el gráfico No 15 respecto al indicador Control Interno, del 100% de la población respondieron 60% Sí; A Veces 33% y 7% No.

Interpretación:

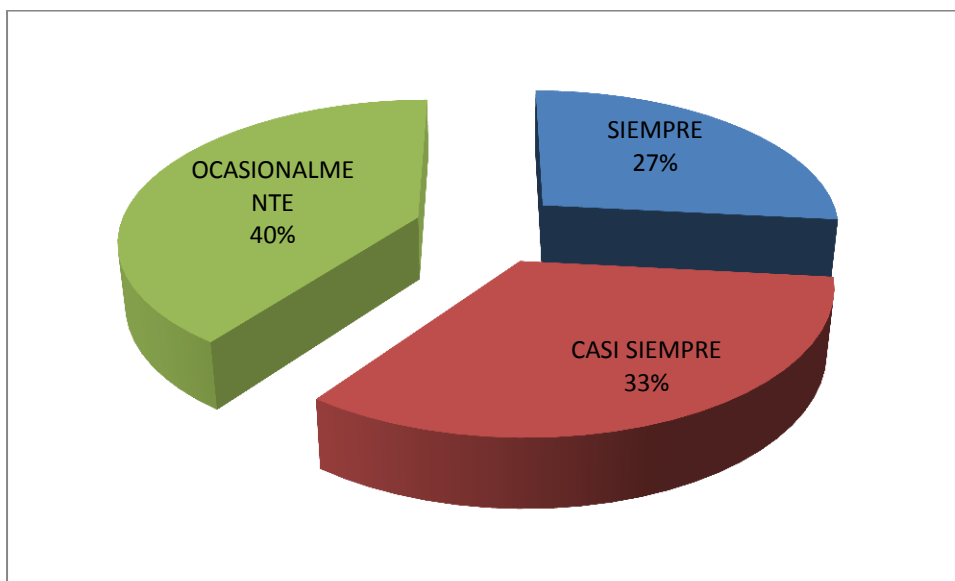
Se puede interpretar que la compañía CORPAL, cumple con un aceptable manejo de control interno que implica un equilibrio entre el riesgo y el rendimiento del crédito otorgado, pero no se ha establecido un sistema adecuado que se adapte a la empresa y su gestión de cobranzas.

10.- ¿Se lleva un control en la compañía de los errores de facturación?

Cuadro No 18 Indicador: Control errores facturación

ITEM A 10	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	4	27%
2	CASI SIEMPRE	5	33%
3	OCASIONALMENTE	6	40%
n		15	100%

Gráfico No 16 Control errores facturación



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 18 representado en el gráfico No 16 respecto al indicador Control Errores de Facturación, del 100% de la población respondieron Ocasionalmente 40%; Casi Siempre 33% y Siempre 27%.

Interpretación:

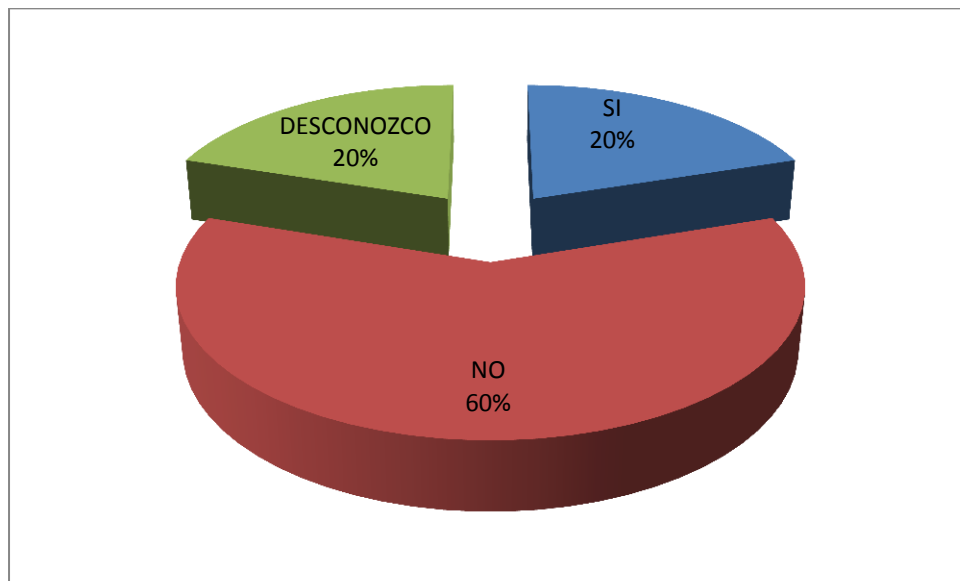
De acuerdo a los resultados obtenidos en la compañía CORPAL los errores de facturación se controlan ocasionalmente, casi siempre y siempre en cantidades proporcionales, ocasionando inconformidad con los clientes, por no cumplir con correcta entrega de la mercadería solicitada, incurriendo en incremento de las devoluciones y costos innecesarios.

11.- ¿La liquidez se maneja en base a indicadores en la empresa?

Cuadro No 19 Indicador: Uso de Indicadores – Liquidez

ITEM A 11	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	4	20%
2	NO	5	20%
3	DESCONOZCO	6	60%
n		15	100%

Gráfico No 17 Uso de Indicadores – Liquidez



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 19 representado en el gráfico No 17 respecto al indicador Uso de Indicadores – Liquidez, del 100% de la población respondieron No el 60%; Si 20% y Desconozco 20%.

Interpretación:

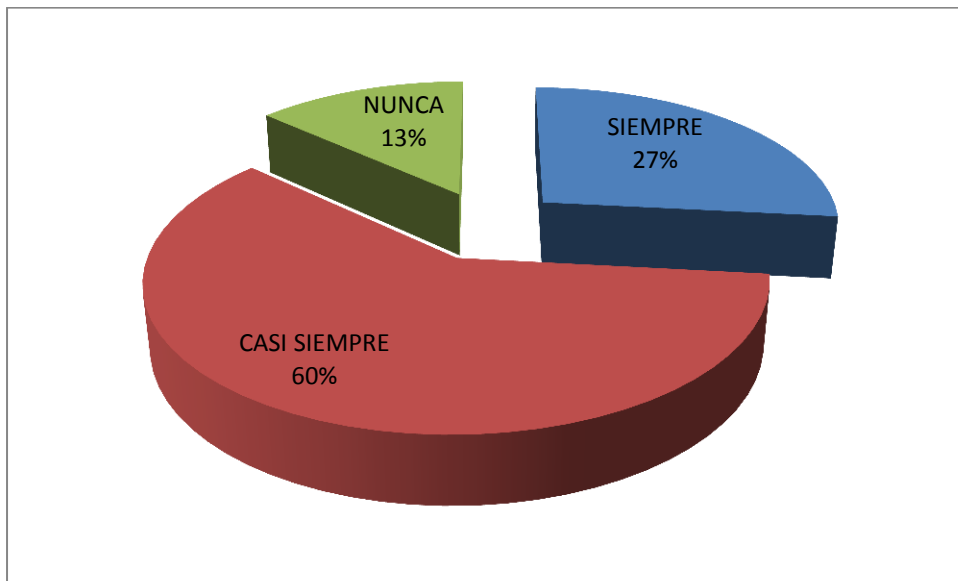
Se puede interpretar que no se prioriza el uso de indicadores en la compañía CORPAL, por lo que no se puede realizar comparaciones para establecer cambios o alteraciones así como tomar decisiones, identificar oportunidades y riesgos en el desempeño de la empresa.

12.- ¿Se calcula el rendimiento de la cartera?

Cuadro No 20 Indicador: Rendimiento Cartera

ITEM A 12	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	4	27%
2	CASI SIEMPRE	9	60%
3	NUNCA	2	13%
n		15	100%

Gráfico No 18Rendimiento Cartera



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis

Del cuadro No 20 representado en el gráfico No 18 respecto al indicador Rendimiento de cartera, del 100% de la población encuestada el 60% indicó Casi Siempre; Siempre 27% y Nunca 13%

Interpretación

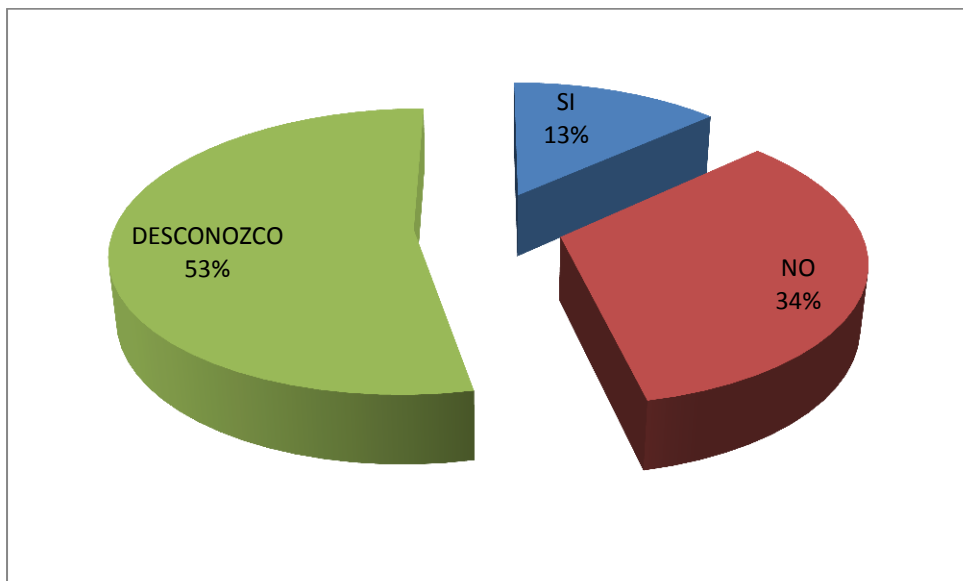
Se puede interpretar que el mayor porcentaje indica que Casi Siempre el Rendimiento de Cartera se realiza en el departamento de crédito y cobranza, aunque esta debería implementarse de forma más frecuente para organizar de mejor manera la gestión de cobros.

13.- ¿La rentabilidad de la empresa responde a alguna proyección de cobros para generar liquidez?

Cuadro No 21 Indicador: Proyección Liquidez

ITEM A 13	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	4	13%
2	NO	9	34%
3	DESCONOZCO	2	53%
n		15	100%

Gráfico No 19 Proyección Liquidez



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 21 representado en el gráfico No 19 respecto al indicador Proyección de Liquidez, del 100% de la población el 53% Desconozco; 34% No y el 13% Sí.

Interpretación

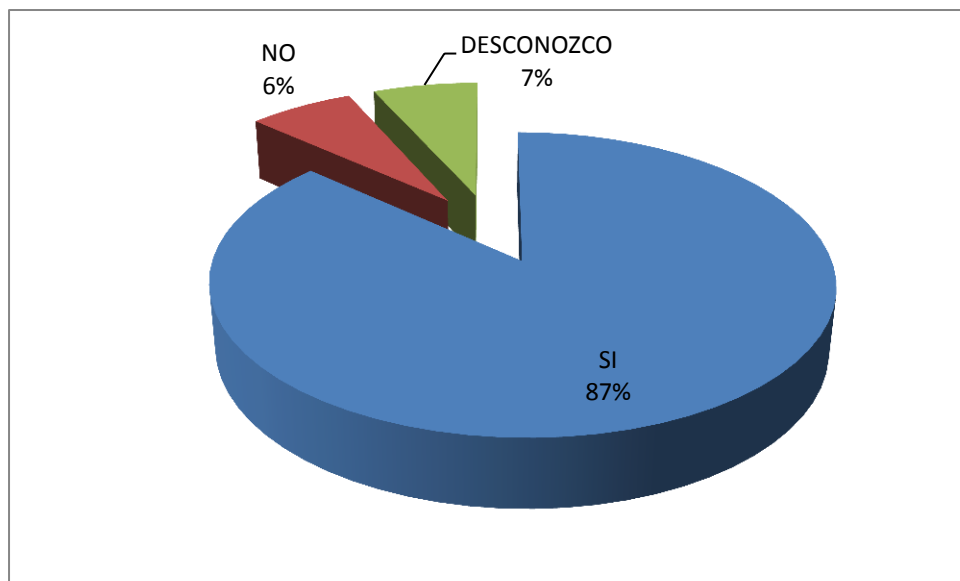
En la elaboración de una proyección de Liquidez el departamento financiero contable cumple con este parámetro pero no de forma global ya que no se informa eficazmente a los empleados de las repercusiones que tiene para la empresa el no contar con una óptima solvencia.

14.- ¿Considera que la recaudación en efectivo a ocasionado problemas de estafas o dolos en la compañía CORPAL?

