



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas



Contador Público Autorizado

Trabajo de Titulación

Presentado como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado

TEMA:

“Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA”.

Autor:

Aguilar Murillo Arturo Fernando

Tutor:

Ing. Vera Gutiérrez Sidia Elizabeth

Palabras claves:

POLÍTICAS CONTABLES, PROCESO DE CRÉDITO, CUENTAS POR COBRAR,
CUENTAS INCOBRABLES, RATIOS DE LIQUIDEZ.

Guayaquil, septiembre 2019

Contacto con la Institución	Nombre: Abg. Elizabeth Coronel Castillo.
Teléfono: (04) 2848487 EXT. 123	Email: fca.secretariageneral@ug.edu.ec

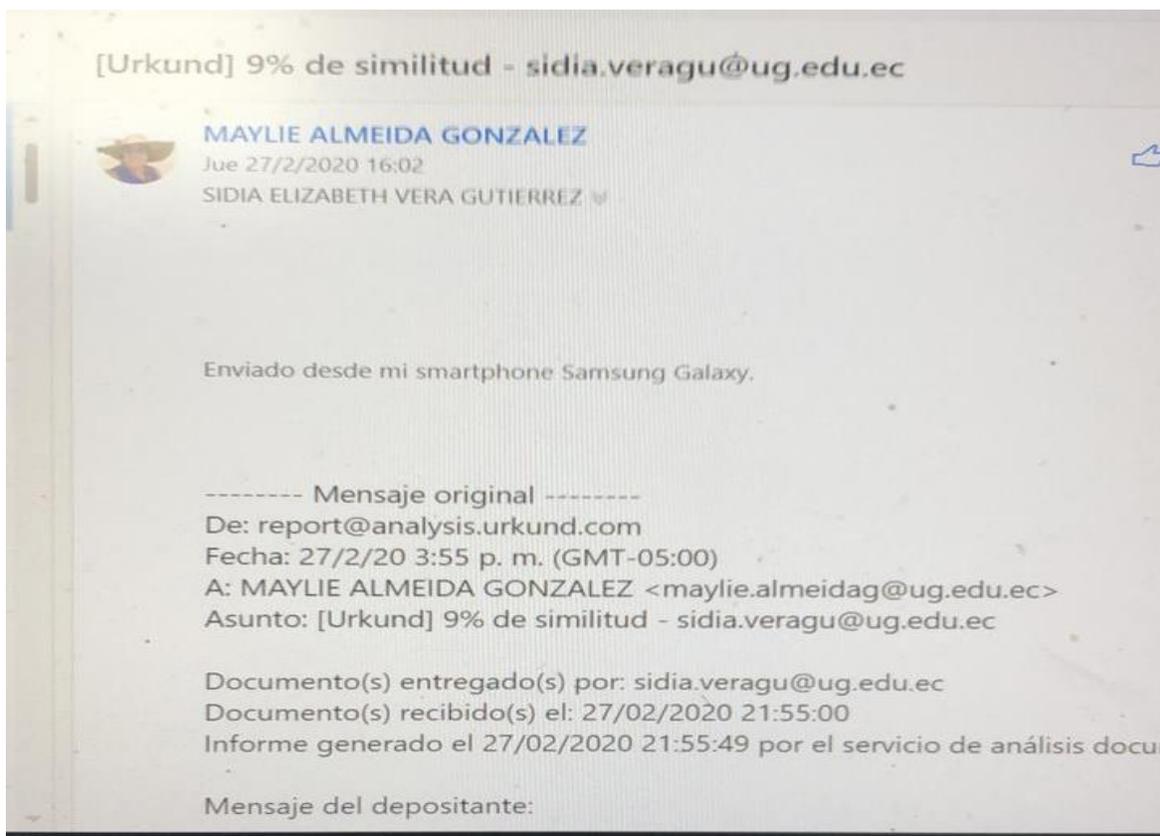


Repositorio Nacional en Ciencias y Tecnología		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: “Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA.”		
AUTOR/ES: Arturo Fernando Aguilar Murillo	TUTOR(A): Ing. Vera Gutiérrez Sidia Elizabeth	
	REVISOR (A): C.p.a. Quiñonez Alvarado Erika Sonia Mgs.	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: Contaduría Pública Autorizada		
GRADO OBTENIDO: Contador Público Autorizado		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PÁGS.:	
ÁREAS TEMÁTICAS: Contable Cuentas Por Cobrar		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: Políticas contables, Proceso de crédito, Cuentas por cobrar, Cuentas incobrables, ratios de liquidez.		
RESUMEN/ABSTRACT: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el análisis de las cuentas por cobrar y proponer políticas contables de créditos y cobranzas, para Fondini S.A. por medio de los errores identificados y representativos en los procesos de otorgamiento de crédito, a consecuencia de la inexistencia de una orientación se evidencia la falta de técnicas estables para el otorgamiento de crédito y los métodos a seguir para el debido cobro de valores estas falencia ha incurrido que la empresa corra el riesgo que se incremente la cartera difícil de recuperación, se pudo observar que no cuenta con guía, manuales de procedimientos de créditos y cobros, se presenta problema por la falta de liquidez por causas de la deficiencia en las cuentas por cobrar y el débil control en la recuperación de la cartera vencida. La propuesta se basa en desarrollar políticas y procesos de crédito y cobro, de tal manera obtener resultados óptimos en la gestión de la recuperación de los créditos otorgados, creando una representación estructural del cargo para ordenar esta función, de tal manera tener un modelo de gestión de cobranza con el objetivo que el flujo de efectivo aumente.		
N° DE REGISTRO:	N° DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL:		
ADJUNTO PDF	SI (x)	NO ()
CONTACTO CON AUTOR: Arturo Fernando Aguilar Murillo	Teléfono: 0981784024 0990103802	E-mail: arth_fer29@hotmail.com

Certificado Porcentaje de Similitud

Habiendo sido nombrado Ing. Vera Gutiérrez Sida Elizabeth, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Aguilar Murillo Arturo Fernando con C.I. 0916006323, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Se informa que el trabajo de titulación: “Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA.”, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti-plagio URKUND quedando el 9% de coincidencia.



Ing. Vera Gutiérrez Sida Elizabeth

C.I. 0906936430

FECHA:

Certificado el Tutor

Guayaquil, 02 marzo 2020

Ing. Julio Pacheco Jara

Director (a) de Carrera

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA”** de la estudiante Aguilar Murillo Arturo Fernando con C.I. 091600623, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- ✓ El trabajo es el resultado de una investigación.
- ✓ El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- ✓ El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- ✓ El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Ing. Vera Gutiérrez Sida Elizabeth
C.I. 0906936430

Licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines no Académicos

Yo, **Aguilar Murillo Arturo Fernando** con C.I. **0916006323**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA.”** es de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL ART. 144 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

Aguilar Murillo Arturo Fernando
C.I. 0916006323

* CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (registro Oficial n. 899-Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

Carta de Autorización**Guayaquil, 11 de noviembre del 2019****Carta de aceptación empresarial**

**ING. EDISON AQUILES OLIVERO ARIAS, MAE
DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Presente

De manera atenta manifestamos nuestro interés y conocimiento de la propuesta de estudio de caso titulada: **“Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA.”**. elaborada por el estudiante de la carrera de Contaduría Pública Autorizada l:

Aguilar Murillo Arturo Fernando con CI #: 0916006323

En este medio, nos comprometemos a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario para el desarrollo de la propuesta.

Como documento académico conocemos que los resultados del trabajo serán publicados y registrados en la biblioteca de la institución, como elemento de consulta para el público.

Cordialmente

Representante

CPA. AGUILAR MURILLO JENNY AGUILAR
CONTADORA GENERAL
EMPRESA: FONDINI S.A.

Dedicatoria

Este presente trabajo de investigación se lo dedico de manera especial a Dios por estar siempre conmigo, a mi esposa Rosario López y con mucho amor a mi señora madre Luisa Murillo Rivadeneira, por su esfuerzo y apoyo incondicional que me brinda día a día, lo cual me han permitido formarme con valores ético y morales sólidas desde el hogar y poder llegar hasta donde hoy estoy. De la manera más singular como el amor que solo una madre y esposa puede hacerlo brindando lo mejor de sí misma, transmitiendo sus conocimientos y enseñanzas adquiridas.

Agradecimientos

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la vida, por ser luz y guía en mi vida. A la empresa Fondini S.A. por darme la oportunidad y las facilidades, a mi mamá por siempre estar ahí en apoyándome en todo momento y por inspirarme siempre a seguir con mis estudios. Por otra parte, mis agradecimientos a la Universidad de Guayaquil, a la Facultad de Ciencias Administrativas y a la Escuela de Contaduría Pública por haberme permitido cursar mis estudios. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi tutora Ing. Vera Gutiérrez Sida Elizabeth, por la dedicación que ha tenido el presente proyecto durante todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo de tesis, cabe recalcar la guía y revisión de la Cpa. Erika Sonia Quiñones Alvarado. Mgs, quien con sus consejos pude superar situaciones difíciles en este proyecto.

Resumen

“Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Fondini SA.”

Autor:

Aguilar Murillo Arturo Fernando

Tutor:

Ing. Vera Gutiérrez Sida Elizabeth

El presente trabajo de indagación tiene como objetivo el análisis de las cuentas por cobrar y su falta de liquidez, para Fondini S.A. Ante todo, logre disminuir la cartera vencida y mejore los procesos de otorgamiento de crédito, se evidencia la falta de políticas de crédito y cobro. Para este proyecto se aplicó investigación, con enfoque descriptiva, utilizando las variables cualitativa y cuantitativa, para analizar los procedimientos se recurrió a la metodología y mediante la aplicación de las palabras del accionar con el crédito con una guía de entrevistas, análisis de las razones financieras, técnica de recopilación y estudio de la recolección de los datos, encuestas mediante instrumento de cuestionarios, entre los resultados se pudo evidenciar, el débil control en el área financiera, no cuenta con manuales ni guías y procedimientos de créditos y cobros. Los objetivos se enfocan en mejorar la economía de la entidad, la propuesta se basa en desarrollar políticas y procedimientos de crédito y cobro, las conclusiones determinan que no existe política de crédito y cobranza el cual debe ser mejorado. Recomendando desarrollar políticas contables, manuales de guías y procedimientos de crédito y cobranzas.

Palabras claves: Políticas contables, Proceso de crédito, Cuentas por cobrar, Cuentas incobrables, ratios de liquidez.

Abstract

The purpose of this investigation is to analyze accounts receivable and their lack of liquidity for Fondini S.A. Above all, to reduce the overdue portfolio and improve the credit granting processes, it is evident that there is a lack of credit and collection policies. For this project research was applied, with a descriptive approach, using the qualitative and quantitative variables. To analyze the procedures, the methodology was used and by applying the words of the credit action with an interview guide, analysis of the financial ratios, technique of collection and study of the data collection, surveys by means of questionnaire instrument, among the results it was possible to evidence, the weak control in the financial area, it does not have manuals or guides and procedures of credits and collections. The objectives are focused on improving the economy of the entity, the proposal is based on developing policies and procedures for credit and collection, the conclusions determine that there is no credit and collection policy which should be improved. Recommending the development of accounting policies, manuals of guides and procedures for credit and collections.