Cuadro No 22 Indicador: Recaudación Efectivo – Problema de Estafa

ITEM A 14	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	13	87%
2	NO	1	6%
3	DESCONOZCO	1	7%
n		15	100%

Gráfico No 20 Recaudación Efectivo – Problema de Estafa



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 22 representado en el gráfico No 20 respecto al indicador Recaudación Efectivo – Problema Estafa, del 100% de la población respondieron Si 87%; No 6% y Desconozco 7%.

Interpretación:

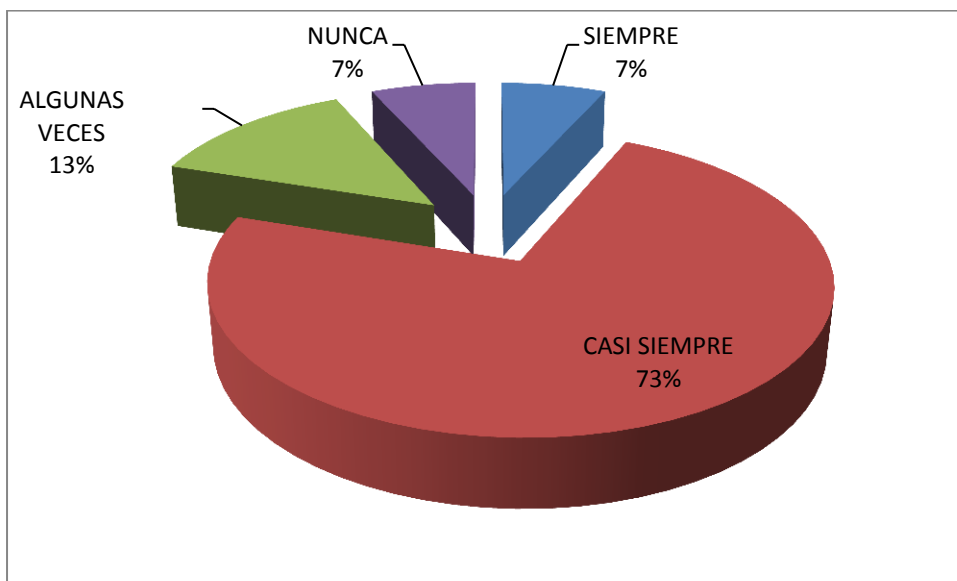
La compañía CORPAL, ha presentado problemas en la recaudación de efectivo lo que ha originado problemas de estafas porque no existe control diario de valores receiptados cliente- vendedor y estos valores no ser depositados en las diferentes cuentas de la empresa (dolo), ocasionando despidos de vendedores por una falta grave y ética moral.

15.- ¿Se cumple con el control en base a reportes diarios de cobranzas?

Cuadro No 23 Indicador: Control Cobranzas

ITEM A 15	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	1	7%
2	CASI SIEMPRE	11	73%
3	ALGUNAS VECES	2	13%
4	NUNCA	1	7%
n		15	100%

Gráfico No 21 Control Cobranzas



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 23 representado en el gráfico No 21 respecto al indicador Control de Cobranzas , del 100% de la población respondieron Casi Siempre 73%; Algunas Veces 13%; Siempre 7% y Nunca 7%.

Interpretación:

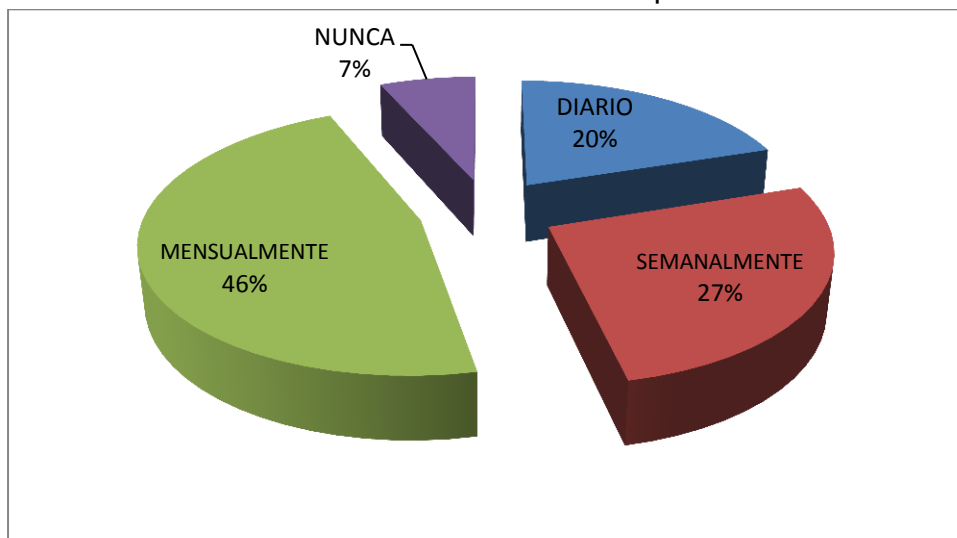
Se puede interpretar que la compañía CORPAL que casi siempre el departamento cumple con un reporte diario de cobranzas, por no tener políticas o normativas reguladoras, por lo que, debe implementar una herramienta de control con el fin de mejorar los procesos existentes.

16.- ¿Con que frecuencia se verifica si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera?

Cuadro No 24 Indicador: Verificación Depósitos

ITEM A 16	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	DIARIO	3	20%
2	SEMANALMENTE	4	27%
3	MENSUALMENTE	7	46%
4	NUNCA	1	7%
n		15	100%

Gráfico No 22 Verificación Depósitos



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 24 representado en el gráfico No 22 respecto al indicador Verificación Depósitos, del 100% de la población encuestada se obtuvo las siguientes respuestas: mensualmente 46%; semanalmente 27%; Diario 20% y Nunca 7%.

Interpretación

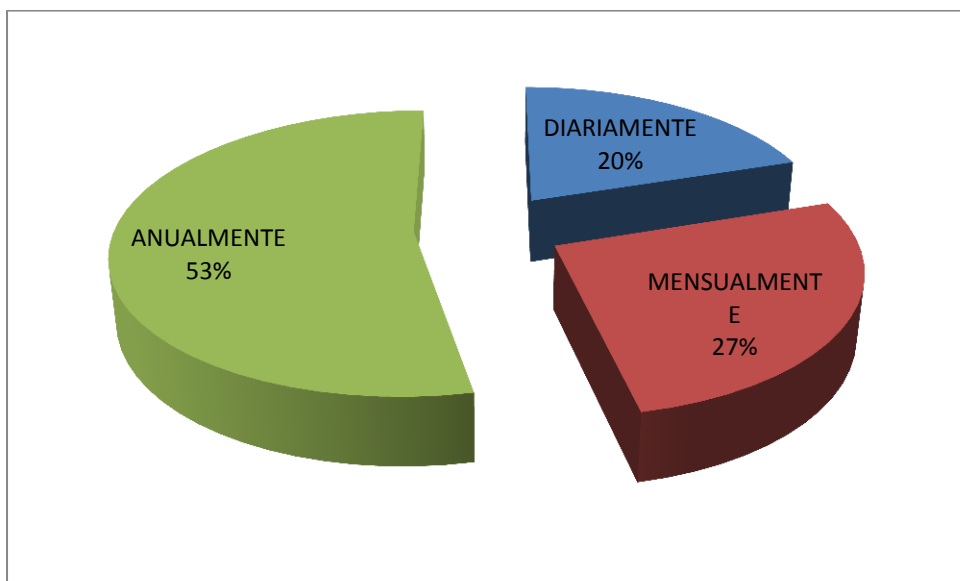
Se puede interpretar que el personal de CORPAL, menciona que existen discrepancias en cuanto a la verificación de depósitos, por la despreocupación del departamento de crédito y cobranza y por la carencia de reportes, que evidencien el control diario al que debe manejarlo.

17.- ¿Con que frecuencia cree usted que la institución debería realizar análisis de liquidez?

Cuadro No 25 Indicador: Frecuencia Análisis Liquidez

ITEM A 17	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	DIARIAMENTE	9	20%
2	MENSUALMENTE	4	27%
3	ANUALMENTE	2	53%
n		15	100%

Gráfico No 23 Frecuencia Análisis Liquidez



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 25 representado en el gráfico No 23 respecto al indicador Frecuencia Análisis Liquidez, del 100% de la población respondieron Anualmente 53%; Mensualmente 27% y Diariamente 20%.

Interpretación:

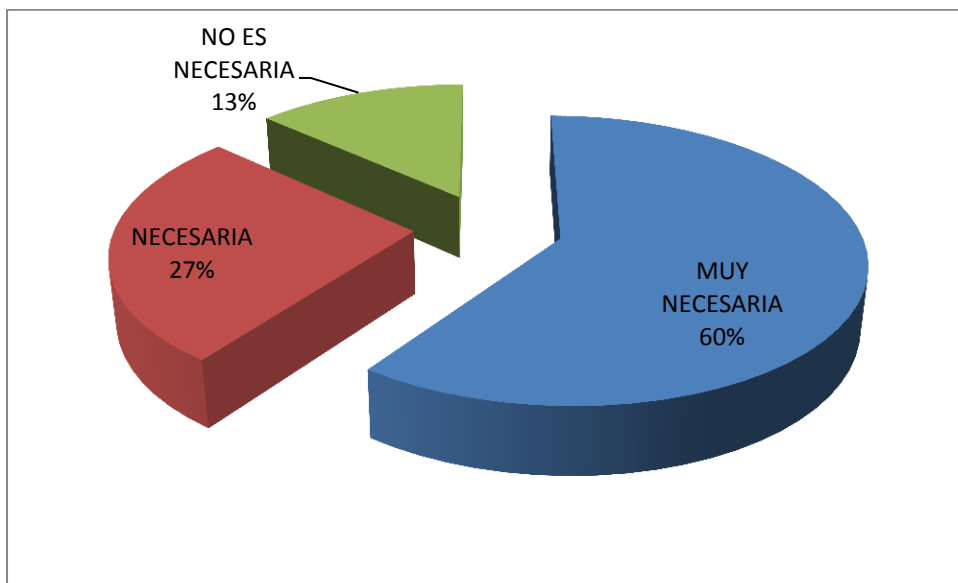
Se puede interpretar que la mayor parte prefiere un análisis de liquidez anual lo que se contrapone al interés que tiene realizar una proyección de liquidez, denotando que existe la necesidad pero no la importancia debida por revisar periódicamente el parámetro de la liquidez

18.- ¿Considera necesario implementar procedimientos de control para mejorar la gestión de cobros y liquidez de la compañía CORPAL?

Cuadro No 26 Indicador: Procedimientos de Control

ITEM A 18	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	MUY NECESARIA	9	60%
2	NECESARIA	4	27%
3	NO ES NECESARIA	2	13%
n		15	100%

Gráfico No 24 Procedimientos de Control



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 26 representado en el gráfico No 24 respecto al indicador Procedimientos de Control, del 100% de la población encuestada respondieron Muy Necesaria 60%; Necesaria 27% y No es Necesaria 13%.

Interpretación:

Se puede interpretar que un alto porcentaje del personal de la compañía CORPAL sostienen, que es muy necesario establecer y mejorar los procedimientos de control a la gestión de cobranzas, a través de un sistema que flexibilice y organice las tareas de cobranzas.

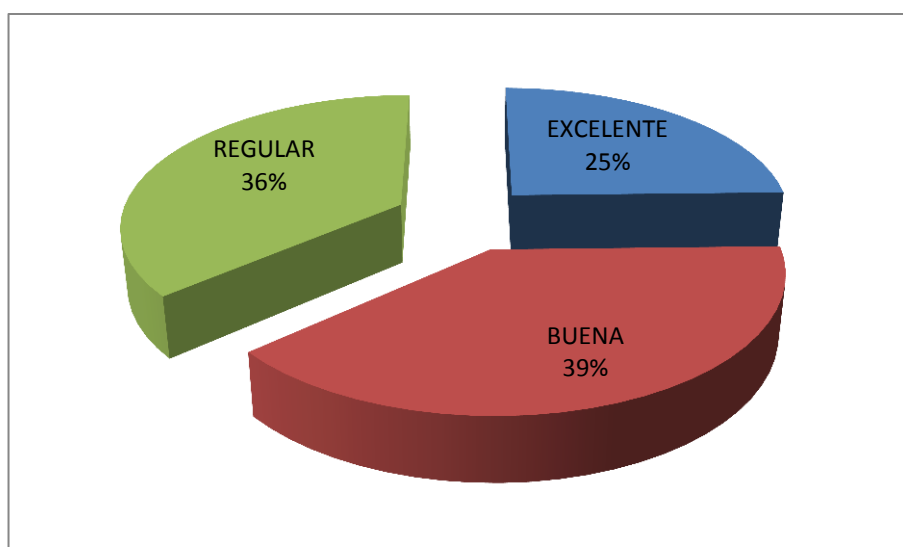
4.3 Encuesta No 2 Dirigida a los clientes de CORPAL Cía. Ltda.

1.- ¿Considera que la información recibida por parte de los vendedores es clara y objetiva?

Cuadro No 27 Indicador: Información Vendedores

ITEM B1	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	EXCELENTE	67	25%
2	BUENA	106	39%
3	REGULAR	99	36%
n		272	100%

Gráfico No 25 Información Vendedores



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis

Del cuadro No 27 representado en el gráfico No 25 respecto al indicador Información Vendedores, del 100% de la población encuestada respondieron Buena 39%; Regular 36% y Excelente 25%

Interpretación

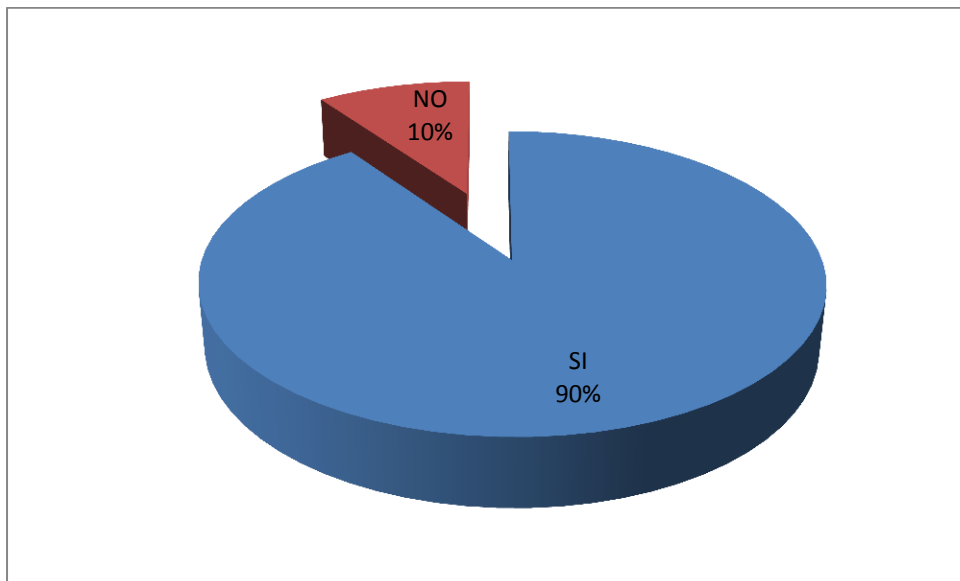
La información que un vendedor otorga es la base fundamental para que una empresa pueda generar una gestión de rentabilidad y liquidez, e interpretar de acuerdo a los resultados observaron que el personal de ventas debe aumentar su compromiso y mejorar la información hacia el cliente.

2.- ¿Siempre se le entrega un recibo por el valor abonado y el nuevo saldo?

Cuadro No 28 Indicador: Entrega Recibos

ITEM B2	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	245	90%
2	NO	27	10%
n		272	100%

Gráfico No 26 Entrega recibos



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis

Del cuadro No 28 representado en el gráfico No 26 respecto al indicador Entrega de Recibos, del 100% de la población encuestada respondieron Sí 90% y No 10%

Interpretación

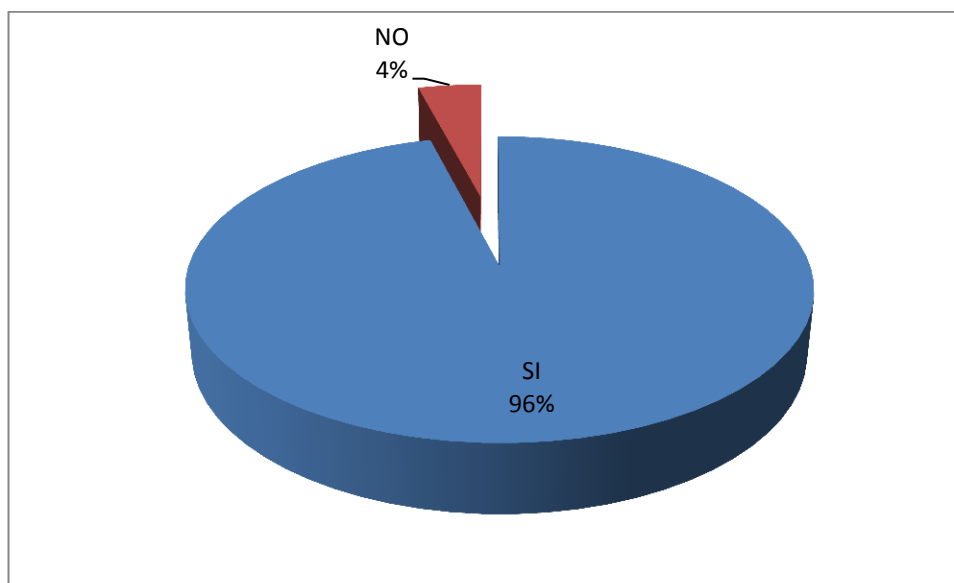
Se puede interpretar que la mayor parte de la población ha recibido recibo sin embargo esta política debe ser cumplida en su totalidad por lo que pueda representar descuidos y dar lugar a fraudes dentro de la labor de cobranzas

3. ¿Se le ha indicado claramente el tiempo límite para la cancelación de sus facturas?

Cuadro No 29 Indicador: Tiempo Límite Cancelación Facturas

ITEM B 3	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	261	96%
2	NO	11	4%
n		272	100%

Gráfico No 27 Tiempo Límite Cancelación Facturas



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis

Del cuadro No 29 representado en el gráfico No 27 respecto al indicador Tiempo Límite Cancelación Facturas, del 100% de la población encuestada respondieron Sí 96% y No 4%.

Interpretación

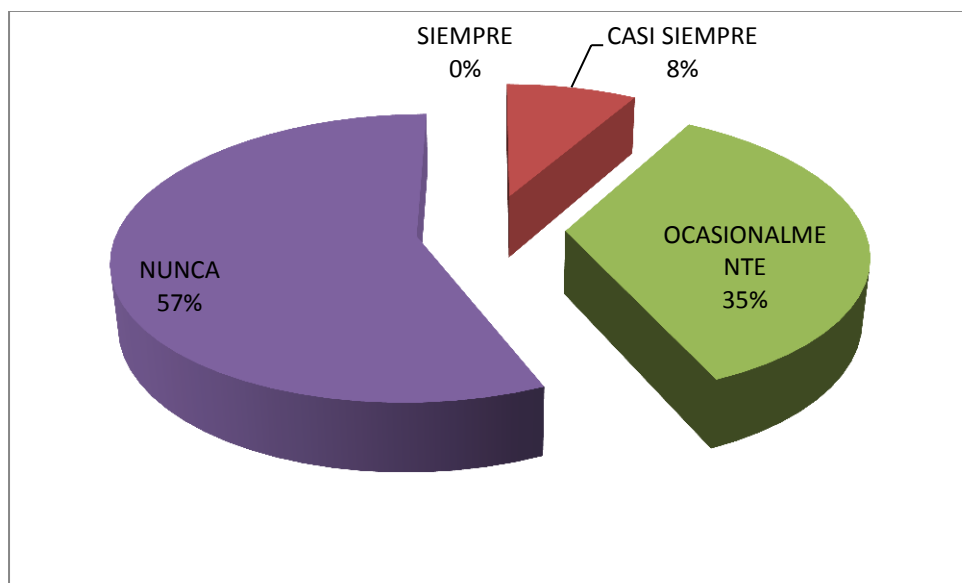
Se puede interpretar que a la mayor parte de clientes se le ha indicado su fecha límite de cancelación de facturas, por lo que se puede interpretar que la empresa posiblemente no envíe recordatorios anticipados a la fecha de cancelación, parte importante de la gestión de cobranzas para evitar cartera vencida.

4.- ¿Ha reconocido errores en operaciones como facturación, crédito, cobranza?

Cuadro No 30 Indicador: Errores Operaciones Comerciales

ITEM B 4	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	0	0%
2	CASI SIEMPRE	22	8%
3	OCASIONALMENTE	95	35%
4	NUNCA	155	57%
n		272	100%

Gráfico No 28 Errores Operaciones Comerciales



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis

Del cuadro No 30 representado en el gráfico No 28 respecto al indicador Errores Operaciones Comerciales, del 100% de la población encuestada respondieron Ocasionalmente 35%; Nunca 57%, Casi Siempre 8% y Siempre 0%.

Interpretación

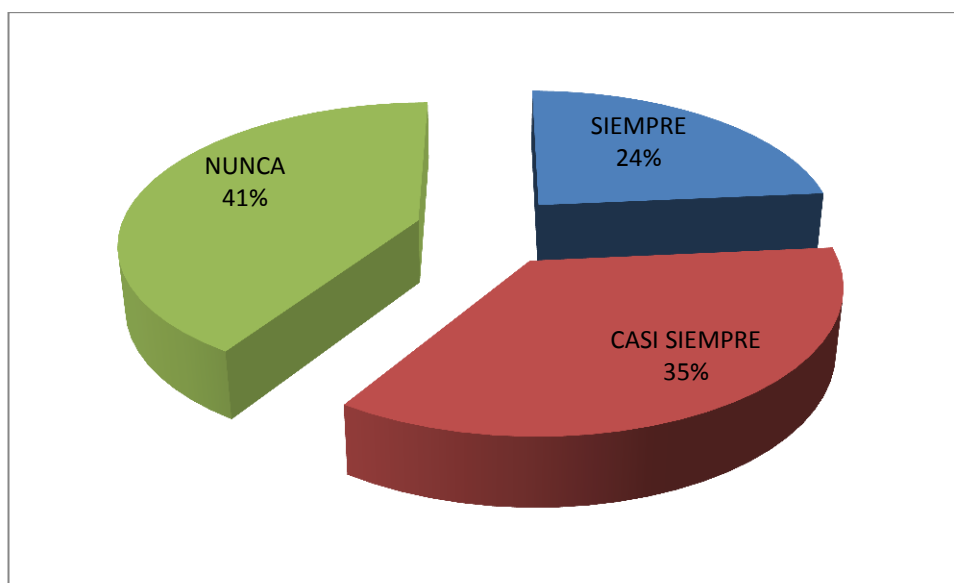
Se puede interpretar que los clientes de la compañía CORPAL, ocasionalmente han observado errores en las operaciones comerciales sin embargo los otros porcentajes aunque son bajos estiman que existe un nivel medio de control de los procedimientos de crédito y cobranzas

5.- ¿Cómo cliente la información del Departamento de Crédito y Cobranzas se le actualiza periódicamente?

Cuadro No 31 Indicador: Información Créditos y Cobranzas

ITEM B 5	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	65	24%
2	CASI SIEMPRE	95	35%
3	NUNCA	112	41%
n		272	100%

Gráfico No 29 Información Créditos y Cobranzas



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis

Del cuadro No 31 representado en el gráfico No 29 respecto al indicador Información Créditos y Cobranzas, del 100% de la población encuestada respondieron Nunca 41%; Siempre 24% y Casi Siempre 35%.

Interpretación

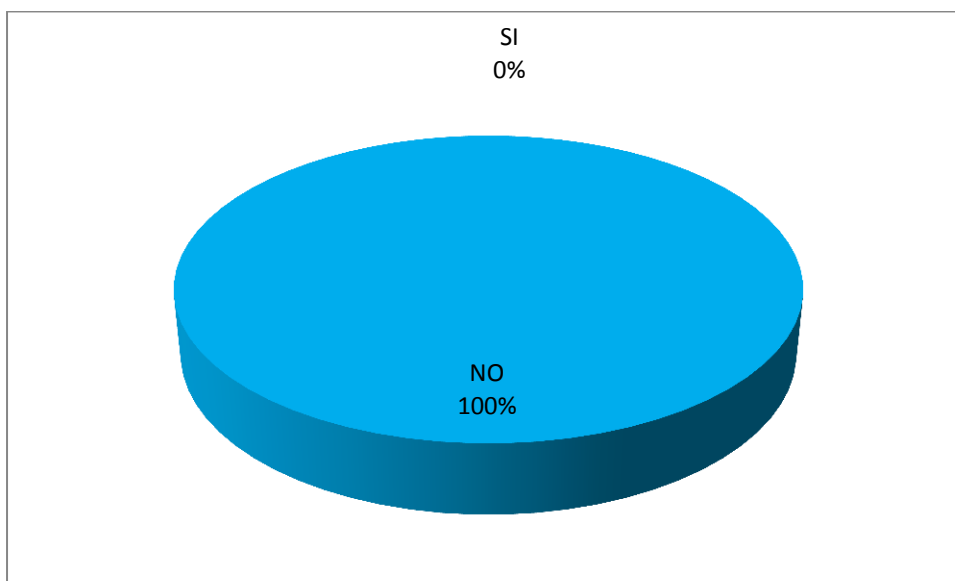
Se puede interpretar que un elevado porcentaje nunca recibe información de cambios o correcciones del departamento de créditos y cobranzas porque no ha sido tomado este apartado como política empresarial. Sin embargo es de mucha importancia dar a conocer los cambios de información, ya que la comunicación es indispensable entre empresa y cliente.