Keywords: Accounting policies, Credit process, Accounts receivable, Bad debts, Liquidity ratio

Tabla de contenidos

Repositorio Nacional en Ciencias y Tecnología	ii
Certificado Porcentaje de Similitud	iii
Certificado el Tutor	iv
Licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines no Académicos.....	v
Carta de Autorización	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimientos	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
Tabla de contenidos.....	xi
Índice de tabla	xviii
Índice de figura	xix
Introducción	1
Capítulo 1	3
El problema	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación y sistematización del problema.....	5

1.2.1 Formulación del problema.	5
1.2.3 Árbol del problema	6
1.3 Objetivo de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación.....	7
1.4.1 Justificación Teórica. -	7
1.4.2 Justificación Metodológica.	8
1.4.3 Justificación Práctica.....	8
1.5 Delimitación de la investigación	9
1.6 Hipótesis.....	9
1.6.1 Variable Independiente.	9
1.6.2 Variable Dependiente.....	9
1.6.3 Operacionalización de las variables.	9
Capítulo 2.....	10
2.1. Marco Referencial	10
2.1.1 Antecedentes del estudio.....	10
2.2 Marco Teórico	11
2.2.1 Administración financiera.	11
2.2.2 Control de la liquidez.....	12

2.2.3 Cálculo del deterioro.....	13
2.2.4 Contrato de Crédito.....	13
2.2.5. Crédito vencido.....	13
2.4.6 Sujeto de crédito.....	14
2.2.7 El Proceso de crédito.....	14
2.2.8. Activo Financiero.....	15
2.2.9 Activos de Riesgos.....	16
2.2.10 Políticas contables.....	16
2.2.11. Cuentas por cobrar.....	17
2.2.12 Análisis financiero.....	18
2.2.13 Razones Financieras.....	18
2.2.14 Análisis Vertical.....	18
2.2.15 Estado financiero.....	19
2.2.16. Ratios de Liquidez.....	20
2.3 Marco Contextual.....	22
2.3.1 Ubicación geográfica.....	23
2.3.2 Misión.....	23
2.3.3 Visión.....	23
2.3.4 Valores.....	23
2.4. Marco Conceptual.....	24

2.4.1 Contabilidad.....	24
2.4.2 Crédito.....	24
2.4.3 Cobranza.....	25
2.4.4 Cobro.....	25
2.4.5 Cartera vencida.....	25
2.4.6. Cuentas por cobrar.....	25
2.4.7 Cuentas incobrables.....	25
2.4.8 Empresa.....	26
2.4.9 Eficacia.....	26
2.4.10 Estrategia.....	26
2.4.11 Estrategia de negocio.....	26
2.4.12 Negocio en marcha.....	26
2.4.13 Riesgo.....	27
2.4.14 Riesgo de Liquidez.....	27
2.4.15 Control de la liquidez.....	27
2.4.16 Ratios financiero.....	27
2.4.17 Liquidez.....	28
2.4.18 Estados financieros.....	28
2.4.19 Índices financieros.....	28
2.4.20 Aa análisis de los estados financiero.....	28

2.4.21 Políticas contables.....	28
2.5. Marco legal.....	29
2.5.1 Constitución de la República del Ecuador.....	30
Art. 52.-	30
Art. 54	30
Art. 66	31
Art. 319	31
Artículo 310	31
2.5.2 Código civil.....	31
Art. 1510	31
Art. 1511	31
Art. 1512	32
Art. 1567	32
Art. 1811	32
Art. 1812	32
Art. 1813	32
Art. 1814	33
Art. 1815	33
Art. 1816	33
1506 y 1507.....	33

2.5.3 Ley orgánica de régimen tributario interno.....	33
2.5.4 Ley de compañías.....	34
2.2.5 Las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes.	36
Capítulo 3.....	37
3 Marco Metodológico.....	37
3.1 Diseño metodológico.	37
3.2 Tipo de investigación.	37
3.2.1 Variables independientes.	37
3.2.2 Tipos de variables Cualitativa.	38
3.2.3 Tipos de variables Cuantitativas.	38
3.3 Población y Muestra.....	38
3.3.1 Población.....	38
3.3.2 Muestra.....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación.....	40
3.4.1 Cuestionario.	40
3.5 Análisis de resultados.....	42
3.6. Análisis de Razones Financieras.....	52
3.6.1 Estado de Situación Financiera.	52
3.6.2 Estado de Resultado Integral.....	55
3.6.3 Estado de Flujo de Efectivo.	56

6.3.4 Cartera Vencida de Clientes	57
Capítulo 4	58
Propuesta	58
4.1 Tema de la propuesta	58
4.2 Justificación.....	58
4.3. Objetivo de la propuesta.....	58
4.3.1 Objetivó general.	58
4.3 2 Objetivos específicos.	58
4.4 Desarrollo de la propuesta.....	59
4.4.1 Manual de políticas.	59
4.4.2 Política de crédito.....	61
4.4.3 Manual de crédito.....	64
4.4.4 Política de cobranza.	65
4.4.5 Acuerdos de pago.....	66
4.4.6. Cartera irrecuperable	66
4.4.6.2. <i>Proceso de cobro</i>	68
4.4.8 Controles contables.	68
4.4.9 Política de Confidencialidad.	70
4.4.10 Perfiles del Equipo de Trabajo para la recuperación de la cartera.	70
Tabla 13 Descripción del Puesto	71

Conclusiones	72
Recomendaciones.....	73
Referencias bibliográficas	74
Apéndice A.....	83
Agradecimiento a la empresa Fondini S.A.	83
Apéndice B Encuestas a empleados.....	84
Apéndice C Modelo de Gestión de Cobranzas.	85
Apéndice D solicitud de crédito c(scc-000).	86
Apéndice F Costo beneficio.	87

Índice de tabla

Tabla 1 Nómina Fondini S.A.	22
Tabla 2 Población Fondini SA	39
Tabla 3 Realiza estudios del cliente	42
Tabla 4 Existe solicitud de crédito	43
Tabla 5 Criterios para otorgar créditos.....	44
Tabla 6 Se realiza seguimiento al cliente	45
Tabla 7 Periodo para considerar cuenta incobrable	46
Tabla 8 Elabora análisis comparativo	47
Tabla 9 Formas de cobro.....	48
Tabla 10 Causa de la falta de liquidez.....	49
Tabla 11 Financiero conoce los niveles de morosidad.....	50

Tabla 12 Crear políticas de crédito y cobranza	51
Tabla 13 Descripción del Puesto	71
Tabla 14 Descripción del Puesto	¡Error! Marcador no definido.

Índice de figura

Figura 1 Árbol del Problema	6
Figura 2 Operacionalización de las variables	9
Figura 3 Ratios de liquidez	21
Figura 4 Logo de Fondini SA	22
Figura 5 Ubicación de la empresa Fondini SA	23
Figura 6 Realiza estudios del cliente	42
Figura 7 Existe solicitud de crédito	43
Figura 8 Criterios para otorgar créditos	44
Figura 9 Se realiza seguimiento al cliente	45
Figura 10 Periodo para considerar cuenta incobrable	46
Figura 11 Elabora análisis comparativo	47
Figura 12 Formas de cobro	48
Figura 13 Causa de la falta de liquidez	49
Figura 14 Financiero conoce los niveles de morosidad	50
Figura 15 Crear políticas de crédito y cobranza	51
Figura 16 Estado de Situación Financiera	52
Figura 17 Ratios de Liquidez	53
Figura 18 Prueba Ácida	53
figura 19 Prueba de Fuerza	53

Figura 20 Razón Financiera del ESF	54
Figura 21 Estado de Resultado Integral	55
Figura 22 Estado de Flujo de Efectivo	56
Figura 23 Cartera Vencida de clientes	57
Figura 24 Manual de Políticas.....	59
Figura 25 Organigrama de la Empresa.....	60
Figura 26 Tiempo de Crédito	61
Figura 27 Proceso de Crédito.....	63
Figura 28 Proceso de Crédito.....	64
Figura 29 Diagrama Proceso de Cobro	67
figura 30 Proceso de Cobro.....	68
Figura 31 Proceso de Contable	69

Introducción

El presente trabajo de investigación para la empresa Fondini S.A. se enfoca en la falta de liquidez, ocasionado por la falta de la recuperación de las cuentas por cobrar y en la ausencia de políticas de créditos y cobranzas, para esto se determinara todos los parámetros legales y metodológicos para dar lugar a la recuperación de las cuentas incobrables, el objetivo principal de este estudio, es la búsqueda de mecanismos adecuados para la gestión de las cuentas por cobrar y la cartera vencida, para esto será necesario tomar acciones correctivas inmediatas que le permita recuperar la estabilidad económica de la entidad.

La importancia de este proyecto radica en la mejora de los procesos de los préstamos y cobro a los clientes. De manera general las políticas de crédito y cobranza permitirá reducir las falencias que tiene la empresa en su liquidez. La gestión de las cuentas por cobrar y la recuperación de la cartera vencida, optimizará los procedimientos operativos de la empresa, y de la misma manera favorecerá aumentar los ingresos, mejorando la rentabilidad y la solvencia de la organización.

El desarrollo de la investigación consta de cuatro capítulos explicados de carácter resumida de la siguiente condición. El problema de la investigación, marco referencial, marco metodológico y por último la propuesta.

Capítulo 1, se indaga y se desarrolla las insuficiencias que radica en el planteamiento del problema, analizando los distintos enfoques, a nivel macro, meso y micro, consecutivamente la formulación y sistematización de los procesamiento de datos, y de las consultas de indagación, en continuidad las justificaciones, práctica, teórica y metodología, en constancia los objetivos general y específicos, la delimitación de la investigación, hipótesis junto con sus variables tanto independiente como dependiente y por último la Operacionalización de las variables.

Capítulo 2, se describe la integridad del tema de estudio, conocer métodos de investigaciones anteriores de problemas específicos o relacionado a la propuesta, el marco referencial, trata de la fundamentación teórica de los antecedentes de la investigación, seguido del marco teórico, el mismo que busca poner en evidencia los trabajos investigativos realizados anteriormente sobre el tema planteado y la responsabilización de nuevas ideas. El teórico nos ayuda a aprender, conocer, saber, identificar decidir, resolver, refinar y justificar, la importancia de estudio del planteamiento del problema. El conceptual trata de las definiciones de palabras relacionadas con la propuesta de estudio en el estudio. El contextual presenta la compañía en estudio, finalmente marco legal está enfocado en las normas que regulan la compañía, como la Constitución del Ecuador, y entidades reguladoras del país.

El capítulo 3 explica el diseño metodológico porque es la clave en la ejecución de la propuesta, debido a que proporciona las bases necesarias para la obtención de la información relevante que ayudara a la ejecución del proyecto, a propósito los tipos de investigación descriptiva, documental, cualitativa cuantitativa, ante todo con los métodos y técnicas e instrumento que se aplicaron y además se mostraron los resultados obtenidos, mediante la aplicación de encuestas con su respectivo estudios y controversias .

El capítulo 4; La gestión sobre el desarrollo de la propuesta en la cual presentara a la empresa Fondini S.A. posibles respuestas al problema en mención, con el fin de solucionar los problemas de la entidad, en la cual contiene un organigrama de la empresa que representa la organización estructural de la compañía, incluye políticas de créditos y cobranzas, que la empresa debe cumplir para optimizar la diligencia de crédito y cobranzas, ante todo cumplir con todos los procedimientos para optimizar la gestión de cumplimiento de cobro, efectuara seguimiento y la conciliación de las cuentas impagas y cobrar

Capítulo 1

El problema

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad la recuperación de las cuentas por cobrar en las empresas resulta una tarea infructuosa. Sin embargo, no se puede obviar esta partida ya que el crédito forma parte de las actividades ordinarias, esto es las ventas. Esta partida requiere un seguimiento para evitar su deterioro, mismo que conlleva a otras consecuencias dentro de las entidades tales como la falta de liquidez, aumento del gasto por incobrabilidad lo que disminuye la rentabilidad y esfuerzo desmedido del personal encargado de su manejo. Hoy en día existen departamentos dentro de las organizaciones dedicados exclusivamente al tratamiento del riesgo de crédito.

Al igual que (Vallado, Fernandez, 2019, pág. 52) indican que formar parte de la administración financiera, tiene por objetivo coordinar los elementos de una empresa, para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategias de cobro en su revista administración financiera cuentas por cobrar, (Morales Arturo, 2014, pág. 4) publicó “una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital neto de trabajo y se obtiene de la siguiente razón cuentas por cobrar o capital neto de trabajo el resultado representa la dependencia que el capital de trabajo tiene en la inversión de cuentas por cobrar.

Por la acumulación de cuentas por cobrar sin ninguna posibilidad de recuperación. He visto lo mismo en grandes empresas que se dedican a la distribución, mayorista, con agravante adicional. El problema puede ser fomentado por el gerente de operaciones, cuando la bonificación anual

depende de las utilidades, y no se castigan las malas cuentas, entonces mientras más vende más utilidad contable, aunque no se pueda cobrar después (Mercado.Con, 2019).

El peligro de las cuentas por cobrar. Vi la caída de una pequeña empresa, que durante más de veinte años había operado, a consecuencia del mal manejo de las cuentas por cobrar. Se dedicaban a ser mayoristas de la carne, compraban reses en pie, las cuales procedían a vender, en canal, a detallistas, carniceros. La operación había tenido una gran expansión, por la habilidad de compra del dueño, a veces se adquirían las reses directamente de las fincas, y otras en las subastas que semanalmente funcionan. La debilidad de la operación estuvo en el manejo del crédito. (liderazgoymercadeo, 2019)

En Ecuador actualmente las empresas no tienen un adecuado manejo de sus cuentas por cobrar, la mayoría de las organizaciones no cumple con las políticas de créditos y cobranza, las cuales genera preocupación por la falta de liquidez. Hoy en día las empresas que le venden al Gobierno ecuatoriano, la mayoría tienen problema de dinero, con el problema de liquidez del estado no cumple a tiempo con los pagos a los proveedores. Por otra parte, cuando las empresas entran en concurso de licitación, el estado les exige la presentación del estado de situación financiera, para ver en qué condiciones se encuentra la empresa, respecto a su situación económica. Las empresas con el afán de ganar el concurso maquillan los estados financieros.

La falta de liquidez de la empresa FONDINI S.A. ha generado malestar institucional a causa de sus obligaciones de pagos de sueldos y proveedores y al acudir a financiamientos bancarios para cumplir con sus obligaciones, se creó otra obligación presente con los acreedores sumado a las obligaciones con las entidades del Estado, como el Servicio de Rentas Interna SRI, Instituto Ecuatoriano Seguridad Social IESS, Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, etc. Una vez determinado el problema de la empresa analizada que es la falta de liquidez, por todas las

razones mencionadas, se podría indicar que la compañía al no tener la capacidad de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, ésta puede enfrentar en un futuro cercano acciones legales como juicio de coactiva.