6.- ¿Ha sido informado de un sistema de control para la gestión de cobranzas en la compañía CORPAL?

Cuadro No 32 Indicador: Control Cobranzas - Liquidez

ITEM B 6	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	0	0%
2	NO	272	100%
n		272	100%

Gráfico No 30 Control Cobranzas - Liquidez



Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Análisis:

Del cuadro No 32 representado en el gráfico No 30 respecto al indicador Control Cobranzas - Liquidez, del 100% de la población encuestada respondieron No 100% y Sí 0%.

Interpretación:

Se puede interpretar que los clientes de la compañía CORPAL, desconocen bajo qué sistema se controla las cobranzas en la empresa porque no se ha establecido una toma de decisión para organizar al departamento de cobranzas, permitiendo que exista un desinterés de los clientes al momento de realizar el respaldo puntual de cartera.

4.4 Verificación de Hipótesis

Se utiliza para verificación de hipótesis la prueba estadística t de Student, por ser una muestra pequeña de 15 personas.

Se ha seleccionado una pregunta que en su indicador determine las dos variables Gestión de Cobros y Liquidez de forma directa.

Hipótesis

La gestión de cobros incide en la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. LTDA., de la ciudad de Ambato

Ho: La gestión de cobros no incide en la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. LTDA., de la ciudad de Ambato

H₁: La gestión de cobros si incide en la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. LTDA., de la ciudad de Ambato

Selección de preguntas

Pregunta	Variable	SI	NO
¿Considera que la recaudación en efectivo ha ocasionado problemas de estafas o dolos en la compañía CORPAL?	GESTION DE COBROS - LIQUIDEZ	13	2

Cuadro No 33 Selección de preguntas

Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Frecuencias Observadas

VARIABLE	SI	NO	TOTAL
GESTION DE COBROS – LIQUIDEZ	13	2	15

Cuadro No 34 Frecuencias Observadas

Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

Nivel de Significancia

$$1-\alpha = 0,95 \cong \alpha = 1 - 0,95$$

$$\alpha = 0,05$$

$$\frac{\alpha}{2} = \frac{0,05}{2} = 0,025$$

Grados de Libertad

$$gl = f = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 15 + 15 - 2$$

$$gl = 28$$

Tabla T Student

GL	TGA	GL	TGA	GL	TGA
1	12,71	11	2,201	21	2,080
2	4,303	12	2,179	22	2,074
3	3,182	13	2,160	23	2,069
4	2,776	14	2,145	24	2,064
5	2,571	15	2,131	25	2,060
6	2,447	16	2,120	26	2,056
7	2,365	17	2,110	27	2,052
8	2,306	18	2,101	28	2,048
9	2,262	19	2,093	29	2,045
10	2,228	20	2,086	30	2,042

GL: grados de libertad.

Cuadro No 35 Tabla T Student
Elaborado por: RAMÍREZ, Diego
Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

A 28 grados de libertad el t de Student es $\pm 2,04$ de acuerdo con la tabla estadística

Media Aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum fo}{n \text{ preguntas}}$$

$$\bar{X} = \frac{15}{2}$$

—

$$X = 7,5$$

Desviación Estándar

$$S = n \sqrt{\frac{n}{n-1}}$$

$$S = 15 \sqrt{\frac{15}{15-1}}$$

$$S = 15\sqrt{1.07}$$

$$S = 15,5$$

Fórmula t de Student

$$t_t = \frac{\chi - \nu}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

$$t_t = \frac{7,5}{\frac{15,5}{3,87}} \quad t_t = \frac{-7,5}{\frac{15,5}{\sqrt{15}}}$$

$$t_t = \frac{7,5}{4,0}$$

$$t_t = 1,87$$

Condición:

“t” de Student calculado < que “t” de Student tabular

Como el valor calculado es menor al dado por la tabla estadística, es decir $1,87 < 2,04$ se acepta la Hipótesis Alternativa

Conclusión

Según la condición establecida, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

H₁: La gestión de cobros si incide en la liquidez de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. LTDA., de la ciudad de Ambato

Curva "t" Student

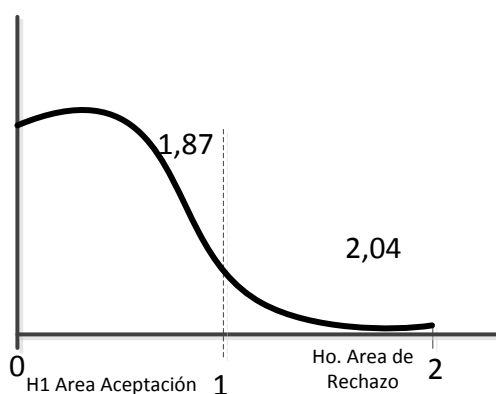


Gráfico No 31 Grado de determinación "t" Student

Elaborado por: RAMÍREZ, Diego

Fuente: CORPAL Cía. Ltda.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis de las variables Gestión de Cobros y Liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., se llegó a las siguientes conclusiones:

5.1 Conclusiones:

- Al determinar bajo que parámetros se realiza la gestión de cobros en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., de acuerdo con el análisis estadístico realizado; influye considerablemente en la compañía recibir los pagos a tiempo y en buenos términos después de enviar las facturas. Sin embargo no se da una completa claridad en las condiciones de pago y en las penalidades; así mismo existe flexibilidad excesiva, deficiente comunicación directa, oportuna y cordial; y no se ha establecido en el cliente externo los beneficios que pueda obtener por pagar en los primeros días del plazo. Importantes claves que se están incumpliendo en la gestión de cobranza, por lo que se anota errores en las operaciones comerciales afectando directamente a la empresa y a las demás firmas que intervienen en el negocio.

- Al identificar la posibilidad de decrecimiento de liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., los resultados obtenidos establecen que esta cuenta se ve afectada por hallazgos negativos en la gestión de cobranzas, imposibilitando cumplir con los pagos a corto plazo de forma puntual, porque no se efectúa un control interno, así mismo no se cumple con las políticas de créditos y cobranzas.

- Se concluye que se debe proponer una alternativa metodológica que permitan controlar adecuadamente la gestión de cobros para mejorar la liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., a partir de una herramienta que permita organizar un sistema de control interno en la empresa.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda establecer estrategias de control interno a la gestión de cobros, revisando los existentes y plantear una renovación a partir de eliminar los erróneos, mejorar los existentes y crear los necesarios.
- Diseñar un plan de información con los clientes internos y externos para establecer la importancia de mejorar las cobranzas para una óptima liquidez que permita desarrollar a la empresa a partir del cumplimiento con sus pagos a corto plazo y tenga un rendimiento a largo plazo en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.
- La empresa debe establecer un control para verificar los ingresos diarios y el sistema entrega, recepción a la persona responsable con el fin de evitar desvíos de dinero y posibles fraudes como principal objetivo de una adecuada gestión de cobros para mejorar la liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.
- Capacitar al personal permanentemente en los procesos de ventas, créditos y cobranzas que la empresa realiza para que mejorar el compromiso profesional en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Tema

Diseño de un sistema de control interno bajo el modelo COSO en el proceso de gestión de cobros para mejorar la liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.

6.1.2. Datos Generales

Institución Ejecutora

Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda.

Ubicación

Provincia Tungurahua ciudad de Ambato, la empresa se encuentra ubicada en la panamericana Norte km 7.1/2 Vía a Samanga, diagonal al parque de los recuerdos etapa 2.

Beneficiarios

Accionistas - Gerencia

Personal Administrativo – Financiero

Clientes

Tiempo Estimado

Seis Meses

Equipo Técnico Responsables

Investigador

Presupuesto

Rubro	Cantidad
Recursos Humanos	1200
Recursos Materiales	500
Recursos Tecnológicos	500
Total	2200

Cuadro No 36 Presupuesto
Elaborado por: Ramírez, Diego

6.2. Antecedentes de la Propuesta

La principal función que ejecuta la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., es la importación, comercialización y distribución de repuestos automotriz, en la cual de acuerdo con las conclusiones emitidas la gestión de cobros debe mejorar el proceso a través de una herramienta como el Informe COSO es un “documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control”. (COSO, 2011)

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de control ya que no solo considera normas, procedimientos y formas sino que busca involucrar al personal de la empresa y comprometerlo. Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

La definición de control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones comerciales

específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

Es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos, además es el control interno es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin.

El objetivo de la metodología COSO es mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno. Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.

Los controles internos deben ser incorporados en los procesos de una empresa, para identificar desviaciones en costos, en actividades operativas básicas y además agilizar el tiempo de respuesta para solucionar desviaciones y costos innecesarios.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control que son las políticas y procedimientos,
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión



Gráfico No 32 Método COSO
 Elaborado por: Ramírez, Diego
 Fuente: blogconsultorasur.wordpress.com

6.3 Justificación

El mundo empresarial exige controles internos confiables, comprensibles que garanticen la transparencia y la efectividad de las operaciones comerciales especialmente cuando esta se relaciona con créditos y cobranzas.

La propuesta de un modelo de Control Interno con base en el modelo COSO, surge con el fin de beneficiar a la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., porque permitirá establecer hallazgos e identificar desviaciones de costos en diferentes actividades como pueden ser las operativas básicas y también agilizar el tiempo de respuesta en modo de solución a todo tipo de costos innecesarios que pudiere tener la empresa. El objeto principal de la propuesta es facilitar la aplicación de un modelo de control interno que garantice la minimización de riesgos, la eficacia y productividad empresarial, que propicie mayor rentabilidad y liquidez.

Este aporte significa utilizar una herramienta de control para que la pueda adoptar todo tipo de organización y solucione sus problemas de cobranzas de forma efectiva, económica y viable.

6.4 Fundamentación Teórica

Informe COSO

Según Mantilla, Alberto (2006, pág. 5) El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (C.O.S.O.) es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos y dedicada a proporcionar orientación al ámbito privado y gubernamental sobre aspectos críticos de gestión de la organización, control interno de la empresa, gestión del riesgo, el fraude y la presentación de informes financieros.

El “Informe C.O.S.O.” es un documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que éstos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes.

Entorno de Control

Según Mantilla, Alberto (2006, pág. 6) Es la base de los demás componentes, aportando disciplina y estructura, incluye la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la Dirección y el estilo de gestión, la asignación de la autoridad y las responsabilidades, la organización y el desarrollo de los empleados y la orientación de la Dirección.

Ventajas de COSO

Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.

Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión y toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.

Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.

Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.

Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.

Componentes de Control

Ambiente de control

El estudio del COSO establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes indefectibles, a su vez, para la implementación de sus actividades a la Compañía CORPAL.

Refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno.

Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación.

No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Existe también una relación directa entre los objetivos como la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

Valoración de Riesgos

Permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva como son la probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

Riesgo Inherente: Es aquel riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar. Es el riesgo propio de cada empresa de acuerdo a su actividad.

Riesgo Residual: El riesgo que permanece después de que la dirección haya realizado sus acciones para reducir el impacto y la probabilidad de un acontecimiento adverso, incluyendo las actividades de control en respuesta a un riesgo.

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos.

Las políticas determinan que es lo que se debería hacer, y los procedimientos determinan las acciones a llevar a cabo para cumplir las políticas.

Monitoreo o supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

6.5 Objetivos

6.5.1 Objetivo General

- Diseñar procedimientos de control interno para en base al modelo COSO para mejorar la gestión de cobranzas y mejorar la liquidez en la Corporación Automotriz Alvarado.

6.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los procesos existentes en la empresa, para determinar los riesgos y los errores frecuentes en la gestión de cobranzas a través de cuestionarios y sugerir las recomendaciones necesarias.
- Diseñar los procedimientos de control interno basados en los componentes COSO, para aplicar en la gestión de cobranzas en la Corporación Automotriz Alvarado.
- Establecer principios de control interno y políticas para el proceso de cobranzas para la Corporación Automotriz Alvarado
- Determinar los indicadores de gestión de cobros para la Corporación Automotriz Alvarado.
- Emitir un informe de control interno de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., en el cual contenga conclusiones y recomendaciones para optimizar la gestión de cobranzas.

6.6 Metodología

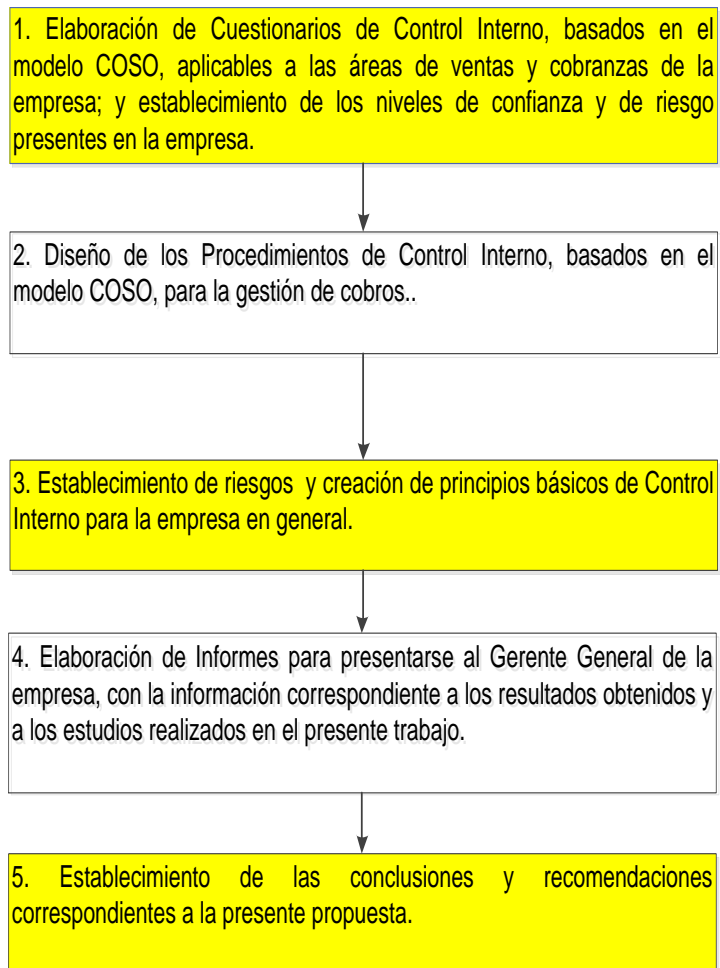


Gráfico No 33 Metodología
Elaborado por: Ramírez, Diego

6.7 Modelo Operativo

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
FASE 1	Evaluar los procesos existentes en la empresa, para determinar los riesgos y los errores frecuentes en la gestión de cobranzas a través de cuestionarios y sugerir las recomendaciones necesarias	Elaborar los cuestionarios Elaborar Matriz de Riesgos	Cuestionarios Matriz de Riesgos	7 días	Gerente Contador Investigador	85% de aceptación
FASE 2	Diseñar los procedimientos de control interno basados en los componentes COSO, para aplicar en la gestión de cobranzas en la Corporación Automotriz Alvarado	Procedimientos de control	Matriz de Procedimientos de control		Gerente Contador Investigador	85% de aceptación

FASE 3	Establecer principios de control interno y políticas para el proceso de cobranzas.	Establecer los procedimientos de control interno en base a los componentes COSO	Matriz de Procedimientos	7 días	Gerente Investigador	85% de aceptación
FASE 4	Determinar los indicadores de gestión de cobros para la Corporación Automotriz Alvarado	Indicadores	Listado de Indicadores	20 días	Gerente Investigador	85% de aceptación
FASE 5	Emitir un informe de control interno de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., en el cual contenga conclusiones y recomendaciones para optimizar la gestión de cobranzas.	Informe	Conclusiones Recomendaciones Cronograma	15 días	Gerente Investigador	85% de aceptación

Cuadro No 37 Plan Operativo
Elaborado por: Ramírez, Diego

6.8 Desarrollo de las Fases

FASE 1

Evaluar los procesos existentes en la empresa, para determinar los riesgos y los errores frecuentes en la gestión de cobranzas a través de cuestionarios y sugerir las recomendaciones necesarias

Previa la elaboración y aplicación de los cuestionarios de control interno, es importante señalar el propósito de su utilización como herramienta de apoyo.

El cuestionario de control interno tiene como fin, obtener respuestas a preguntas específicas relacionadas con el área que se requiere evaluar y relacionarlos con la ejecución de los procesos contable y administrativo de la empresa.

Procedimiento Cuestionario

1.- Se establece un listado de preguntas a responder por empleados de la empresa de acuerdo a los parámetros establecidos por el modelo COSO: Ambiente de control; Valoración de Riesgos; Actividades de control que son las políticas y procedimientos; Información y comunicación; Actividades de Supervisión

2.- Las preguntas son cerradas de Si y No para detectar errores y eventualidades o riesgos. Confirmar la veracidad de las respuestas obtenidas, sin confiar completamente en las conseguidas. La correcta elaboración y aplicación de los cuestionarios de control interno, consiste en una combinación de entrevistas y observaciones.

3.- Una vez contestado el cuestionario se procede a determinar el nivel de confianza y de riesgo a través de la cuantificación de los resultados

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL**

Empresa: CORPAL

Área: Gerencia / Administración

Responsable: Gerente

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERV.
		SI	NO	
1	¿Existe en la empresa un modelo de gestión de cobranzas?		X	-
2	¿Están definidos en la empresa la Misión, la Visión, los Valores personales y corporativos, y las Políticas institucionales?	X		-
3	¿Los aspectos anteriores se encuentran definidos por escrito y son difundidos al personal de la empresa?	X		-
4	¿Se encuentran señaladas razonablemente las obligaciones de los funcionarios y empleados?		X	-
5	¿Existe un manual de funciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo en la empresa?	X		-
6	¿La empresa cuenta con organigramas estructurales, funcionales y organizacionales?		X	-
7	¿Existen políticas definidas en cuanto al comportamiento, la integridad y a los valores tanto institucionales como del resto del personal?	X		-
8	¿Dichas políticas se han difundido por escrito al personal de la empresa?		X	-
9	¿Existen políticas respecto al reclutamiento, selección y contratación del personal nuevo?		X	-
10	¿Se capacita y se motiva a todo personal de la empresa?		X	-
	TOTAL	4	6	-

Cuadro No 38 Entorno de Control

Elaborado por: Ramírez, Diego

Nivel de Confianza = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} = \frac{4}{10} = 0.4 * 100\% = 40\%$

Ponderación Total 10

Nivel de Riesgo = 60%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EVALUACIÓN DE RIESGOS

Empresa: CORPAL

Área: Administración / Contabilidad

Responsable: Jefe de Cobranzas

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observ.
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen objetivos generales y específicos definidos y difundidos por la empresa?	X			-
2	¿Existen objetivos generales y específicos definidos en el departamento de cobranzas?		X		-
3	¿Se definen metas específicas que deba cumplir el departamento de cobranzas?		X		-
4	¿Existe un cronograma para el cumplimiento de dichas metas?		X		-
5	¿Existe un presupuesto para el desarrollo y cumplimiento de dichas metas?		X		-
6	¿Se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos departamentales y de la empresa en general?	X			-
7	¿Se ha identificado claramente cuáles son las principales amenazas y debilidades de la entidad?		X		-
8	¿Se ha identificado los riesgos, tanto internos como externos, a los que está expuesta la empresa?		X		-
9	¿Existen controles físicos en los distintos departamentos de la empresa como medida de prevención de riesgos?		X		-
10	¿Existe una separación definida entre las labores de los empleados encargados de la contabilidad, las compras y las ventas?		X		-
11	¿Todos los empleados de la empresa tienen acceso a los sistemas informáticos o a los documentos que sustenten las transacciones realizadas?		X		-
	TOTAL	2	9		-

Cuadro No 39 Evaluación de Riesgos

Elaborado por: Ramírez, Diego

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{2}{11}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,18 * 100 = 18\%$$

Nivel de Riesgo = 82%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ACTIVIDADES DE CONTROL

Empresa: CORPAL

Área: Administración / Contabilidad

Responsable: Contador

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERV.
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas y manuales respecto al control y supervisión de las distintas actividades de la empresa?		X		-
2	¿Existen documentos por escrito que definan los procedimientos y actividades que deban desarrollarse en las áreas de administración, contabilidad, compras y ventas de la empresa?		X		-
3	¿La empresa posee algún reglamento interno respecto al cumplimiento de responsabilidades del personal?	X			-
4	¿Se ha asignado a un responsable en cada área de la empresa que se encargue del control de las actividades y del desempeño del personal?	X			-
5	¿Existe documentación que sustente todas las transacciones realizadas por la entidad?	X			-
6	¿Existen responsables del manejo y distribución de los distintos recursos de la empresa?		X		-
7	¿Las transacciones realizadas son registradas oportunamente en los libros de la empresa?	X			-
8	¿Existen políticas o medidas de seguridad respecto al manejo de los activos de la empresa?		X		-
9	¿Se hace una revisión periódica de los libros y las cuentas de la empresa?	X			-
10	¿El desembolso de dinero requiere de una autorización previa?		X		-
11	¿Se aplican sistemas de control tanto para las compras como para las ventas?		X		-
	TOTAL	5	6		-

Cuadro No 40 Actividades de Control

Elaborado por: Ramírez, Diego

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{5}{11}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,45 * 100 = 45\%$$

Nivel de Riesgo = 55%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Empresa: CORPAL

Área: Administración / Contabilidad

Responsable: Contadora

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERV.
		SI	NO	N/A	
1	¿Las políticas y disposiciones emitidas por la Gerencia de la empresa son difundidas apropiada y oportunamente al personal de la misma?	X			-
2	¿La información generada por cada departamento o área de la empresa es remitida oportunamente a los niveles superiores para su revisión y aprobación?		X		-
3	¿Los aspectos anteriores se encuentran definidos por escrito y son difundidos al personal de la empresa?		X		-
4	¿Se realizan informes periódicos de las distintas actividades que se desarrollan en la entidad?		X		-
5	¿Están definidos los informes periódicos que deben enviarse a los niveles superiores para la correspondiente toma de decisiones?	X			-
6	¿La información generada en los distintos departamentos de la empresa, se encuentra disponible oportunamente para realizar un control efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa?		X		-
7	¿Las decisiones tomadas por por la Gerencia es difundida al resto del personal de la empresa?	X			-
8	¿Se realizan reuniones periódicas entre la gerencia y el resto del personal de la empresa para tratar de asuntos de su mutua competencia?		X		-
	TOTAL	3	5		-

Cuadro No 41 Información y Comunicación

Elaborado por: Ramírez, Diego

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{3}{8}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,38 * 100 = 38\%$$

Nivel de Riesgo = 62%

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

Empresa: CORPAL

Área: Jefe Departamental / Administración

Responsable: Jefe de Cobranzas

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERV.
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas en la empresa respecto a las actividades de supervisión que se desarrollan en la misma?	X			-
2	¿La gerencia se encarga de supervisar de forma general las distintas actividades que se desarrollan en cada departamento o área de la empresa?		X		-
3	¿Existe un responsable de realizar las actividades de supervisión en cada departamento de la empresa?	X			-
4	¿La supervisión se realiza de forma permanente?	X			-
5	¿Se rota frecuentemente al personal encargado de las actividades de supervisión?		X		-
6	¿Se evalúa frecuentemente el desempeño de cada empleado de la empresa?		X		-
7	¿Están definidas herramientas de autoevaluación, tanto para el personal como para las diversas actividades de la empresa?		X		-
	TOTAL	3	4		-

Cuadro No 42 Actividades de Supervisión

Elaborado por: Ramírez, Diego

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{3}{7}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,43 * 100 = 43\%$$

Nivel de Riesgo = 57%

Matriz de Riesgos

Posterior al cálculo de los niveles de confianza y de riesgo, establecidos por medio de los resultados obtenidos en los cuestionarios de control interno, se procede a la elaboración de la Matriz de Riesgo, que es una herramienta gráfica en la que se ilustran dos cuadrantes: probabilidad de ocurrencia e impacto, donde se sitúan los porcentajes de riesgo, y su color identifica la evaluación del mismo.