La empresa Fondini S.A. es una empresa del sector de las pymes, que ha crecido a través de los años, a pesar de su crecimiento a un mantiene problemas estructurales como procedimientos de la gestión de las cuentas por cobrar y la recuperación de la cartera vencida, no tiene políticas contables de crédito y cobranza, que le permita identificar previamente el vencimiento de los cobros, Ya que la gerencia no ha definido políticas de créditos y cobranzas, la información extraída está basada en la hipótesis de la investigación, será necesario tomar acciones correctivas inmediatas que le permitan recuperar la estabilidad económica de la empresa. Muchos de los registros contables son llevados de manera manual anticuado, siendo este un problema al momento de tomar las decisiones, lo cual ha conllevado a empleados insatisfechos, jornadas poco productivas y resistencia al cambio por parte del personal encargado.

1.2 Formulación y sistematización del problema

1.2.1 Formulación del problema.

¿Cómo influye el no contar con políticas de crédito y cobranza en la recuperación de la cartera?

1.2.2 Sistematización del problema.

- ¿Cómo analizar los procesos de crédito y cobranza de la empresa?
- ¿Cómo se podría mejorar la recuperación de la cartera vencida?
- ¿Cómo establecer parámetros eficientes para la recuperación de liquidez?
- ¿Cómo desarrollar las políticas de crédito y cobranza que mejore el control de las cuentas por cobrar?

1.2.3 Árbol del problema.

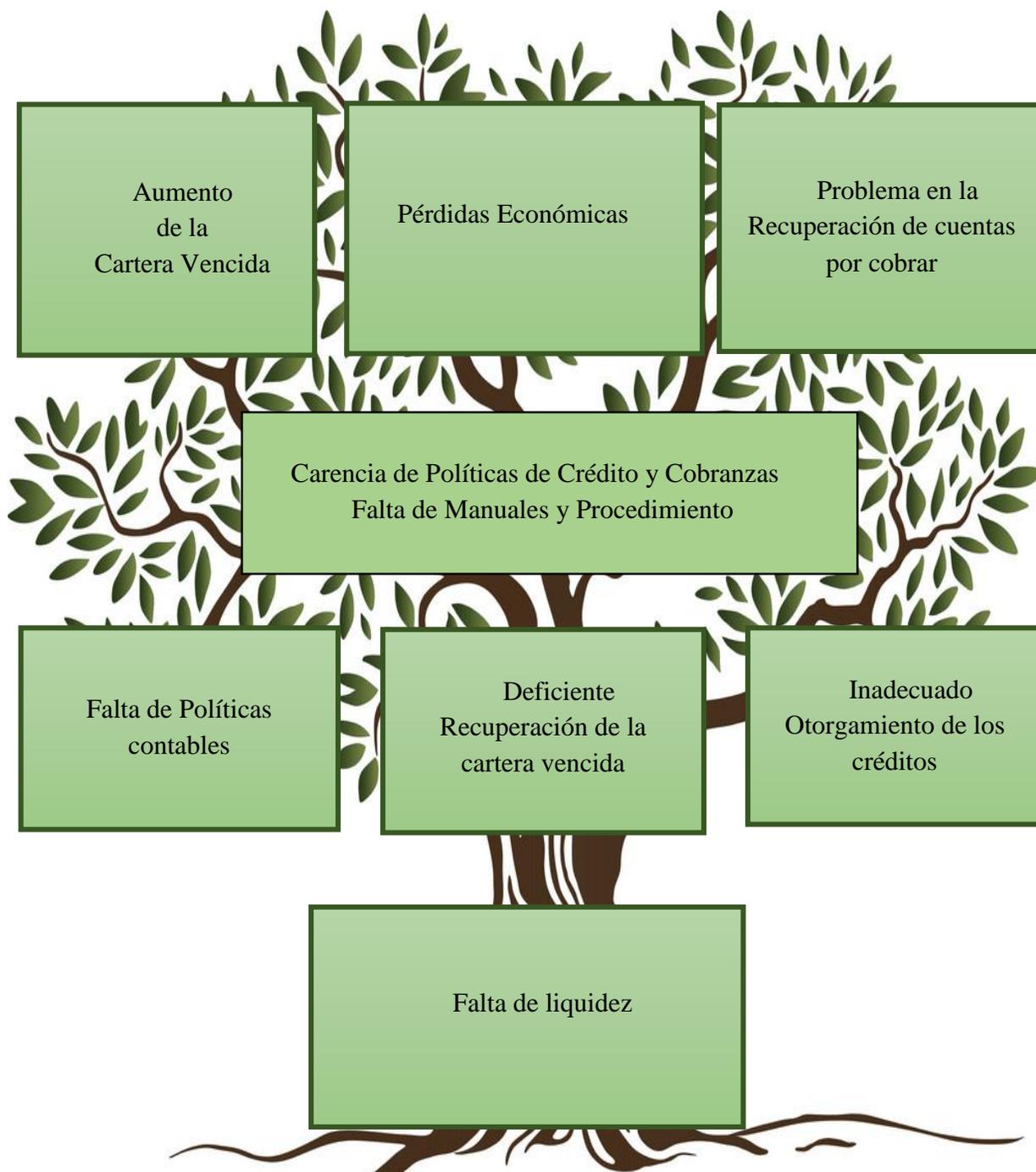


Figura 1 Árbol del Problema

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Fondini S.A.

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Desarrollar adecuadamente las políticas de créditos y cobranza para que la empresa logre eficientemente la recuperación de cartera.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las funciones que tiene el personal a cargo de otorgar los créditos y cobranzas.
- Definir estrategias para la recuperación de la cartera vencida.
- Diseñar procedimiento de evaluación de riesgo crediticio de los clientes antes de la concesión.
- Realizar procedimientos y manual de guía de cobro para la recuperación de cartera vencidas.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica. -

La presente propuesta de investigación tiene como objetivo diseñar políticas de créditos y cobranzas en Fondini S.A. La empresa no ha desarrollado manuales de procedimientos, ni guías de procesos de recuperación de las cuentas por cobrar, al otorgar el crédito no existe un análisis del historial crediticio de sus clientes.

En la actualidad sus clientes no están pagando oportunamente, con un adecuado manual de políticas y procedimientos, podrá tener control de las cuentas por cobrar y definir las funciones a realizar del personal, y serán de gran ayuda para que la empresa logre su liquidez y estabilidad económica y financiera.

Estos tipos de problemas que se lo puede mitigar con la aplicación de políticas de crédito y cobranzas, y un buen proceso de manuales de funciones de las cuentas por cobrar, como paso previo y fundamental se establecen las condiciones del crédito, y que se generen negociaciones correctas con los clientes. Esta guía y las políticas definidas para el crédito, serán de gran importancia dentro del procedimiento al generar los créditos y el plazo de otorgamiento, y la actualización de la documentación del aspirante a recibir el crédito, sin embargo, se debe contemplar la existencia de la recuperación del crédito, en los respectivos manuales de funciones

1.4.2 Justificación Metodológica.

La presente propuesta en Fondini S.A. Se basa en utilizar, tipos de investigación, descriptiva, debido a los diferentes problemas encontrados lo cual se dará la solución a ellos, el método de la Observación, encuestas, entrevistas. Para su posterior análisis, de los resultados. Para realizar de manera óptima el desarrollo de guías, manuales y políticas de crédito y cobranza. Lo cual permitirá encontrar información cuantitativa y cualitativa, que aporten de forma relevante con información a la presente investigación, y es una investigación documental, debido a que se basa en teorías encontradas en diferentes fuentes bibliográficas

La previa investigación permitirá al analista ejecutar de manera óptima el desarrollo de guías, manuales y políticas de crédito y cobranza.

1.4.3 Justificación Práctica.

Con la aplicación y desarrollo de políticas de créditos y cobranzas dirigido a FONDINI S.A. se detalla procedimientos, políticas que ayudaran al personal a desenvolverse y establecer un buen desempeño entre los trabajadores, la empresa se maneja de forma empírica dando soluciones al momento de problemas diarios, sin tener una permanente políticas y guía de crédito y cobro sostenible no lo consideran útil, pero los análisis de las razones financiera facilitará la

toma de decisiones para el desarrollo de políticas, manuales y guías de procedimiento antes de dar el crédito.

Con la aplicación de manuales defunciones en el proceso de créditos y cobranzas, actividades, responsabilidades, líneas de autoridad y comunicación, ayudara a establecer un buen desempeño entre los trabajadores

1.5 Delimitación de la investigación

El presente trabajo de investigación tendrá como delimitación el área donde se realiza el proceso de crédito y cobranza de la empresa Fondini S.A. Ubicada en Ecuador en las calles Colombia 809 ente Lorenzo de Garaicoa y Seis de Marzo en la provincia del Guayas, se dedica a construcción de todo tipo de edificios residenciales: casas familiares individuales, edificios multifamiliares venta al por mayor de otros tipos de maquinaria para uso en la industria, el comercio, la navegación y otros servicios. incluye venta al por mayor de robots para cadenas de montaje, armas, etcétera. venta al por menor de materiales de construcción como: ladrillos, ripio, cemento, etcétera en establecimientos especializados. venta al por menor de maquinaria y aparatos eléctricos: motores, generadores, transformadores eléctricos. Tomando en cuenta los registros de los dos últimos años.

1.6 Hipótesis

Si se desarrollar políticas de créditos y cobranza para Fondini S.A. se optimizara la liquidez de la empresa.

1.6.1 Variable Independiente.

Desarrollo políticas de crédito y cobranzas.

1.6.2 Variable Dependiente.

Lograr que la empresa mejore su liquidez.

.1.6.3 Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INTRUMENTO	TECNICAS
VARIABLE INDEPENDIENTE DESARROLLO DE SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR	proceso por el cual se otorga un crédito y se tramita un cobro, por concepto de la venta de un producto o servicio	proceso de crédito	Fuente primaria	Tiempo de otorgamiento	Levantamiento de información encuesta, entrevista	Entrevista Encuesta
			política de crédito			
			evaluación de riesgo, montos de crédito	Ratios, buro de crédito, historial de pagos		Informe Económico
		proceso de cobro	Establecer canales de comunicación	capacidad de pago, analizar informes económicos		sitios web, redes sociales, mensajes de voz, SMS, correo electrónico
		venta de bien o servicio	Autorizaciones de crédito	Nivel de autorización		Récord crediticio
			identificación plena del cliente verificación de datos	ficha de clientes validación mediante contratación		
VARIABLE DEPENDIENTE LOGRAR QUE LA EMPRESA MEJORE SU LIQUIDEZ	capacidad por el cual se efectuará la recuperación de la cartera	Comprende la importancia de trabajar en conjunto para tener rentabilidad.	Fuente secundaria	ESF, ERI, EFE	Análisis Razones financieras	Toma de decisiones correctiva o prospectiva
			Estados financieros			

Figura 2 Operacionalización de las variables

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Fondini S.A.

Capítulo 2

2.1. Marco Referencial

2.1.1 Antecedentes del estudio.

Con el propósito de apoyar la fundamentación de esta investigación, se hizo necesaria una exhaustiva revisión de diversos trabajos de investigación culminados con anterioridad, que se han insertado en la temática correspondiente de las cuentas por cobrar y la falta de liquidez.

A continuación, citaremos los siguientes trabajos de investigación:

Según (Ochoa Álvarez & Herrera Ubilla, 2018) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un manual de políticas de crédito y cobranzas para Percrea Cia. Ltda”. Se planteo como objetivo general manual de políticas de crédito así llegando a la conclusión que la gestión de ventas al momento de facturar se presentan la diferencia de crédito , donde la empresa mantiene una base de dato que recopila las necesidades de una línea de crédito para todas aquellas personas que son clientes fijos y nuevos en las negociaciones, este trabajo se relaciona con la presente investigación en que no cuenta con políticas de crédito y cobranzas para las cuentas por cobrar obteniendo problemas de recuperación de cartera

(Carrera Navarrete, 2017), en su tesis “Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.’. Consiste en la Universidad politécnica Salesiana ; del Ecuador cuyo trabajo estuvo enmarcado en un tipo de investigación documental y de campo, bajo un nivel descriptivo, el cual tuvo como objetivo principal analizar los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el empresa Fondini S.A; concluyó que las medidas adoptadas por las empresas para la aplicación de las políticas de crédito y cobranza son deficientes y no permite obtener datos confiables, ni promover la eficiencia de las operaciones, debido a que pasan por alto muchos de los controles determinados con la gestión de las cuentas por cobrar.

De acuerdo a lo planteado, se recomendó a la empresa estudiar los lineamientos formulados en dicho trabajo, a fin de ponerlos en práctica para agilizar los procedimientos y llevarlos a cabo de forma más eficiente y eficaz. En cuanto a sus aportes, estos se apoyan en la consulta teórica, que representan una fuente de información valiosa para la investigación, así como de la problemática objeto de estudio en poblaciones con características similares, lo cual permitirá la futura comparación entre los resultados de la investigación y lo que se detecta en la empresa.