Matriz de Riesgos

Probabilidad de ocurrencia del Riesgo	Impacto ante la ocurrencia del Riesgo
Poco Frecuente.- Cuando el riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales, en un rango de probabilidad desde 5% y 50%.	Leve.- Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera. De 5% a 50%.
Moderado.- Puede ocurrir en algún momento, se encuentra entre 51% a 75% de probabilidad de ocurrencia.	Moderado. Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera. De 51% a 75%.
Frecuente.- Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, en un rango entre 76% a 95% de probabilidad.	Grande.- Requiere tratamiento diferenciado. Alta pérdida financiera. De 76% a 95%.
Evaluación del Riesgo	
Aceptable (Riesgo Bajo).	Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.
Moderado: (Riesgo Medio)	Se consideran riesgos aceptables con medidas de control. Se deben acometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.
Inaceptable: (Riesgo Alto).	Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de Impacto y Probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo.

Cuadro No 43 Matriz de Riesgos

Elaborado por: Ramírez, Diego

Fuente: HERNÁNDEZ MELÉNDEZ Ederlys (2006)

MATRIZ DE RIESGOS – CORPAL

Parámetros de Riesgo y Confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15% - 50%	BAJO
MODERADA	51% - 75%	MODERADO
ALTA	76% - 99%	ALTO

Cuadro No 44 Matriz de Riesgos

Elaborado por: Ramírez, Diego

Fuente: HERNÁNDEZ MELÉNDEZ Ederlys (2006)

Resultados Obtenidos

COMPONENTES COSO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	CONCLUSION
AMBIENTE DE CONTROL	40%	60%	CONFIANZA= BAJA RIESGO= MODERADO
EVALUACION DE RIESGOS	18%	82%	CONFIANZA= BAJA RIESGO= ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	45%	55%	CONFIANZA= BAJA RIESGO= MODERADO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	38%	62%	CONFIANZA= BAJA RIESGO= ALTO
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	43%	57%	CONFIANZA= BAJA RIESGO= MODERADO

Cuadro No 45 Componentes COSO - CORPAL

Elaborado por: Ramírez, Diego

Fuente: HERNÁNDEZ MELÉNDEZ Ederlys (2006)

MATRIZ DE RIESGOS – CORPAL

Componentes COSO	NIVEL DE CONFIANZA		
	ALTA (76% - 99%)	MODERADA (51% - 75%)	BAJA (15% - 50%)
Entorno de Control			Inaceptable
Evaluación de Riesgos			Inaceptable
Actividades de Control			Inaceptable
Información y Control			Inaceptable
Actividades de Supervisión			Inaceptable
Componentes COSO	BAJO (15% - 50%)	MODERADO (51% - 75%)	ALTO (76% - 99%)
	NIVEL DE RIESGO Impacto		

Cuadro No 46 Matriz de Riesgo

Elaborado por: Ramírez, Diego

Análisis:

En cuanto a la tabla de niveles de confianza y de riesgo elaborada de acuerdo al modelo COSO, y en base a los resultados obtenidos a través de los cuestionario de control interno, se puede observar que en

- 1.- El componente Entorno de Control existe un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60%;
- 2.- El componente Evaluación de Riesgos el nivel de confianza es de 18% y el nivel de riesgo es de 82%;
- 3.- El componente Actividades de Control existe un nivel de confianza del 45% y un nivel de riesgo del 55%;
- 4.- El componente Información y Comunicación el nivel de confianza es de 38% y el nivel de riesgo es de 62%;
- 5.- El componente Supervisión existe un nivel de confianza del 43% y un nivel de riesgo del 57%.

Interpretación:

Del análisis realizado, se puede concluir que los niveles de confianza, en los componentes del modelo COSO son bajos y por consiguiente los niveles de riesgo a los que está sujeta la organización son muy altos.

Esto confirma que los controles aplicados a la gestión de cobranzas son inadecuados y es necesario aplicar medidas correctivas que permitan el mejoramiento de las actividades que componen el ciclo de ventas, crédito y cobranzas para realizar una correcta toma de decisiones por parte de gerencia y jefes departamentales que permita un aprovechamiento óptimo de los recursos de la empresa, incidiendo en una liquidez que permita cumplir los compromisos a corto plazo.

Fase 2

Diseñar los procedimientos de control interno basados en los componentes COSO, para aplicar en la gestión de cobranzas en la Corporación Automotriz Alvarado

Procedimientos de Control Interno – CORPAL Dpto. Cobranzas

COMPONENTES (COSO)	FACTORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	CICLO	CÓMO
ENTORNO DE CONTROL	Integridad y Valores Éticos.	Verificar la existencia de un plan de organización estratégica Revisar la existencia de la Misión y Visión Institucionales y realizar su difusión en cada área o departamento de la empresa para que todo el personal tenga conocimiento de las mismas. Establecer los valores personales y los valores corporativos de la empresa, para que todos los miembros conozcan claramente cuáles	Gerencia	15 días laborables	Anual	Reuniones entre la Gerencia y el personal contable de la empresa, donde se lleven a cabo las actividades correspondientes y quede constancia de su realización en actas.

	<p>Filosofía y Estilo de Alta Dirección</p>	<p>son las metas y los valores de la misma.</p> <p>Crear políticas institucionales generales y administrativas; y políticas correspondientes a cada área o departamento de la empresa.</p> <p>Realizar un análisis FODA, tanto interno como externo, de la situación actual de la empresa</p>				
--	---	---	--	--	--	--

	<p>Funciones y Responsabilidad</p> <p>Gestión del Capital Humano</p>	<p>Verificar la existencia de manual de funciones</p> <p>Se deberá elaborar organigramas estructurales, organizacionales y funcionales, donde se señale claramente los cargos y las funciones que debe desempeñar cada uno de los miembros de la empresa en cada departamento al que pertenezca.</p>				
	<p>Responsabilidad y Transparencia</p>	<p>Crear políticas y establecer parámetros respecto al perfil del o los responsables del manejo de las compras, las ventas, y los recursos financieros de la organización.</p> <p>Crear manuales de procesos en los que se detalle claramente los pasos que</p>				

		deben seguirse y las actividades que deben desarrollarse, tanto para los procesos técnicos, como para los administrativos y contables compras, ventas, cobros.				
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Estimación de probabilidad e impacto	Elaborar una matriz de medición y evaluación del riesgo, para identificar los niveles de riesgo existentes en la empresa y tomar acciones para mitigar los mismos.	Gerente	5 días laborables	Anual	Elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno
	Evaluación de Riesgos	Establecer los riesgos existentes en cada área o departamento de la empresa (administrativo, contable, compras, ventas, cobros) a través de la aplicación de	Contadora			Elaboración de la matriz de riesgos.

		<p>herramientas de apoyo (cuestionarios de control interno), para determinar las áreas más vulnerables de la organización y aplicar medidas correctivas</p> <p>Implantar controles claves de acuerdo a los riesgos establecidos para disminuirlos y para evitar la ocurrencia en errores.</p>				
ACTIVIDADES DE CONTROL	Principales Actividades de Control	<p>Verificar el reglamento interno de la empresa, de no existir, elaborarlo.</p> <p>Verificar los procedimientos existentes, paso por paso, en los que se detallan cada una de las tareas a cumplirse en</p>	<p>Gerente</p> <p>Contadora</p> <p>Jefe de Cobranzas</p>	10 días laborables	semestral	Capacitación al personal encargado de la ejecución de las actividades correspondientes a este componente.

		<p>los distintos procesos técnicos, administrativos y contables de las distintas áreas de la organización, para identificar los puntos en los que se generan falencias.</p> <p>Establecer políticas para el personal y desarrollar por escrito las actividades propias de cada proceso en cada departamento de la empresa (Gerencia, Administración, Contabilidad, Distribución y Ventas).</p> <p>Reestructurar los procedimientos existentes tomando en cuenta lo siguiente:</p>				<p>Reuniones entre la gerencia y los responsables de las áreas de contabilidad y administración de la empresa Las Palmeras</p>
--	--	---	--	--	--	--

		<p>Nombre del proceso.</p> <p>Sistema, área o función operacional a la que corresponde.</p> <p>Donde Inicia.</p> <p>Donde Termina.</p> <p>Políticas, normativa, reglamento disposiciones de control a las que debe sujetarse.</p> <p>Establecer secuencial y ordenadamente, cada una de las tareas y actividades pertenecientes a cada procedimiento.</p> <p>Graficar los flujogramas de los procedimientos y/o los procesos administrativos, contables, de distribución y ventas. Éstos deberán elaborarse de forma comprensible y simplificada,</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>con anotaciones simples de letras, números y/o símbolos, cuyo significado se describirá en una hoja adicional anexa al flujograma.</p> <p>Todos los procedimientos y procesos anteriormente mencionados deberán describirse por escrito y ser difundidos a todo el personal del área o departamento a la que correspondan.</p>				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Cultura de Información en todos los niveles	Establecer políticas sobre el manejo, segregación y difusión de la información que se genera, tanto en los niveles superiores de la empresa, como en cada departamento de la misma.	Gerente	5 días Laborables	Anual	Validación y reestructuración de procesos de información y comunicación

	Herramientas para la Supervisión	Verificar los sistemas de información y comunicación existentes en la empresa.	Gerente	5 días laborables		Validación y reestructuración de procesos de información y comunicación
	Confiabilidad de la información	Identificar las falencias existentes en dichos sistemas para proceder a su reestructuración y mejoramiento.				
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	Supervisión Permanente	<p>Crear políticas referentes a la supervisión y monitoreo de los procesos en la empresa.</p> <p>Implantar políticas sobre la asignación de responsables de supervisar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos</p>	Gerente Contador		Anual	Implantación de procesos de supervisión y control

		en la empresa.				
	Evaluación Interna	Realizar revisiones periódicas de los procedimientos establecidos en cada área o departamento, y de los establecidos a nivel general en la empresa.				

Cuadro No 47 Modelos COSO
Elaborado por: Ramírez, Diego

Riesgos y Controles Claves

Es importante la determinación de riesgos a presentarse en los departamentos de administración, contabilidad, ventas y cobranzas para determinar los controles para evitar dichos riesgos, como ayuda en el Diseño de los Procedimientos de Control Interno para cobranza efectiva. A continuación se detallan dichos riesgos y controles en cada una de las áreas mencionadas:

Riesgos Administración	Tipo de Control	Riesgos Contabilidad	Tipo de Control
<p>Ejecución de funciones de carácter incompatible.</p> <p>Mal uso y daños en los bienes materiales como: equipos, muebles y enseres.</p> <p>Uso inapropiado de los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros.</p> <p>Toma de decisiones inadecuadas e inoportunas.</p> <p>Información generada a destiempo, que no refleje la realidad de la situación actual de la empresa.</p>	<p>Segregación de funciones de carácter incompatible.</p> <p>Asignación de responsabilidad en lo referente al cuidado de los activos de la empresa.</p> <p>Establecimiento de políticas sobre el uso de los recursos de la empresa.</p>	<p>Ejecución de funciones de carácter incompatible.</p> <p>Reportes inexactos, saldos irreales generados por valores no registrados en los libros de la empresa.</p> <p>Errores, irregularidades y fraudes.</p> <p>Estados financieros generados con información inexacta que no refleja la situación real de la empresa.</p> <p>Uso inadecuado de los recursos financieros.</p>	<p>Aplicación de medidas de control como integraciones de cuentas contables y conciliaciones bancarias.</p> <p>Emisión de documentos que sustenten cada una de las transacciones realizadas, los cuales deben tener la respectiva firma de autorización del responsable.</p> <p>Registro y contabilización de todas las transacciones y movimientos de la empresa en el período que corresponda, y entrega de información a través de balances y estados</p>

		Alteraciones de los registros contables de la organización.	financieros cada vez que la gerencia lo solicite.
		Conflictos con la Administración Tributaria, originados por la información inapropiada e inoportuna.	Asignación de responsabilidad y establecimiento de garantías que el responsable del manejo de los recursos financieros
Riesgos Ventas	Tipo de Control	Riesgos Cobranzas	Tipo de Control
<p>Disconformidad en la comparación de los registros contables con los inventarios físicos.</p> <p>Recepción de mercadería defectuosa o no solicitada.</p> <p>Toma de decisiones inadecuadas e inoportunas.</p> <p>Faltantes.</p> <p>Extravío de documentos de sustento de las adquisiciones.</p> <p>Bajo nivel de ventas</p>	<p>Control de inventario físico y documental.</p> <p>Realizar el conteo físico de la mercadería en el momento de su recepción y proceder a su registro luego de verificar que ésta coincida con los reportes.</p> <p>Asignar responsabilidad en cuanto al manejo y cuidado de los documentos emitidos en las transacciones.</p>	<p>Alto porcentaje de cuentas incobrables.</p> <p>Errores en los registros contables.</p> <p>Imprecisiones en los plazos otorgados a los clientes.</p> <p>Saldos erróneos.</p> <p>Desfalcos y apropiación de cobranzas en efectivo .</p>	<p>Análisis previo del cliente antes de otorgar un crédito.</p> <p>Establecer por escrito políticas de crédito.</p> <p>Realizar los registros de forma inmediata e intacta a la realización de la transacción y a la recepción del efectivo.</p> <p>Realizar los cálculos correspondientes a los plazos de los créditos y registrarlos para que se tenga constancia de éstos.</p>

			Establecer políticas por escrito respecto a las devoluciones y descuentos en las mercaderías vendidas.
--	--	--	--

Cuadro No 48 Riesgos y Controles COSO
Elaborado por: Ramírez, Diego

FASE 3

Establecer principios de control interno y políticas para el proceso de cobranzas

A continuación se presentan algunos principios básicos de control interno aplicables a la Corporación Automotriz Alvarado CORPAL, que servirán de apoyo al diseño de los Procedimientos de Control Interno para Cobranzas

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- Segregar funciones de carácter incompatible.
- Dar instrucciones por escrito.
- Delimitar las responsabilidades.
- Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Dividir el procesamiento de cada transacción.
- Seleccionar personal hábil y capacitado.
- Crear procedimientos que aseguren la autorización, el mantenimiento y la exactitud de la información.
- Actualizar medidas de seguridad.
- Utilizar cuentas de control.
- Usar gráficas de control.
- Practicar el autocontrol.
- Evitar el uso de dinero en efectivo.
- Identificar los puntos clave de control en cada proceso.
- Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- Registrar adecuadamente la información.
- Conservar en buen estado los documentos.
- Evaluar los sistemas computarizados.
- Usar documentos pre numerados.
- Realizar tomas físicas periódicas de activos.
- Usar indicadores

Cuadro No 49 Principios Control Interno
Elaborado por: Ramírez, Diego

FASE 4

Determinar los indicadores de gestión de cobros para la Corporación Automotriz Alvarado

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE COBRANZAS

INDICADORES CUALITATIVOS	INDICADORES CUANTITATIVOS
Llamadas realizadas Comunicados enviados Cartera recuperada Asignaciones a agencia	FINANCIEROS Costo Unitario de Gestión De Cobranza Costo por Canal de Cobranzas Ingresos por Gastos De Cobranzas Provisiones CLIENTES Morosidad Contención Migración Recaudación OPERACIONES Contacto Efectivo (Con Cliente) Eficacia de Compromiso Penetración de Cartera (Clientes Gestionados / Asignados) Tiempos efectivos en Call Promesa/Contacto Intensidad (n° de gestiones /Cliente) EMPLEADOS Gestiones por Gestor N° de Clientes Gestionados N° De Gestiones N° de Clientes Gestionados Por gestor

Cuadro No 50 Indicadores de Gestión

Elaborado por: Ramírez, Diego

Fuente: Bañuelos Salvador

FASE 5

Emitir un informe de control interno de la Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., en el cual contenga conclusiones y recomendaciones para optimizar la gestión de cobranzas.

Informe

A continuación se presentan los informes a entregarse al Gerente General de la empresa Corporación Automotriz Alvarado representante legal de la organización

1.- Se emite la Carta de Presentación, en la cual se detalla el fin de la propuesta planteada mediante el diseño de los procedimientos de control interno para distribución, basados en el modelo COSO

2.- Informe Confidencial, en el cual se puntualizan los resultados encontrados luego de la aplicación de las distintas herramientas de investigación.

INFORME DE CONTROL INTERNO
CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO CÍA. LTDA.
EVALUACION DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE JULIO AL 31 DE NOVIEMBRE DEL 2013

Ambato Noviembre del 2013

Señor

GERENTE

CORPAL CÍA. LTDA.

Presente

Se ha realizado una evaluación del control interno de la empresa por el periodo del mes de julio al mes de noviembre del 2013, en el cual se ha detectado los siguientes hallazgos, para los cuales se recomienda acatar las recomendaciones emitidas, para poder corregir y tener éxito en el futuro de acuerdo a la evaluación realizada.

El objetivo general del presente examen, ha sido identificar las causas que generan una deficiencia en el control interno respecto a la gestión de cobranzas, a fin de mejorar la liquidez, rentabilidad y productividad dentro de los actuales procesos.

Debido a la naturaleza de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en un resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones que se detallan en el presente Informe.

En base a los controles establecidos se emite las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- En la empresa no se cumple a cabalidad las disposiciones gerenciales.

- El personal de la empresa no cumple con los requerimientos y documentación para controlar el ingreso de efectivo.
- La empresa no cumple con un cronograma de evaluación empresarial
- La filosofía de la empresa gira sobre un ambiente de control óptimo para mantener disciplina, el no acatar las disposiciones puede suceder porque existe una inadecuada comunicación de responsabilidades y también por la escasa capacitación al personal lo que provoca que se tenga deficiencias en la empresa.
- En la empresa no se revisa los indicadores de rendimiento, la causa puede ser que no se ha designado una persona que cumpla con esta función lo que provoca que no se cumpla con el rendimiento planificado en la empresa.
- No se está cumpliendo a cabalidad con las disposiciones gerenciales y de la jefatura del departamento de cobranzas debido a un inadecuado uso de canales de comunicación y porque no se ha programado un calendario de capacitación al personal de la Corporación Automotriz Alvarado.
- Los estados financieros no son entregados a la fecha oportuna. En la empresa la información y comunicación debe ser oportuna y concisa, el contador presenta a destiempo los estados financieros porque los auxiliares no tienen la información necesaria para culminar con los estados financieros, lo que provoca la toma de decisiones inadecuadas

Recomendación

- Capacitar al personal de la empresa en todo lo que se refiere al cumplimiento de sus responsabilidades en la gestión de cobranzas, que conlleve uso de políticas, indicadores e informes para el crecimiento empresarial y no encontrarse con deficiencias en el futuro.
- Planificar y evaluar de manera periódica la empresa estableciendo un cronograma de evaluación de riesgos.
- Revisar periódicamente los indicadores de rendimiento designando a una persona encargada para que realice esta función.
- Realizar un cronograma de entrega de información financiera y cumplir con lo establecido. Revisar constantemente el trabajo de los auxiliares para evitar problemas al momento de presentar los estados financieros.

Para el cumplimiento de las recomendaciones se organiza un cronograma de aplicación de los componentes COSO, que la Corporación Automotriz Alvarado puede valorar y agregar las actividades que estime conveniente.

Atentamente,

Investigador

Informe COSO Cronograma de Actividades

COMPONENTES COSO	ACTIVIDADES	1er MES				2do Mes			
		1ª Semana	2da Semana	3ª Semana	4ta Semana	1ª Seman a	2da Semana	3ª Seman a	4ta Sema na
Entorno de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la existencia de un plan de organización estratégica. • Verificar la existencia de organigramas. • Políticas para la selección de nuevo personal. • Políticas sobre perfiles de responsabilidad. • Revisar la existencia de manuales. • Crear manuales de procesos. 								
Evaluación del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer objetivos generales. • Establecer objetivos específicos. • Establecer riesgos. • Crear controles claves 								

<p>Actividades de Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar reglamento interno. • Verificar procedimientos existentes. • Establecer políticas para procedimientos. • Reestructurar los procedimientos. • Establecer las actividades de cada procedimiento. • Graficar flujogramas. 							
<p>Información y Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar sistemas de información. • Identificar falencias. • Reestructurar los sistemas. 							
<p>Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear políticas. • Revisiones periódicas. 							

Cuadro No 51 Informe COSO Actividades
Elaborado por: Ramírez, Diego

Conclusiones Propuesta

Con la aplicación de los cuestionarios de control interno, a cada uno de los componentes del modelo COSO, se observó que los niveles de confianza existentes dentro de CORPAL, para cada uno de éstos elementos son muy bajos, lo que demuestra la inaplicación de control en la gestión de cobranzas y por consiguiente el riesgo inherente del proceso de manejo eficiente de liquidez

Los niveles de riesgo establecidos, mediante de los cuestionarios de control interno, son altos en los componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; lo que revela la urgente necesidad de aplicar principios y normas que permitan a la compañía CORPAL mejorar sus procesos administrativos, contables y técnicos para por sobre todo evitar pérdidas y desfalcos del efectivo.

El personal de la compañía CORPAL, no se encuentra capacitado respecto al funcionamiento y a la aplicación de los procedimientos de control interno diseñados para ser ejecutados en las actividades de cobranzas efectivas.

Se carece de una cultura organizacional en lo que respecta al establecimiento y logro de metas y objetivos; al trabajo en equipo; y, a la frecuente evaluación del trabajo desempeñado por cada uno de los miembros de la empresa.

6.9 Administración de la Propuesta

EQUIPO	CARGO
Responsable	Gerente General
Especialistas	Contador Jefe de Cobranzas Jefe de Ventas
Técnico	Auxiliar Cobranzas

Cuadro No 52 Equipo Responsable

Elaborado por: Ramírez, Diego

Funciones Principales

Gerente General	Contador
<p>Representar legalmente a la empresa en todas sus actividades.</p> <p>Mantener buenas relaciones tanto con los clientes como con los proveedores conexos a la empresa.</p> <p>Ejecutar las negociaciones necesarias para el cumplimiento del objeto social de la organización.</p> <p>Convocar a reuniones periódicas para tratar sobre asuntos relacionados a la empresa.</p> <p>Evaluar frecuentemente al personal, así como a los diferentes procesos administrativos, contables y técnicos.</p> <p>Controlar que las políticas, los manuales de funciones y de procesos, y los procedimientos de control interno sean aplicados por el personal de la empresa en las actividades asignadas a sus cargos.</p> <p>Autorizar al desembolso de los recursos financieros para los distintos gastos y costos de la organización.</p>	<p>Intervenir directamente en la organización contable de la empresa.</p> <p>Cumplir con la normativa vigente, es decir, con los Principios Contables, con las distintas normas nacionales e internacionales, y con las disposiciones de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento.</p> <p>Realizar los cálculos correspondientes a la nómina.</p> <p>Controlar y salvaguardar los recursos financieros y los activos de la empresa.</p> <p>Elaborar informes financieros sobre la actividad económica de la organización.</p> <p>Vigilar que el personal a su cargo cumpla con las políticas, los manuales de funciones y de procesos, y los procedimientos de control interno.</p>

Cuadro No 53 Funciones

Elaborado por: Ramírez, Diego

Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

Monitoreo

El monitoreo se lo realizará de manera trimestral en el que se irá visualizando el trabajo que se esté realizando, lo que permitirá evaluar los primeros logros alcanzados; de tal manera que se pueda mantener indicadores acordes a los nuevos procesos.

Evaluación

Involucra un análisis objetivo y sistemático de la aplicación del modelo COSO. Proceso que busca que los jefes y operativos mejoren su rendimiento laboral a partir del control incrementando la liquidez en la compañía CORPAL.

Previsión de la Evaluación

Preguntas Básicas	Explicaciones
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerencia CORPAL Cía. Ltda.
¿Qué evaluar?	Los procesos existente de la Gestión de Cobros para mejorar la liquidez con: la Aplicación Modelo COSO Aplicación cuestionarios de control Ejecución cronograma de control y capacitación al personal de CORPAL
¿Por qué evaluar?	Para comprobar el grado de aumento y eficacia de la liquidez generada mensualmente
¿Para qué evaluar?	Verificar el cumplimiento de los objetivos de la propuesta.
¿Quién evalúa?	Investigador
¿Cuándo evaluar?	Semestralmente
¿Cómo evaluar?	Encuesta
Fuentes e Instrumentos	Cuestionario Estructurado

Cuadro No 54 Evaluación de la Propuesta

Elaborado por: Ramírez, Diego

Bibliografía

- ALVAREZ, Julián. y RIPOLL Feliu. (1996), “Contabilidad de Gestión Avanzada, Contabilidad Financiera”, Editorial McGraw-Hill, España, 448 pp.
- AGUIAR DÍAZ, Inmaculada Finanzas corporativas en la práctica Delta Publicaciones 3ª ed., 1ª imp.(01/2012)
- BOWLES, Samuel MICROECONOMIA COMPORTAMIENTO INSTITUCIONES Y EVOLUCIÓN originalmente publicado en inglés por Princeton University Press (2004).
- Bañuelos Salvador Matriz de Riesgos – modelo COSO <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2013/03/07/indicadores-claves-cobranza>
- BRACHFIELD, Pere Gestión del crédito y cobro Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados Fecha de publicación: 15/11/09
- BRIONES, Guillermo. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. 3.a Ed.
- BENJAMÍN GONZÁLEZ, JORDAN. LAS BASES DE LAS FINANZAS EMPRESARIALES
- BACA, Antonio (1997). “La Administración de Riesgos Financieros, Administración de riesgos”. Artículo tomado de la revista Ejecutivos de Finanzas, publicación mensual, Año XXVI, No. 11, México, 45 pp.
- CALERO JL. Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales. Rev. Cubana Endocrinol 2000;