Por otro lado, Bravo (2016). En su trabajo de investigación *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar clientes de empresas comerciales* (tesis de pregrado) Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador; planteó como objetivo principal evaluar el control interno a las cuenta por cobrar clientes para minimizar la baja recuperación de cartera, llegando a la conclusión que los problemas de las cuentas por cobrar nacen por la mala otorgación de los créditos y que la falta de control interno a las cuentas por cobrar da lugar a que se cometan irregularidades, lo cual incide en la baja recuperación de cartera.

Luego de analizar el trabajo mencionado en el párrafo anterior, se puede comprender la importancia del rubro de cuentas por cobrar, el cual necesita de un control exhaustivo, es por ello que Fondini SA debería aplicar una política estricta para otorgar créditos a sus clientes. Este tipo de políticas permite optimizar el retorno de las cuentas por cobrar, por otra parte, también puede hacer que se pierdan oportunidades de clientes potenciales, por lo cual se tendrá que buscar el equilibrio deseado en este rubro para otorgar créditos a los clientes con los controles adecuados.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Administración financiera.

Para que una empresa pueda desarrollar sus actividades comerciales y operativas para mejorar sus ingresos es necesario que exista una función dentro de la organización con la

finalidad de cumplir sus metas (Lawrence j & Chad j, 2014), afirman “la administración financiera se refiere a las tareas del gerente financiero de una empresa, los gerentes financieros administran los asuntos financieros de todo tipo de organizaciones: privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas o sin fines de lucro”(p 3), las tareas del financiero es desigual, creación de presupuestos financieros, ellos evalúan la liquidez, costos y gastos y la recaudación del dinero para financiar las operaciones de la empresa.

La administración financiera se ocupa de la adquisición, el financiamiento de bienes o servicios con alguna meta global en mente, así, la función de decisión de la administración financiera puede desglosarse en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y administración de bienes.

2.2.1.1 Decisión de inversión.

La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones primordiales de la compañía en cuanto a la creación de valor. Comienza con una determinación de la cantidad total de bienes necesarios para la compañía.

2.2.1.2 Decisión de financiamiento.

La segunda decisión importante de la compañía es la decisión financiera. Aquí el director financiero se ocupa de los componentes del lado derecho del balance. Si usted observa la combinación de financiamientos para empresas en todas las industrias.

2.2.1.3 Decisión de administración de bienes.

La tercera decisión importante de la compañía es la decisión de administración de bienes. Una vez que se adquieren los bienes y se obtiene el financiamiento adecuado, hay que administrar esos bienes de manera eficiente.

2.2.2 Control de la liquidez.

En la tesis (Monserrat, 2018) en su maestría “Herramientas de control de liquidez aplicables a las PYME de la ciudad de Quito”, manifiesta que “implementar herramientas de

control de liquidez como parte de los controles gerenciales periódicos, permiten monitorear permanentemente el comportamiento de liquidez de la compañía”. Para efectuar un buen control de la liquidez de una empresa, el gerente financiero debe aplicar dos herramientas gerenciales importantes, las cuales están consideradas como el flujo de caja y el estado de flujo de efectivo

2.2.3 Cálculo del deterioro.

En el manual de implementación niif, en el dos mil diecinueve (Carvajal Díaz, Torres Pereira, & Vides Pérez, 2019), nos dice la organización debe realizar el cálculo de deterioro con base a una clasificación de: Cartera Normal y Cartera de Difícil cobro. Para estas cuentas, cada organización debe crear tiempos de plazos de créditos correspondientes a cada uno de los dos tipos de cartera; además de establecer cuáles serán los fundamentos considerados evidencia objetiva de deterioro ante los riesgos del no pago con la creación de factores de riesgo internos. (p. 34)

2.2.4 Contrato de Crédito.

Contrato de crédito es un Instrumento por el cual las entidades se comprometen a entregar una suma de dinero a una organización y ésta se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017). Es decir que el contrato de crédito es una operación financiera por adquisición de bienes o servicios en la que una persona realiza un préstamo por una cantidad, y la otra persona se compromete a devolver la cantidad pactada, es una obligación contraída en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo

2.2.5. Crédito vencido.

Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. (Superintendencia de Banco y Seguros Ecuador, 2015, p. 5). Estos créditos que tienen su plazo vencido son válidos

de observar ya que su saldo está implícito en el rubro del activo exigible y hay que determinar si su recuperabilidad es realmente posible.

2.4.6 Sujeto de crédito.

Según el (Banco Central del Ecuador, 2020), cuando los sujetos de crédito sean personas jurídicas recién constituidas o personas naturales que no cuenten con información financiera histórica, pero que estén obligadas a llevar contabilidad, la identificación del segmento al que pertenece el sujeto de crédito, sea este productivo, comercial ordinario, comercial prioritario, educativo o microcrédito, se basará en la proyección del nivel de ventas o ingresos totales anuales adecuadamente verificada por la entidad financiera “Es un otorgamiento que se les brinda aquellas personas que tengan la capacidad y garantía de compromiso de pago en el mercado nacional, tanto para el extranjero” (Gitman Lawrence,2012).

2.2.7 El Proceso de crédito.

El Proceso de crédito abarca tres fases según la (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017), en la resolución número 345-2017-F; estas son: concesión, seguimiento y recuperación.

- 1) Al hablar de concesión se refiere al otorgamiento, en esta etapa se encuentra inherente la evaluación, como paso previo y fundamental; luego prosigue la organización de los datos recogidos, en este punto se establecen las condiciones de autorización de la transacción, aprobación, sustentación suficiente y desembolso.
- 2) El seguimiento abarca el monitoreo de los parámetros, esto es historial de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación del aspirante a recibir el crédito.
- 3) La recuperación es la etapa final del proceso, consecuencia de optimización en la fase uno y dos se espera un cobro normal. Sin embargo, se debe contemplar la existencia de la recaudación del crédito no solo por la vía extrajudicial sino también en algunos

casos la acción judicial, ambas formas deben estar descritas en los respectivos manuales para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso; (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017)

Desde este punto de vista toda entidad, debe necesariamente contar con políticas y procedimientos escritos en manuales, que sirvan de guía a los usuarios del departamento de crédito para evitar riesgos en la recuperación de valores, y reconocimiento de deterioro en las cuentas por cobrar, y como consecuencia acarrear problema de liquidez que afectan la hipótesis de negocio en marcha de la organización, con el propósito de alcanzar en nivel mínimo de cartera incobrable que garantice el cumplimiento de convenio de pago que acepte el cliente ayudará a disminuir el alto índice de morosidad

2.2.8. Activo Financiero.

En conformidad (Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas entidades, 2017), en la sección 11 instrumento financiero básico, se reconocerá un activo financiero (...), cuando se convierta en una parte de las condiciones contractuales del instrumento. Al reconocer inicialmente un activo financiero (...), una entidad lo medirá al precio de la transacción incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial que se miden en el literal uno, dos y tres posteriormente al valor razonable con cambios en resultados se reconocerá a causas de las pérdidas.

Mediante el manual implementación niif pymes (Carvajal Díaz, Torres Pereira, & Vides Pérez, 2019). dice la evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos está deteriorado incluye información observable que requiera la atención del tenedor del activo respecto a los siguientes sucesos que causan la pérdida:

- (a) Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- (b) Infracciones del contrato, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o del principal.

(c) El acreedor, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del deudor, otorga a éste concesiones que no le habría otorgado en otras circunstancias.

(d) Pase a ser probable que el deudor entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.

(e) Los datos observables que indican que ha habido una disminución medible en los flujos futuros estimados de efectivo de un grupo de activos financieros desde su reconocimiento inicial, aunque la disminución no pueda todavía identificarse con activos financieros individuales incluidos. El deterioro de cartera, una vez calculado; deberá ser aprobado con el visto bueno de nombre del cargo o quien haga sus veces; antes de ser reconocido contablemente. Esto con el fin de garantizar la debida segregación de funciones.

2.2.9 Activos de Riesgos.

Los activos de Riesgos de acuerdo a (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017) en la resolución número 345-2017-F en el capítulo I establece que los activos de riesgo están expuestos a una potencial pérdida, tales como cartera de crédito, inversiones, cuentas por cobrar, otros activos y bienes muebles e inmuebles, acciones y participaciones recibidos en dación en pago o por adjudicación judicial, al hablar de los activos de riesgos específicamente en que las cuentas por cobrar están a una potencial perdidas, al no completar la existencia de la recuperación de la cartera se puede utilizar, una vía judicial y extra judicial para el cumplimientos de sus obligaciones involucrada en el crédito.

2.2.10 Políticas contables.

En su tesis “Propuesta de un Manual de Políticas Contables bajo Pymes para la empresa Ecuabuitrera”. (Klinger Mosquera, 2015), indicó que las políticas contables son el punto de partida para la aplicación de la niif para las pymes y la preparación de los estados financieros. Además, prescriben los criterios que la entidad adoptará para realizar el reconocimiento, medición, presentación y revelación de su información financiera.

Las políticas de créditos y cobranzas nos dicen Comité de Normas Internacionales de Contabilidad IASC (2009) “El objetivo de la Sección 10 es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores de un periodo anterior” (p. 2).

Igualmente “Las omisiones o inexactitudes de partidas tienen importancia relativa si pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios sobre la base de los estados financieros” (IASB, 2009, p. 4), son los principios básicos, acuerdos, regla, y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de los estados financieros.

2.2.11. Cuentas por cobrar.

En la tesis manual de políticas contable nos dice (Klinger Mosquera, 2015) “Propuesta de un Manual de Políticas Contables bajo niif Pymes para la empresa Ecuabuitrera’. Las cuentas por cobrar. Comprende el valor de los activos financieros no derivados, cuyos cobros son fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo. Las cuentas por cobrar son sumas de dinero que deben los clientes a una empresa por haber adquirido bienes o servicios a crédito. Al contar con un buen equipo de cómputo y un buen programa contable que facilite la realización de los procesos

Incluso el activo circulante, en el rubro de las cuentas por cobrar también recibe el nombre de cobrables a corto plazo (Van Horne & Wachowicz, 2010). Es una cuenta de gran relevancia en el Activo de una empresa, ya que en dicha cuenta se encuentran cuantificados los ingresos de recursos monetarios futuros para la empresa, los cuales serán fácilmente parte de su Efectivo.

2.2.12 Análisis financiero.

En su página digital (Gerencie.com, 2020) explica que el análisis financiero dispone de dos herramientas para interpretar y analizar los estados financieros, esta son análisis horizontal y análisis vertical, una vez determinada la estructura y composición del estado financiero, se procede a interpretar dicha información. Para esto, cada empresa es un caso particular que se debe evaluar individualmente, puesto que no existen reglas que se puedan generalizar, aunque si existen pautas que permiten vislumbrar si una determinada situación puede ser negativa o positiva. pues el análisis depende de las circunstancias, situación y objetivos de cada empresa con la finalidad de tomar decisiones, correctiva o retroactiva con el objetivo de mejorar su liquidez y solvencia en la toma de decisiones.

2.2.13 Razones Financieras.

En el prospecto de oferta pública la compañía Duocell S.A., nos dice que las razones financieras aprobadas por la Superintendencia de compañías valores y seguro (Murillo Matamoros, 2018). Nos dice que, al Determinar al menos las siguientes medidas cuantificables en función de razones financieras, para preservar posiciones de liquidez y solvencia razonables del emisor: a) Mantener semestralmente un indicador promedio de liquidez o circulante, mayor o igual a uno, (...), b) Los activos reales sobre los pasivos deberán permanecer en niveles de mayor o igual a uno, entendiéndose como activos reales a aquellos activos que pueden ser liquidados y convertidos en efectivo.

Se recomienda No repartir dividendos mientras existan valores obligaciones en mora. esta condición no es necesaria. Las ratios tienen como objetivo, diagnosticar si una empresa es capaz de convertir sus activos en liquidez a corto plazo.

2.2.14 Análisis Vertical.

En su artículo (Finanzas para la vida. All Rights Reserved, 2020), indica que análisis vertical es una herramienta que, al usarla, permite detectar tendencias y la composición de la

inversión, financiación y resultados de la compañía. Por supuesto, esta metodología requiere el uso de los estados financieros. Específicamente, se aplica sobre el Estado de Situación Financiera (...) y el Estado de Resultado Integral. Recuerda que sin importar la herramienta de análisis que se utilice, es importante contar con estados financieros auditados para evitar errores. consiste en la identificación de variaciones significativas en el comportamiento financiero de una firma. Así, la administración puede tener alertas tempranas sobre problemas potenciales. Sin embargo, es común que su aplicación se limite a juicios descriptivos. Con esto me refiero a apreciaciones como las cuentas por cobrar.