11 (3): 192-8. [Texto completo - PDF] Recuperado de: www.bvs.sld.cu/revistas.com

- Control Interno COSO Recuperado de: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>
- ESTRADA BLANCO Patricia. Identificación de los riesgos financieros vinculados al capital de trabajo de la Empresa
- HERNÁNDEZ SAMPIER, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial Felix Varela, La Habana. 2004. México: Triallas, 1990. 291 p.
- HERRERA, Luis MEDINA Arnaldo NARANJO Galo (2004) "Tutoría de la Investigación Científica, Investigación Bibliográfica – Documental", Editorial Játiva, Quito – Ecuador, 252 pp.
- LIZONDO, Edward I. (Pág. 47) MEDICION INTEGRAL DEL RIESGO DE CRÉDITO 2004 Editorial LIMUSA S.A., Grupo NORIEGA EDITORES México D.F
- Mantilla, Alberto (2006) Control Interno Informe COSO Administración de Riesgos del Emprendimiento ECOE Ediciones Cuarta Edición Colombia
- MANUAL ECONOMÍA EMPRESARIAL INTERCONSULTING BUREAU S.L. 1ª ed., 1ª imp.(03/2012)
- MONTOYA, Miguel. (1985), "Principios Elementales de Investigación en Científica, Investigación de Campo", Editorial Pedagógica Freire, Riobamba, 114 pp.
- RAMÍREZ BRISEÑO, Hugo (pág. 28) INDICADORES FINANCIEROS FACILMENTE EXPLICADOS México 2006 UMBRAL EDITORIAL

- ROJAS, Edgar. (2011), "Investigación Cuantitativa, Metodología de la Investigación", (En línea) Disponible en:
<http://metodologiaeconomia2011.blogspot.com/2011/05/investigacion-cuantitativa.html>_(04.11.2011)
- SABINO, Carlos "El proceso de investigación científica" Editorial PANAPO Caracas 2000
- VALLS PINOS, José Ramón LA GESTION DE COBROS: CLAVES PARA LA GESTION PROFESIONAL DEL CREDITO A CLIENTES 10 págs., Editorial: FUND. CONFEMETAL, Lengua: ESPAÑOL, Año edición: 1999 Plaza de edición: MADRID.
- VENEGAS MARTÍNEZ, Francisco Engage Learning Editores, 2006 - RIESGOS FINANCIEROS Y ECONÓMICOS
- ZAPATA SANCHEZ, Pedro (2008) McGraw-Hill Interamericana, 2008

ANEXOS

Anexo 1 AUTORIZACION

Lcda.
GLADYS ANA ALVARADO LASCANO
GERENTE FINANCIERO
CORPORACION AUTOMOTRIZ ALVARADO CIA. LTDA.

REVISADO 5 JUN 2013

De mis consideraciones.

La presente tiene como finalidad se sirva autorizar a mi persona la utilización de información de la empresa Corporación Automotriz Alvarado, para la elaboración de mi proyecto de tesis, a fin de aprobar la titulación de Economista en la Universidad Técnica de Ambato.

La información requerida para el proyecto **GESTIONDE COBROS Y LA INCIDENCIA EN EL NIVEL INGRESOS DE LA EMPRESA CORPORACION AUTOMOTRIZ ALVARADO CIA. LTDA** es la siguiente:

- Misión Visión Institucional incidencia
- Copia de Ruc y Nombramiento representante legal Corpal.
- Organigrama estructural y personal de la empresa.
- Línea de productos que incursiona Corpal.

Por la atención brindada a la presente extiendo mis agradecimientos.

Atte.


Diego Javier Ramirez Machado
Asistente de Cobranzas
CORPORACION AUTOMOTRIZ ALVARADO CIA. LTDA.

ANEXO 2

RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES




NUMERO RUC: 1891728804001
RAZON SOCIAL: CORPORACION AUTOMOTRIZ ALVARADO CIA. LTDA.

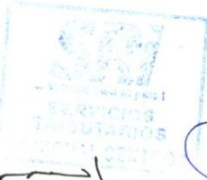

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO	MATRIZ:		FEC. INICIO ACT.:	20/11/2008
NOMBRE COMERCIAL:	CORPAL CIA. LTDA.					FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES						

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: UNAMUNCHO Barrio: EL CISNE Calle: PANAMERICANA NORTE
Número: S/N Referencia: DIAGONAL A LA SEGUNDA ETAPA DEL PARQUE DE LOS RECUERDOS Carretero: VIA A
SAMANGA BAJO Kilómetro: 7 1/2 Fax: 032855943 Teléfono Trabajo: 032855943 Email: corpal18@gruposalvarado.com



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: PSPS031207 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1550 Fecha y hora: 14/01/2010

ANEXO 3

Entrevista

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ECONOMÍA MATRIZ DE ENTREVISTA</p>		
<p>Objetivo: Determinar la administración a la gestión de cobros y su incidencia en la liquidez de CORPAL Cía. Ltda.</p>		
<p>Instrucciones: Conteste la pregunta con la mayor simplicidad posible.</p>		
<p>Dirigido a: Gerencia CORPAL CÍA. LTDA.</p>		
<p>Lugar: CORPAL. CÍA. LTDA.</p>	<p>Fecha: Noviembre, 2013</p>	<p>Tiempo : 25 min</p>
PREGUNTAS		INTERPRETACIÓN
1. ¿La función realiza el departamento de cobranzas es eficiente?		
2. ¿Existe óptima asignación de los recursos económicos tanto a la liquidez como a la rentabilidad?		
3.- ¿Se cumple eficazmente las obligaciones a corto plazo?		
4. ¿La compañía realiza análisis de liquidez?		
5. ¿Se mantiene un Capital de Trabajo acorde a la planificación financiera de la compañía?		
6. ¿Existe en la compañía una normativa que regule la gestión de cobranzas?		
7. ¿Qué considera que necesita la gestión de cobranzas?		
8. ¿La alta dirección está preocupada por el mejoramiento del departamento de crédito y cobranzas?		
9.- ¿En qué medida la cartera de clientes cumple con los plazos de crédito?		

ANEXO 4

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



CUESTIONARIO

ENCUESTA PERSONAL CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO

TEMA: “LA GESTIÓN DE COBROS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ ALVARADO CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013

DIRIGIDO A: Personal Administrativo Financiero Ventas y Cobranzas

OBJETIVO: Conocer la eficiencia de la gestión de cobros y la incidencia en la liquidez

INSTRUCCIONES: Conteste la pregunta señale la respuesta.

1.- ¿Conoce la gestión de cobros en todos sus niveles políticas, análisis, y condiciones de crédito, que la compañía CORPAL realiza?

Indicador: Gestión de Cobros

ITEM A 1	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
n		

2.- ¿El nivel de efectivo que maneja CORPAL Cía. Ltda., es el adecuado para la correcta gestión de la empresa?

Indicador: Nivel de Efectivo

ITEM A 2	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
n		

3. ¿Conoce los riesgos a los que se enfrenta la compañía CORPAL, al otorgar créditos comerciales?

Indicador: Riesgo de Crédito Comercial

ITEM A 3	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
n		

4.- Señale el riesgo de crédito comercial que considera como amenaza para la compañía CORPAL

Indicador: Tipos de Riesgos de Crédito

ITEM A 4	ESCALA	FRECUENCIA
1	RIESGO DE LIQUIDEZ	
2	RIESGO DE SOLVENCIA	
3	RIESGO LEGAL	
4	DESCONOCZO	
n		

5. ¿Aplica métodos y estrategias de recuperación de cartera, la compañía CORPAL?

Indicador: Nivel de aplicación Estrategias

ITEM A 5	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
3	OCASIONALMENTE	
n		

6.- ¿Para recuperación de cartera cuál es el método que más se aplica en la compañía CORPAL?

Indicador: Métodos Recuperación Cartera

ITEM A 7	ESCALA	FRECUENCIA
1	GARANTÍAS PERSONALES	
2	GARANTÍAS DOCUMENTALES	
3	GARANTÍAS DE PRENDA	
n		

7.- ¿Qué tipos de garantías de crédito considera que le pueda convenir a la compañía CORPAL?

Indicador: Tipos de Garantías

ITEM A 8	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
n		

8.- ¿Considera que la gestión de cobros actual puede causar problemas de liquidez?

Indicador: Gestión de Cobros - Liquidez

ITEM A 6	ESCALA	FRECUENCIA
1	LLAMADAS TELEFÓNICAS	
2	ABOGADOS	
3	GESTOR DE COBRANZAS	
4	VISITA CLIENTES	
n		

9.- ¿Se cumple con medidas de control para verificar los montos o valores en dinero que llega a la compañía?

Indicador: Control Interno

ITEM A 10	ESCALA	FRECUENCIA
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	OCASIONALMENTE	
n		

10.- ¿Se lleva un control en la compañía de los errores de facturación?

Indicador: Control errores facturación

ITEM A 11	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
3	DESCONOZCO	
n		

11.- ¿La liquidez se maneja en base a indicadores en la empresa?

Indicador: Uso de Indicadores – Liquidez

ITEM A 12	ESCALA	FRECUENCIA
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	
n		

12.- ¿Se calcula el rendimiento de la cartera?

Indicador: Rendimiento Cartera

ITEM A 9	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
3	A VECES	
n		

13.- ¿La rentabilidad de la empresa responde a alguna proyección de cobros para generar liquidez?

Indicador: Proyección Liquidez

ITEM A 14	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
3	DESCONOZCO	
n		

14.- ¿Considera que la recaudación en efectivo a ocasionado problemas de estafas o dolos en la compañía CORPAL?

Indicador: Recaudación Efectivo – Problema de Estafa

ITEM A 15	ESCALA	FRECUENCIA
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	ALGUNAS VECES	
4	NUNCA	
n		

15.- ¿Se cumple con el control en base a reportes diarios de cobranzas?

Indicador: Control Cobranzas

ITEM A 13	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
3	DESCONOZCO	
n		

16.- ¿Con que frecuencia se verifica si los depósitos se realizan totalmente en la entidad financiera?

Indicador: Verificación Depósitos

ITEM A 18	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	MUY NECESARIA	9	60%
2	NECESARIA	4	27%
3	NO ES NECESARIA	2	13%
N		15	100%

17.- ¿Con que frecuencia cree usted que la institución debería realizar análisis de liquidez?

Indicador: Frecuencia Análisis Liquidez

ITEM A 16	ESCALA	FRECUENCIA
1	DIARIO	
2	SEMANALMENTE	
3	MENSUALMENTE	
4	NUNCA	
N		

18.- ¿Considera necesario implementar procedimientos de control para mejorar la gestión de cobros y liquidez de la compañía CORPAL?

Indicador: Procedimientos de Control

ITEM A 17	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	DIARIAMENTE	9	20%
2	MENSUALMENTE	4	27%
3	ANUALMENTE	2	53%
N		15	100%

ANEXO 4

4.3 Encuesta No 2 Dirigida a los clientes de CORPAL Cía. Ltda.

1.- ¿Considera que la información recibida por parte de los vendedores es clara y objetiva?

Indicador: Información Vendedores

ITEM B1	ESCALA	FRECUENCIA
1	EXCELENTE	
2	BUENA	
3	REGULAR	
n		

2.- ¿Siempre se le entrega un recibo por el valor abonado y el nuevo saldo?

Indicador: Entrega Recibos

ITEM B2	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
n		

3.- ¿Se le ha indicado claramente el tiempo límite para la cancelación de sus facturas?

Indicador: Tiempo Límite Cancelación Facturas

ITEM B 3	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
n		

4.- ¿Ha reconocido errores en operaciones como facturación, crédito, cobranza?

Indicador: Errores Operaciones Comerciales

ITEM B 4	ESCALA	FRECUENCIA
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	OCASIONALMENTE	
4	NUNCA	
n		

5.- ¿Cómo cliente la información del Departamento de Crédito y Cobranzas se le actualiza periódicamente?

Indicador: Información Créditos y Cobranzas

ITEM B 5	ESCALA	FRECUENCIA
1	SIEMPRE	
2	CASI SIEMPRE	
3	NUNCA	
n		

6.- ¿Ha sido informado de un sistema de control para la gestión de cobranzas en la compañía CORPAL?

Indicador: Control Cobranzas - Liquidez

ITEM B 6	ESCALA	FRECUENCIA
1	SI	
2	NO	
N		

Gracias por su colaboración

Diego Ramírez

Fecha: _____

Hora: _____

Modalidad: _____

Observaciones: _____