2.2.15 Estado financiero.

En el capítulo 4.2 del (El Marco Conceptual para la Información Financiera, 2010), los estados financieros reflejan los efectos financieros de las transacciones y otros sucesos, agrupándolos en grandes categorías de acuerdo con sus características económicas, estas grandes categorías son los elementos de los estados financieros, para determinar los elementos relacionados directamente con la medida de la situación financiera en el balance son los activos, los pasivos y el patrimonio,

En el capítulo 4.3. (El Marco Conceptual para la Información Financiera, 2010) dice, la presentación de los elementos precedentes de los estados financiero, (...). Percibe que, los activos y pasivos pueden ser clasificados según su naturaleza, de acuerdo con su función en el negocio de la entidad, a fin de presentar la información de la forma más útil a los usuarios para los propósitos de toma de decisiones económicas, como los propietarios, prestamistas, empleados, proveedores, entes reguladores del estado.

Con los estados financiero se puede medir la situación actual de una empresa, esta información es importante por que al conocer cómo se encuentra la entidad, podrá tomar decisiones los usuarios interesados de esta información, los clientes interno y externo, como el gobierno, inversionistas, accionista, acreedores. Empleados y prestamistas, son los

interesados de esta indagación, para la toma de decisiones económicas y poder medir rentabilidad o pérdida de un periodo, cabe recalcar que una información falsa puede resultar con sanciones, multa, interés y recargo, contra la empresa.

2.2.16. Ratios de Liquidez.

Para Petmesidou & Guillén (2015), quienes afirman que el “índices financieros que miden la capacidad de efectivo equivalente de efectivo, en un determinado periodo, para poder saber el grado de responsabilidad y cumplimiento de pago con los terceros, y tener la capacidad de poder estar en el mercado compitiendo”. (p. 15), los índices de liquidez son indicadores que miden la situación económica de una entidad, cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz convertir su activo en efectivo a corto plazo.

Los indicadores financieros son utilizados para mostrar la relación que existe entre las diferentes cuentas de los estados financieros, las fórmulas a continuación sirven para para analizar su liquidez etc.

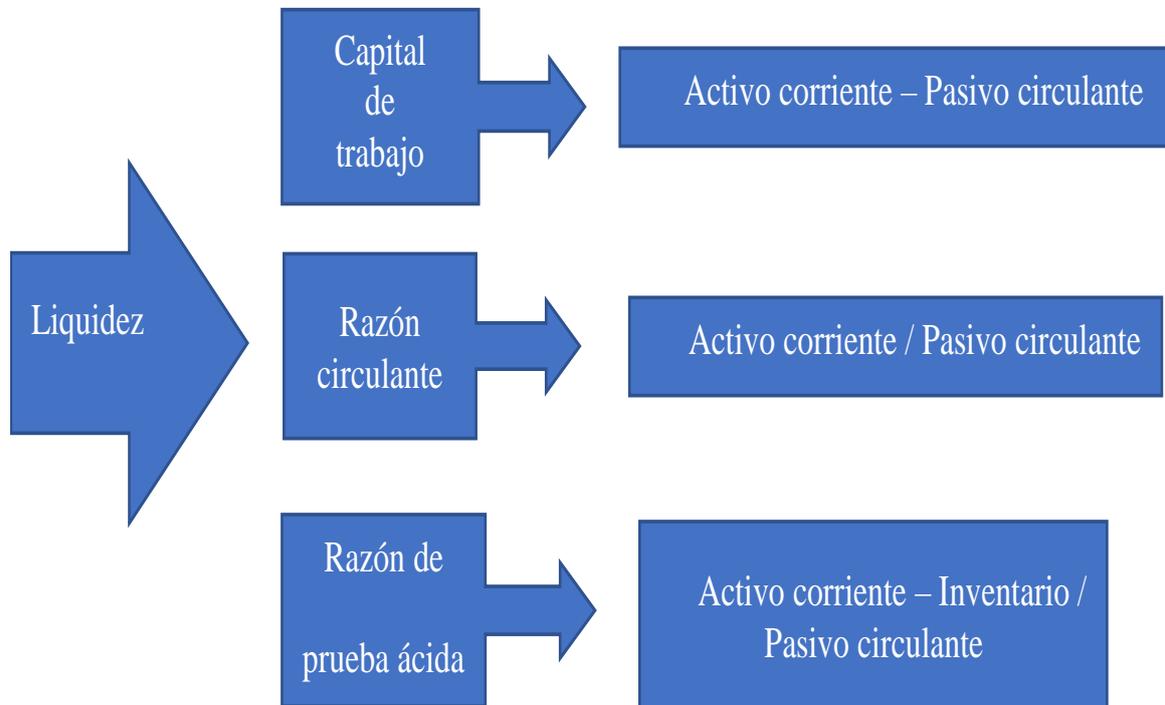


Figura 3 Ratios de liquidez

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

2.3 Marco Contextual



Figura 4 Logo de Fondini SA

FONDINI S.A es una microempresa cuya actividad económica principal es la venta al por menor de materiales de construcción en establecimientos especializados y la instalación, reparación y el mantenimiento de ascensores así como escaleras mecánicas y la construcción de puertas giratorias en edificios u otros proyectos de construcción, con RUC 0991341315001 fue constituida mediante escritura pública el 21 de febrero 1996 en el cantón Guayaquil (Guayas Ecuador), aprobado por el especialista jurídico de la intendencia de Guayaquil según resolución No 92-2-10000753 e inscrita en el Registro Mercantil el 5 de julio del 2014, Ésta compañía cuenta con su domicilio tributario en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, calle Colombia 409 y Lorenzo de Garaycoa.

Tabla 1 Nómina Fondini S.A.

Áreas	Cantidad Empleados
Gerencia	2
Contador	1
Personal de recursos humanos	3
Personal Administrativo	5
Personal Operativo	10
Total	21

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

2.3.1 Ubicación geográfica.

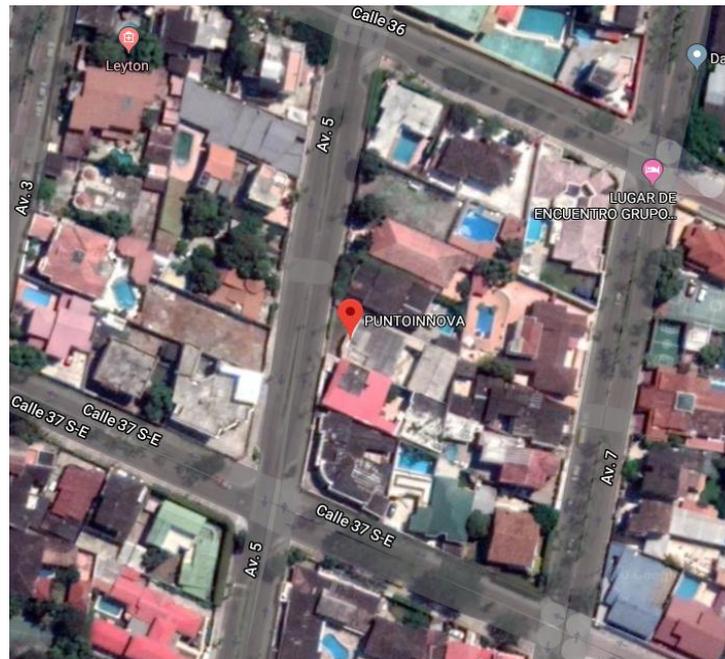


Figura 5 Ubicación de la empresa Fondini SA

2.3.2 Misión.

Ser más que un proveedor, un colaborador de nuestros clientes, ayudándolos a alcanzar sus objetivos, ofreciéndoles productos técnicos de última generación en el mercado de la construcción y soportados por normativas europeas y un excelente servicio comercial.

2.3.3 Visión.

Ser una compañía líder en el mercado de la construcción con productos de última tecnología y servicio técnico efectivo; reconocidos por nuestra experiencia, calidad humana y profesional en los negocios, contribuyendo así a la prosperidad y desarrollo del Ecuador.

2.3.4 Valores.

- Honestidad
- Responsabilidad
- Orden
- Excelencia
- Innovación

Durante este año las operaciones de la compañía se han visto afectadas principalmente por el flujo de caja de operación negativo por US\$370,855 originados por la demora de la recuperación de la cartera, consecuentemente, falta de cancelaciones en condiciones normales de crédito a las cuentas por pagar comerciales y administrativas. Perdida del año por US\$12,456 reducción del volumen de venta 30% equivalente respecto al año 2017, sumándole la pérdida de un ejecutivo clave para la empresa. (AUDIT, 2019, pág. 12)

El proceso actual de cobranza es únicamente con llamadas telefónicas al cliente para gestionar el cobro. En otras palabras, no existe una política ni guía o procedimientos para gestionar el cobro oportunamente o indicadores de procesos de cobro por tal razón se evidencia que no hay políticas ni procedimientos de cobranza, es por esa causa, que la empresa no tiene liquidez. Con la propuesta de investigación se desarrollará políticas de crédito y cobranzas con el fin de recuperar la estabilidad económica y financiera de la empresa.

2.4. Marco Conceptual

2.4.1 Contabilidad.

La contabilidad es la ciencia que analiza cada transacción, dado a conocimientos variable y fiables, que sirven para predecir y explicar los hechos económicos, considerado sistema de información útil para la toma de decisiones, contiene componentes científicos y tecnológicos, facilita los procesos de control organizacional.

2.4.2 Crédito.

Es una operación de financiación el crédito representa la venta de un bien o presta un servicio por una cantidad de dinero a otra persona quien se compromete a pagar el valor pactado en un plazo determinado más una cantidad adicional llamado interés. Para lo anterior se requiere de un sistema de información con todos los datos necesarios actualizados, que permita tomar decisiones firmes y ágiles.

2.4.3 Cobranza.

Es la causa por medio del cual la administración recauda o recupera los valores pactados en las ventas a crédito

2.4.4 Cobro.

Se denomina cobro al dinero que percibimos por el pago de una deuda, por la prestación de un servicio o por la venta de un bien. En el ámbito empresarial, se refiere a cualquier entrada de dinero que se produzca en la tesorería de una empresa.

2.4.5 Cartera vencida.

La cartera es parte del estado de situación financiera de un ejercicio económico, clasificada como activo corriente llamada cuenta por cobrar que mide la liquidez de la empresa y está constituida por clientes. Cuando mencionamos la palabra vencida quiere decir que ha incumplido con el plazo establecido y el retorno de la misma no se ha efectuado, dentro del tiempo estipulado de la negociación, en otras palabras, su fecha de su vencimiento feneció y se encuentra impaga.

2.4.6. Cuentas por cobrar.

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico.

2.4.7 Cuentas incobrables.

Son aquellos importes que se refleja en el estado de situación financiera por las ventas a crédito, las cuentas incobrables son una pérdida de activos corriente y una disminución en los ingresos, que se registra como un gasto, se estima una provisión para este valor la cual servirá de apoyo en los comprobantes de venta de dudosa procedencia.

2.4.8 Empresa.

Es considerada como una unidad económico social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios

2.4.9 Eficacia.

Se refiere a la capacidad de conseguir un objetivo, en los tiempo o perdido establecido resultado o una finalidad deseada, Son el penetrante eficiente que se utilicen aquellos insumos, inversión, recursos, etc., que generen el mejor resultado, lo que se busca es minimizar los costos y maximizar los resultados.

2.4.10 Estrategia.

En otras palabras, concebir y posteriormente ejecutar cursos de acción para lograr uno o más objetivos empresariales. Se consideran estrategias a todos los planes o procesos propuestos por la alta gerencia para el cumplimiento de los objetivos planteados para un ejercicio fiscal y esto conlleva a generar valor para la compañía.

2.4.11 Estrategia de negocio.

Las estrategias de negocio como conjunto de actividades que permitirán que la empresa alcance y defina las bases sobre las cuales la empresa competirá en determinado negocio, se basa en las capacidades o competencias de la empresa, sus fortalezas y debilidades en relación a las características del mercado, y a las correspondientes capacidades, fortalezas y debilidades de sus competidores.

2.4.12 Negocio en marcha.

Es un conjunto integrado de actividades y activos susceptibles de ser dirigidos y gestionados con el propósito de proporcionar una rentabilidad en forma de dividendos, menores costos u otros beneficios económicos directamente a los inversores u otros propietarios, miembros o partícipes.

2.4.13 Riesgo.

Desde el punto de vista financiero, el riesgo significa incertidumbre sobre la evaluación de un activo, se considera como un peligro a toda posibilidad o probabilidad de que sucedan hechos que conlleven a futuras pérdidas dentro de las empresas, la cual es determinada mediante la evaluación de la vulnerabilidad.

2.4.14 Riesgo de Liquidez.

Son índice financiero que miden la capacidad de una empresa, realizable del activo, es decir, más líquido y que más rápidamente puede convertirse en dinero, es la que se sitúa en el activo corriente, la empresa puede medir liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus obligaciones, es decir, es el peligro de quedarse sin dinero.

2.4.15 Control de la liquidez.

En la tesis (Monserrat, 2018) en su maestría “Herramientas de control de liquidez aplicables a las PYME de la ciudad de Quito”. “Manifiesta que implementar herramientas de control de liquidez como parte de los controles gerenciales periódicos, permiten monitorear permanentemente el comportamiento de liquidez de la compañía”. Para efectuar un buen control de la liquidez de una empresa, el gerente financiero debe aplicar dos herramientas gerenciales importantes, las cuales están consideradas como el flujo de caja y el estado de flujo de efectivo.

2.4.16 Ratios financiero.

Las ratios son herramientas que cualquier director financiero utiliza para analizar la situación financiera de una empresa, el análisis de ratios se puede saber si se ha gestionado bien o mal una empresa, se pueden hacer proyecciones económico financieras bien fundamentadas y se mejora en la toma de decisiones.

2.4.17 Liquidez.

Es la rapidez con que la empresa o persona puede vender o intercambiar un activo por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo permitiendo cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

2.4.18 Estados financieros.

Se considera estados financieros aquellos documentos que reflejan la situación económica real de una empresa o persona por la cual comprende, un estado de situación financiera, un estado del resultado integral, un estado de cambios en el patrimonio, un estado de flujos de efectivo, notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

2.4.19 Índices financieros.

Es una herramienta de análisis contable es el estudio que se hace de toda la información ingresada en un período contable determinado por el tiempo y disponible en los estados financiero para tratar de determinar la situación económica de la empresa, por lo tanto, se clasifica en indicadores de liquidez, indicadores de rendimiento y rentabilidad, para la toma de decisiones de una empresa o persona.

2.4.20 Análisis de los estados financiero.

dispone de dos herramientas para interpretar y analizar los estados financieros, estas son: análisis horizontal y análisis vertical, una vez determinada la estructura y composición del estado financiero, se procede a interpretar dicha información. Para esto, cada empresa es un caso particular que se debe evaluar individualmente.

2.4.21 Políticas contables.

Son normas que se rigen para linear con los procedimientos establecidos en una empresa, donde está estipulado en un documento. Las políticas deberán seguir lo establecida para no tener riesgos a la hora de conceder los créditos comerciales a los clientes.

2.5. Marco legal.

El presente estudio requiere de información del procedimiento legal para su ejecución, es por ello que se darán a conocer las bases legales en que se enmarca el trabajo de investigación, por lo tanto, se cita el Art. 66 de la Constitución De La República Del Ecuador (2008), el cual nos indica que se reconocerá y garantizará a las personas derechos de libertad, dicho artículo en el numeral 29 literal C, argumenta que “ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias” (pp. 30,31).

La ley orgánica de régimen tributario interno en el Art 10 deducciones dice con el propósito de poner las bases imponible sujeta a impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos Por lo tanto se cita el Art 10 literal 11 dice las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes IFRS (2015), en la Sección 1 “Pequeñas y medianas entidades” nos indica que las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

- a) No tienen obligación pública de rendir cuentas; y
- b) Publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos

El objetivo de las normas financieras es establecer las normas relativas al reconocimiento de los rubros, es por ello que las IFRS (2015), En las NIIF para Pymes, Sección 10 “Políticas, Estimaciones y Errores Contables” detalla que como resultado de las incertidumbres

inherentes al mundo de los negocios, muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino sólo estimadas, basados en juicios de la información fiable disponible más reciente, uno de estos rubros son las cuentas por cobrar de dudosa recuperación, en las cuales sólo podemos estimar un monto, más no se puede identificar con claridad el valor al que puede ascender este rubro.

Toda persona sea natural o jurídica extranjeros o nacionalizados ecuatorianos, que tengan actividades comerciales en el territorio. Ecuatoriano, se regirán bajo las sientes leyes, normas, código y reglamento vigentes.

2.5.1 Constitución de la República del Ecuador.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Asamblea contituyente, 2018)

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Asamblea contituyente , 2008)

Art. 66 numeral literal C, argumenta que “ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias”

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Es la Constitución de la república del Ecuador en el Art. 319. Dice el Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Asamblea constituyente , 2008, p. 151)

Artículo 310 El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (La Asamblea Constituyente, 2018)

2.5.2 Código civil.

Art. 1510.- El plazo es la época que se fija para el cumplimiento de la obligación, y puede ser expreso o tácito. es tácito el indispensable para cumplirla, no podrá el juez, sino en casos especiales que las leyes designen, señalar plazo para el cumplimiento de una obligación, sólo podrá interpretar el concebido en términos vagos u oscuros, sobre cuya inteligencia y aplicación discuerden las partes.

Art. 1511.- Lo que se paga antes de cumplirse el plazo no está sujeto a restitución, esta regla no se aplica a los plazos que tienen valor de condiciones.

Art. 1512.- El pago de la obligación no puede exigirse antes de expirar el plazo, si no es:

- 1- Al deudor constituido en quiebra o que se halle en notoria insolvencia; y,
- 2.- Al deudor cuyas cauciones, por hecho o culpa suya, se han extinguido o han disminuido considerablemente de valor. Pero, en este caso, el deudor podrá reclamar el beneficio del plazo, renovando o mejorando las cauciones.

Art. 1567.- El deudor está en mora.

- 1.- Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirle en mora;
- 2.- Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla; y,
- 3.- En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor. (Congreso nacional, 2017).

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 el tiempo estipulados, o en el lugar y el tiempo de la entrega, no habiendo estipulación en contrario.

Con todo, si el comprador fuere turbado en la posesión de la cosa, o probare que existe contra ella una acción real de que el vendedor no le haya dado noticia antes de perfeccionarse el contrato, podrá depositar el precio con autorización del juez, y durará el depósito hasta que el vendedor haga cesar la turbación o afiance las resultas del juicio.

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, con resarcimiento de perjuicios.

Si exigiere la resolución, el demandado podrá consignar el precio completo, que comprende el capital y los intereses adeudados hasta que se reciba la causa a prueba.

Art. 1814.- La cláusula de no transferirse el dominio sino en virtud de la paga del precio, no surtirá otro efecto que el de la demanda alternativa enunciada en el artículo precedente; y pagando el comprador el precio, subsistirán en todo caso las enajenaciones que hubiere hecho de la cosa o los derechos que hubiere constituido sobre ella en el tiempo intermedio.

Art. 1815.- La resolución de la venta por no haberse pagado el precio, da derecho al vendedor para retener las arras, o exigir las dobladas, y además, para que se le restituyan los frutos, ya en su totalidad, si ninguna parte del precio se le hubiere pagado, ya en la proporción que corresponda a la parte del precio que no hubiere sido pagada.

El comprador, a su vez, tendrá derecho para que se le restituya la parte que hubiere pagado del precio.

Para el abono de las expensas al comprador, y de los deterioros al vendedor, se considerará al primero como poseedor de mala fe, a menos que pruebe haber sufrido en su fortuna, y sin culpa de su parte, menoscabos tan grandes que le hayan hecho imposible cumplir lo pactado.

Art. 1816.- La resolución por no haberse pagado el precio no da derecho al vendedor contra terceros poseedores, sino en conformidad a los Arts.

1506 y 1507. Si en la escritura de venta se expresa haberse pagado el precio, no se admitirá contra terceros poseedores otra prueba que la de nulidad o falsificación de la escritura. (Congreso nacional, 2017)

2.5.3 Ley orgánica de régimen tributario interno.

Art 10 Deducciones. En el numeral 11 (Congreso Nacional , 2016), Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en

cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. (Congreso Nacional , 2016).

2.5.4 Ley de compañías.

Registro crediticio.

Art 458.- La Superintendencia de Compañías y Valores establecerá las políticas y la forma en que las compañías que se encuentren bajo su control deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos

Las compañías reguladas por la Superintendencia de Compañías y Valores proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución que no sean las determinadas en esta ley.

La Superintendencia de Compañías y Valores podrá acceder en todo momento a los datos contenidos en el registro Crediticio para cumplir sus deberes y obligaciones establecidos en la Constitución y la ley.

Art. 459. De conformidad con el artículo anterior, las compañías reguladas por la Superintendencia de Compañías y Valores, que realicen ventas a crédito, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos la información necesaria para mantenerlo actualizado. A fin de dar cumplimiento con esta obligación, las sociedades reguladas por la Superintendencia de Compañías y Valores, deberán observar los siguientes criterios:

a) La periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio será determinada por la Superintendencia de Compañías y Valores, y en ningún caso podrá ser superior a un mes. Se establecerán procesos de reportes especiales para enmendar inmediatamente los errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro.

b) La información remitida deberá contener, al menos, los siguientes datos de identificación, en caso de que quien haya contratado el crédito sea una persona natural: nombres y apellidos completos, el número de cédula de identidad y ciudadanía o pasaporte; y, en caso de que se trate de una persona jurídica se hará constar la razón social y el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC). Respecto de la información relativa a la operación crediticia, se exigirán los siguientes datos, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas: fecha en la que se originó la obligación, la fecha desde la cual la misma es exigible, la fecha de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el monto del interés de mora a la fecha del reporte, y el estado en que se encuentra el crédito, haciendo constar de forma expresa si respecto del mismo se ha planteado reclamo administrativo o se ha iniciado proceso judicial.

c) No se podrán registrar ni reportar valores correspondientes a conceptos que no se hayan originado en operaciones de crédito directas y que no hayan sido solicitadas expresamente por el cliente. (Congreso Nacional , 2017)

2.2.5 Las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes.

Al implementar las normas internacionales para las pymes, permitira a la empresa, llevar un control adecuado y conocer la situacion financiera de la compania, durante un periodo contable el rendimiento y el flujo de efectivo (2015), En las NIIF para Pymes, Sección 10 “Políticas, Estimaciones y Errores Contables” detalla que como resultado de las incertidumbres inherentes al mundo de los negocios, muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino sólo estimadas, basados en juicios de la información fiable disponible más reciente, uno de estos rubros son las cuentas por cobrar de dudosa recuperación, en las cuales sólo podemos estimar un monto, más no se puede identificar con claridad el valor al que puede ascender este rubro. (Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas entidades, 2017)

El objetivo de las normas financieras (...) (IFRS, 2015) En las NIIF para Pymes, Sección 21 dice “(...) el deterioro del valor de activos y cuentas por cobrar incobrables. Ellas son ajustes en el importe en libros de activos” (p. 25). “La entidad reconocerá la provisión o un pasivo donde existe una incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento, de sucesos pasados donde se haya generado una obligación presente,” (IFRS, 2015, p. 124) “La entidad continúa reconociendo las cuentas por cobrar como un activo hasta que se hayan cobrado o dado de baja por incobrables” (IFRS, 2015, p. 71).es decir que una cuenta se vuelve incobrable por muchas razones, tales como la quiebra del deudor, la incapacidad de encontrar al deudor, un fraude por parte del deudor o la falta de documentacion adecuada para demostrar que existe una deuda. (Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas entidades, 2017)

Capítulo 3

3 Marco Metodológico

3.1 Diseño metodológico.

En el presente capítulo se indica el diseño, técnicas, procedimientos, y muestra de la población que se llevó a cabo directamente en la empresa para ejecutar las técnicas de recopilación y análisis de datos. Según Arias (2012), explica el diseño metodológico como “el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Es decir, el diseño metodológico es clave en la ejecución de un proyecto debido a que proporciona las bases necesarias para la obtención de información relevante que ayudara a la ejecución del mismo.

3.2 Tipo de investigación.

El presente trabajo investigativo se emplea estudio descriptivo, debido a que se llevará a cabo directamente en la empresa, cuya finalidad es puntualizar y trazar los hechos y situaciones más notable en la gestión de créditos y cobranzas, donde se hace la recolección de datos mediante la utilización de encuestas, por lo cual se recopilará, medirá y graficará la información obtenida, Arias (2012) indica la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos (...), o de la realidad donde ocurren los hechos (...), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p. 24). A través de este estudio se revela los tipos de repeticiones más importante del problema en estudio, en la gestión de crédito y cobranzas.

3.2.1 Variables independientes.

De acuerdo a lo descrito por Arias, (2012) indica que, su misión es observar y cuantificar, para esta investigación es las políticas de cuentas por cobrar y la evaluación de la caducidad de la cartera vencida, sin establecer relaciones entre éstas. Es decir, cada característica o

variable se analiza de forma autónoma o independiente. Por consiguiente, en este tipo de estudio (...) se presencia las variables, (g. 25) a continuación se especifica los tipos de variable a utilizar en el estudio de crédito y cobranza de la entidad.

3.2.2 Tipos de variables Cualitativa.

Con base a (Arias, 2012) las variables cualitativas de este estudio están dadas por las condiciones de crédito que se manejan en la entidad, se intenta categorizar a los clientes y los colaboradores del área de crédito y cobranzas para caracterizarlos en función de sus cualidades o atributos que, mediante palabras, permitan perfilarlos. Éstas pueden ser

1) Dicotómicas: se presentan en sólo dos clases o categorías. Para esta investigación se ha enfocado el estudio en los Clientes y Personal de Fondini S. A. encargado del área de crédito.

2) Politómicas: se manifiestan en más de dos categorías. En esta tesis se enfocó en las condiciones de crédito, la antigüedad de la cartera, procesos de recuperación del efectivo.

3.2.3 Tipos de variables Cuantitativas.

Según (Arias, 2012) las variables cuantitativas son aquellas que se expresan en valores o datos numéricos que además de mantener intervalos similares, posee un cero absoluto el cual indica ausencia total de la variable, al igual que en el nivel de medición por intervalos, en esta escala se pueden aplicar las distintas operaciones matemáticas y estadística, pueden ser simples o complejas. En esta investigación el análisis cuantitativo esta dado por la dimensión de las variables que conlleva a analizar los estados financieros, ratios de liquidez, evaluación del conocimiento del personal al respecto de las políticas de crédito. La medición de estas variables permitirá la mejor comprensión del caso de estudio.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población.

Es el conjunto de habitantes a investigar en Fondini S.A., según la naturaleza del problema, la población tomada para la aplicación de la técnica de recopilación de datos es

finita debido a que se considerará 21 personas como candidatas, ya que es el total del personal de Fondini S.A., como se los detalla a continuación:

Tabla 2 Población Fondini SA

Población	Numero
Representante Legal	1
Gerente financiero	1
Contador	1
Personal de recursos humanos	3
Personal Administrativo	5
Personal Operativo	10
Total	21

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Para Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”. p.162. Dicho concepto define que la población comprende el total de individuos partícipes en el trabajo de investigación.

3.3.2 Muestra.

La muestra es una parte representativa de un grupo de personas, con características particulares con el fin de estudiar las propiedades de la población de la empresa, en lo que refiere a clientes internos es decir a todos los empleados de Fondini S.A., y que estén vinculada directamente al tema de estudio. Se enfocará en las cualidades del personal encargado de crédito y cobro, se toma una parte de la población para realizar la respectiva recolección de datos, en la ejecución de este proyecto será el personal directamente relacionado con el tema de investigación. Para encontrar el tamaño de la muestra, teniendo en cuenta la cantidad exacta de la población se aplicará la siguiente fórmula:

$N = 21$ Colaboradores de la empresa

$\sigma = 0.05$ Desviación Estándar

$Z = 95\%$ Nivel de Confianza = 1.96

$e = 2\%$ Error Muestral.

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

$$n = \frac{21 (0.05)^2 (1.96)^2}{(21-1) (0.02)^2 + (0.05)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{0.201684}{0.017604}$$

$$n = 11.46$$

Se concluye, que se debería tomar una muestra de 11 colaboradores para realizar las encuestas garantizando que los resultados obtenidos sean representativos de la compañía. Facilitando la investigación y concluyendo el numero de la población para determinar el planteamiento del problema en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

En la tesis de los instrumentos de colección de información (Tamayo Ly & Siesquén, 2019) dice con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contactos con las unidades de observación por medio de los cuestionarios. Entre los instrumentos más utilizados se encuentran el cuestionario y las escalas de actitudes, los cuales están compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición, y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

Según Arias (2012), define a las técnicas de recolección de datos como “las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 53). El autor afirma que son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información, ya que serán de gran ayuda al avance del trabajo investigativo.

3.4.1 Cuestionario.

Las técnicas de instrumento de recolección de datos (Tamayo Ly & Siesquén, 2019), asegura que el método escala de Likert, son instrumentos que a diferencia de los cuestionarios deben ser estandarizados y preparados más cuidadosamente en términos de

confiabilidad y validez, los cuestionarios aplicados a los clientes internos, fueron direccionado en la forma que se pueda recopilar la información, sobre políticas de crédito, proceso de crédito, encargo de cobranzas y recuperación de la antigüedad de la cartera vencida y todo tipo o forma gestión que utiliza la empresa.

El cuestionario es el reflejo de toda la problemática planteada en la investigación, debe traducir en constatación empírica los conceptos que están en el esquema generador que es el modelo de análisis. El cuestionario es el instrumento del método de encuesta para obtener la información pertinente que permite contrastar el modelo de análisis. No debemos olvidar que se trata de una fase considerablemente delicada en el proceso de investigación en general y en la encuesta en particular, se trata de elaborar un texto donde se debe plasmar un discurso lo más claro y adecuado posible en términos de preguntas. (López Roldán & Fachelli, 2015, p . 17)

Las preguntas constituyen sentencias que en forma interrogativa son la expresión de las distintas dimensiones y los indicadores que se manejan en la investigación y que darán lugar a las variables. Las respuestas son las distintas categorías de esas variables, los ítems, los indicadores de los conceptos o sus dimensiones, que por lo general deben cumplir dos condiciones: exhaustivas y excluyentes.

Para llevar a cabo la ejecución de este proyecto, se utilizó un cuestionario en el cual se estructuraron 10 preguntas, relacionadas con el tema propuesto, de tipo cerradas a través del sistema de evaluación de la escala de Likert, con ello, se llevó a cabo la encuesta como medio de recolección de datos.

Se definen las variables objeto de estudio, en base a un marco teórico, o a través de la observación a personas que pertenecen a grupos que revelan la entidad a medir. Las variable cualitativas y cuantitativas expresan, características o cualidades de la investigación dentro del otorgamiento de crédito y cobro de la empresa.

3.5 Análisis de resultados

1. ¿La empresa realiza un estudio de los antecedentes del cliente para otorgar un crédito?

Tabla 3 Realiza estudios del cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	45%
NO	6	55%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar

Fuente: Empresa Fondini SA

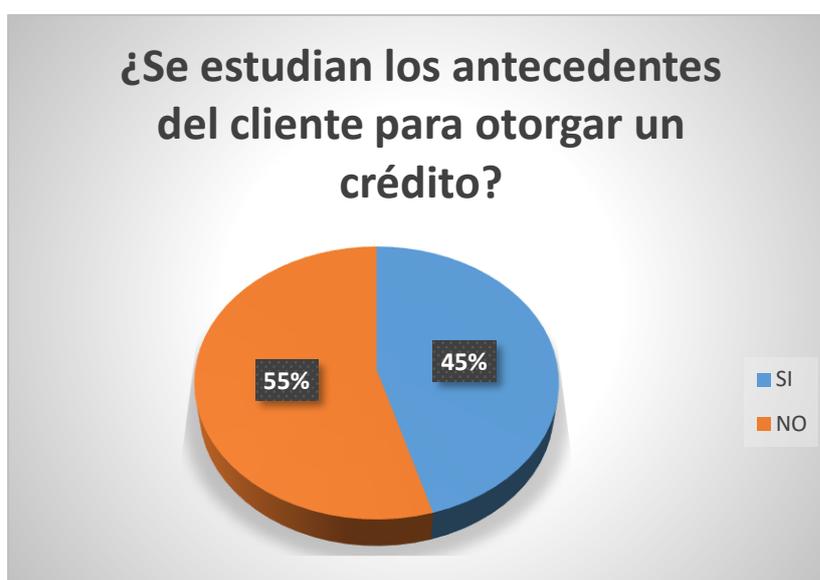


Figura 6 Realiza estudios del cliente

Elaborado por: Arturo Aguilar

Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: La tabulación de datos que se realizó para esta interrogante, muestra que el 55% de los trabajadores encuestados afirman que la empresa no realiza un estudio de los antecedentes del cliente para otorgar un crédito. Esto trae consecuencias negativas para la entidad, ya que la empresa desconoce si el cliente genera los recursos suficientes para cumplir con el crédito brindado, lo cual pone en riesgo la recuperación de la cartera y aumenta la posibilidad de que el cliente no pague, causando un incremento en el rubro de cuentas incobrable.

2. ¿Existe un formato de solicitud de crédito en Fondini SA?

Tabla 4 *Existe solicitud de crédito*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27%
NO	8	73%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

**Figura 7** *Existe solicitud de crédito*

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: Los trabajadores encuestados indican que no existe solicitud de crédito en la empresa, siendo una herramienta necesaria para otorgar créditos, ya que en ella se solicitará datos relevantes de los clientes, estos datos ayudarán a evaluar al cliente para comprobar su rentabilidad, de esta manera conocer si el cliente está apto para cumplir con los pagos a tiempo. Todo crédito debe atravesar por una etapa de estudio y evaluación previa, que garantice a la entidad la recuperación del activo circulante en el corto plazo, es importante estar en total seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es volátil y tenemos que tener información que nos corrobore la cancelación del crédito.

3. ¿Qué criterios tiene en consideración la entidad al evaluar el otorgamiento de créditos?

Tabla 5 Criterios para otorgar créditos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solvencia	4	36%
Centrales de riesgo	2	18%
Historial Crediticio	5	45%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

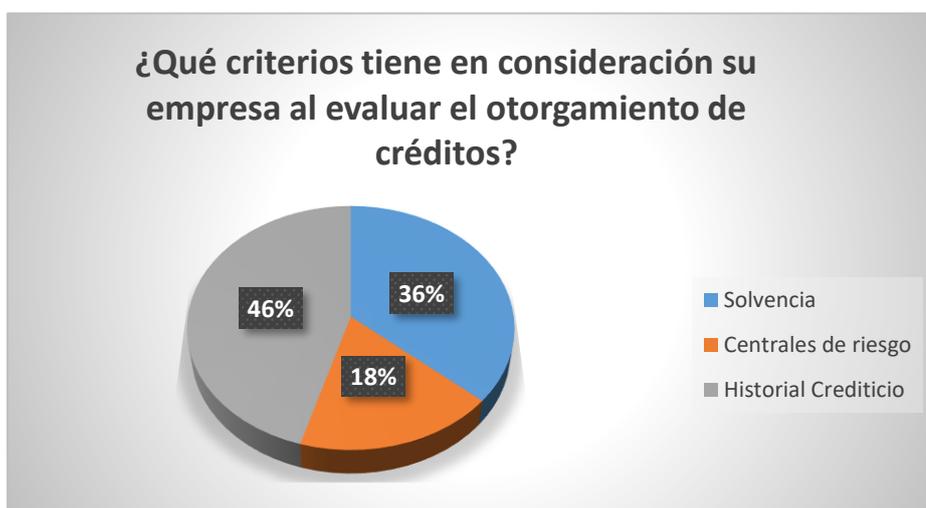


Figura 8 Criterios para otorgar créditos

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: Los colaboradores encuestados manifestaron que, dentro de su política de crédito, Fondini SA pone énfasis en la evaluación de otorgamientos de créditos a los clientes por medio del historial crediticio, ya que esta es su principal criterio según los encuestados. En el caso de clientes nuevos afirman que sólo se toma información básica, pero no se analiza su historial crediticio, por ello es necesario desarrollar un sistema de gestión en el que se pueda evaluar el otorgamiento de créditos a sus clientes, siguiendo los parámetros que sean señalados en sus políticas de crédito.

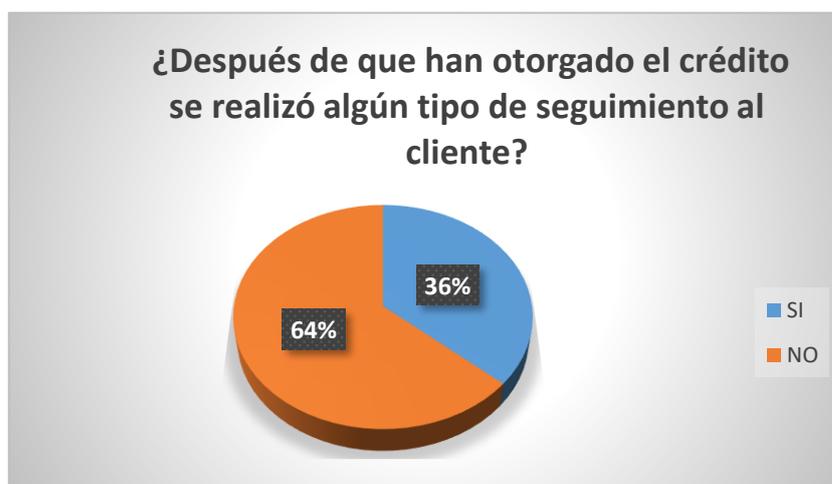
4. ¿Después de haber otorgado el crédito se realiza algún tipo de seguimiento al cliente?

Tabla 6 Se realiza seguimiento al cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36%
NO	7	64%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar

Fuente: Empresa Fondini SA

**Figura 9** Se realiza seguimiento al cliente

Elaborado por: Arturo Aguilar

Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: Del personal encuestado, el 64% manifestó que después de haber otorgado el crédito, no se realiza ningún tipo de seguimiento al cliente. Por lo tanto, podemos apreciar, que existe una falta de planificación y organización en los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar. Esto demuestra un deficiente control en el vencimiento de las facturas, si la empresa no da un seguimiento oportuno a la cartera de clientes podría maximizar el riesgo de pérdidas para el negocio, es por ello que el departamento de crédito y cobranza debería asegurarse mediante las técnicas de cobro que los clientes estén pagando sus facturas en los tiempos estipulados.

5. ¿Qué periodo de tiempo se toma en cuenta en la empresa para considerar una cuenta como incobrable?

Tabla 7 Periodo para considerar cuenta incobrable

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3 meses	3	27%
6 meses	6	55%
1 año	2	18%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

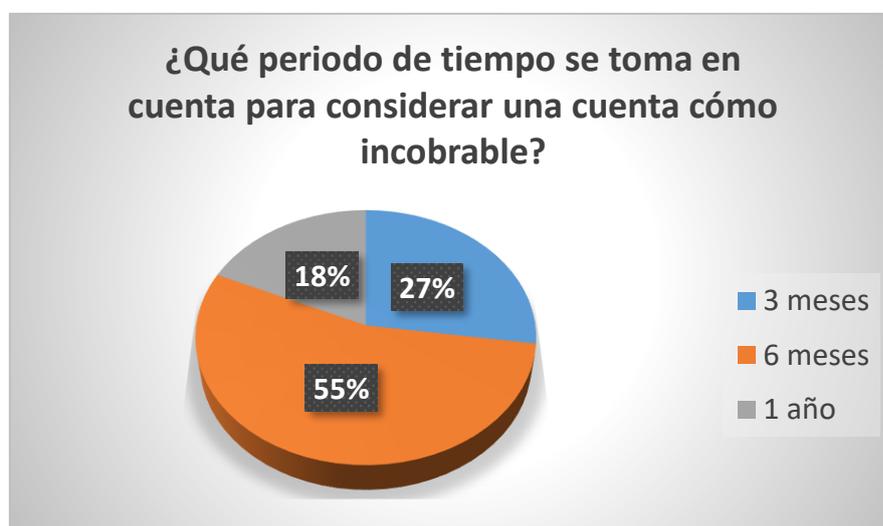


Figura 10 Periodo para considerar cuenta incobrable

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: El 55% de los encuestados indicaron que el período de tiempo que toma la empresa para considerar una cuenta como incobrable es de 6 meses. Las empresas consideran una cuenta como incobrable cuando no se tiene información del cliente en los primeros 6 meses de haber otorgado el crédito. La compañía Fondini S.A. no cuenta con los controles adecuados en esta área, que permitan recuperar los créditos de una manera rápida, efectiva y oportuna, esto conlleva a que la empresa no pueda obtener la liquidez que necesita para su operación constante.

6. ¿Usted elabora análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al período anterior para indicar las causas de su incremento?

Tabla 8 Elabora análisis comparativo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36%
NO	7	64%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

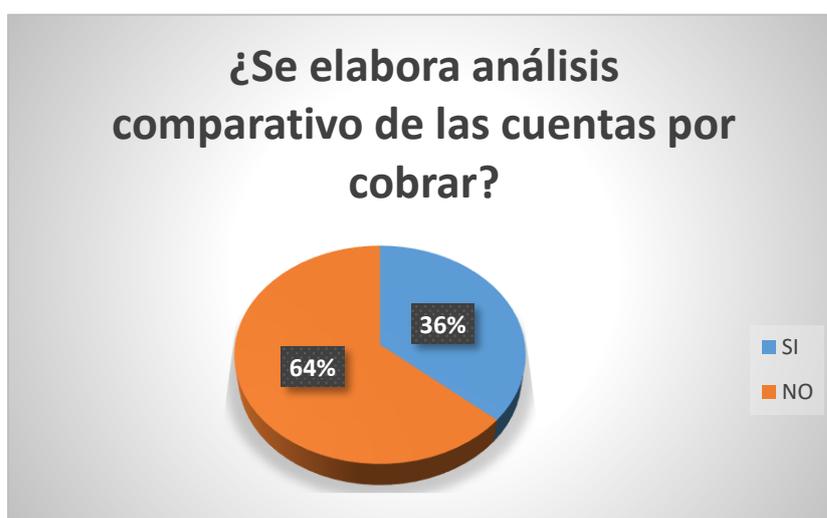


Figura 11 Elabora análisis comparativo

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

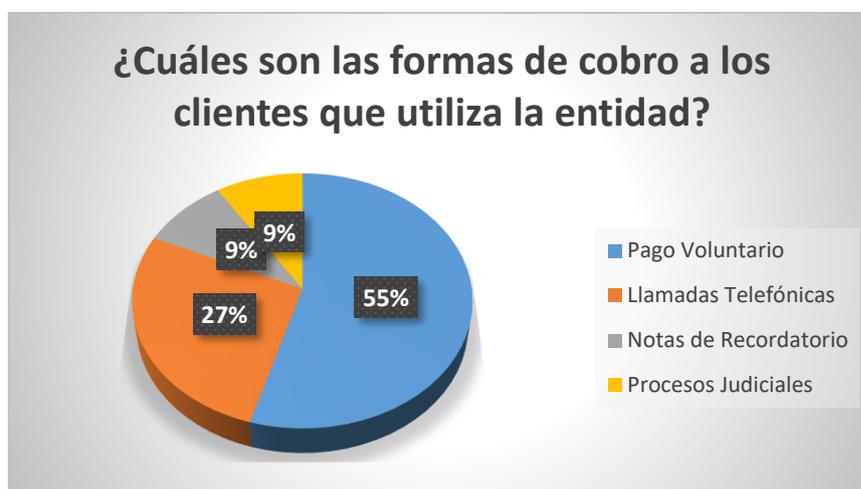
Análisis: Los resultados de esta interrogante muestran que el 64% de los encuestados no están de acuerdo en que la empresa elabora un análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al período anterior para indicar las causas de su incremento, lo que demuestra que en la compañía no se efectúa un seguimiento de las cuentas por cobrar por parte del personal encargado. Esto indica una gestión deficiente por parte del departamento de crédito y cobranza. Es por ello que deberían existir reportes semanales y mensuales de este rubro para identificar los montos pendientes de recuperar.

7. ¿Cuáles son las formas de cobro a los clientes que utiliza la entidad?

Tabla 9 Formas de cobro

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pago Voluntario	6	55%
Llamadas Telefónicas	3	27%
Notas de Recordatorio	1	9%
Procesos Judiciales	1	9%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

**Figura 12** Formas de cobro

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: El 55% de los trabajadores encuestados mencionó que la forma de cobro que utiliza la entidad es el pago voluntario por parte de los clientes, en menor cantidad los colaboradores encuestados mencionaron que han tenido que recurrir a las notas de recordatorio o llamadas telefónicas. La función principal de un excelente proceso de gestión de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones indicadas por la entidad, conservando la buena voluntad del deudor, pero también comunicándose de forma permanente para efectuar recordatorios al cliente de las fechas de pago establecidas.

8. ¿Cree usted que la falta de liquidez que posee la empresa se debe a la tardía recuperación de las cuentas por cobrar?

Tabla 10 Causa de la falta de liquidez

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	73%
NO	3	27%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA



Figura 13 Causa de la falta de liquidez

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: El 73% del personal encuestado cree que la falta de liquidez que posee la empresa se debe a la tardía recuperación de las cuentas por cobrar. Esto nos indica que la cartera vencida de difícil recuperación causa un grave impacto en la liquidez de la entidad, ya que existen factores que permiten evidenciar el efecto que tienen las cuentas por cobrar en la empresa Fondini SA. Una de estas es no cobrar en las fechas indicadas lo que trae como consecuencia un desequilibrio en las cuentas por pagar y retraso en los objetivos de la entidad.

9. ¿Se detalla al departamento financiero sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro de la empresa para controlar la liquidez?

Tabla 11 Financiero conoce los niveles de morosidad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36%
NO	7	64%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

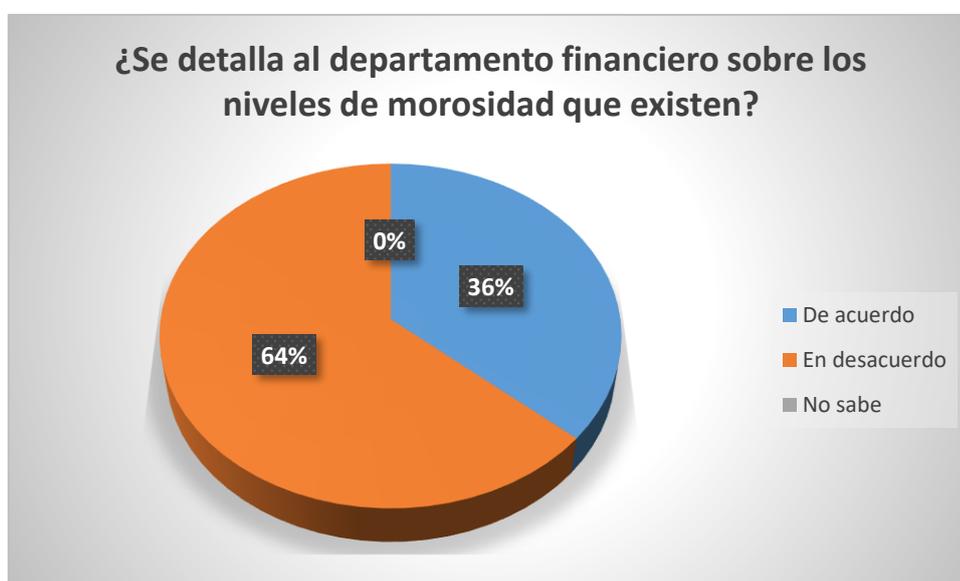


Figura 14 Financiero conoce los niveles de morosidad

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: El 64% del personal encuestado afirman que no se detalla al departamento financiero los niveles de morosidad que existen en las cuentas por cobrar de la empresa, lo cual no permite realizar un análisis de la cartera vencida por parte del departamento financiero, para realizar trabajos que puedan mejorar la liquidez de la entidad.

10. ¿Cree usted que la empresa debe tener un plan de políticas de Créditos y Cobranzas para controlar la falta de liquidez?

Tabla 12 Crear políticas de crédito y cobranza

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
Total	11	100%

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

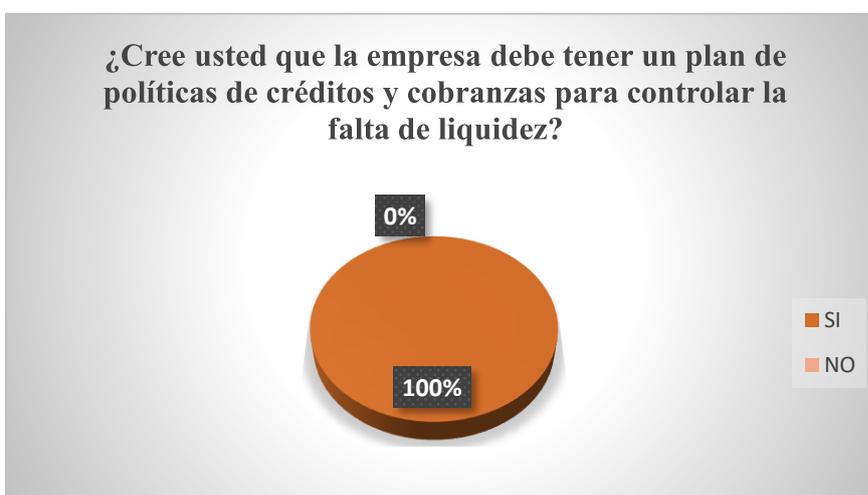


Figura 15 Crear políticas de crédito y cobranza

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Análisis: El 100% del personal encuestado coincidió en que la empresa debe tener un plan de políticas de Créditos y Cobranzas para controlar la falta de liquidez. Según la información obtenida por medio de la tabulación de datos, es que la empresa debe aplicar políticas de crédito y cobranza, para mejorar planificación, organización y elaboración de los reportes de cuentas que se deben entregar a las demás áreas para solucionar el retraso de los pagos ocasionados por las ventas a crédito. La falta de planificación, organización y comunicación entre las áreas de la empresa y la delegación de funciones, así como el personal, constituye una de las principales causas que incide en el proceso de las cuentas por cobrar.

3.6. Análisis de Razones Financieras

3.6.1 Estado de Situación Financiera.

FONDINI SA				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
POR EN AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE 2018				
(EXPRESADO EN U.S. DOLARES)				
ANALISIS DE POSICION VERTICAL				
	2018	%	2017	%
ACTIVO				
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>				
EFFECTIVO Y BANCO	3.707,00	0%	282.313,00	14%
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR **	1.225.429,00	70%	1.097.645,00	55%
INVENTARIOS	237.823,00	14%	380.112,00	19%
CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	34.005,00	2%		0%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.500.964,00	86%	1.760.070,00	88%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>				0%
PROPIEDADES Y EQUIPOS NETOS	167.949,00	10%	233.341,00	12%
PROPIEDAD DE INVERSION	58.929,00	3%		0%
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	16.364,00	1%		0%
OTROS			600,00	0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	243.242,00	14%	233.941,00	12%
TOTAL ACTIVO	1.744.206,00	100%	1.994.011,00	100%
PASIVO				
<u>PASIVO CORRIENTE</u>				
TOTAL PASIVO CORRIENTE ***	1.130.803,00	85%	1.570.192,00	97%
PASIVO NO CORRIENTE		0%		
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	192.236,00	15%	44.526,00	3%
TOTAL PASIVO	1.323.039,00	76%	1.614.718,00	81%
<u>PATRIMONIO</u>		0%		
TOTAL PATRIMONIO	421.167,00	24%	379.293,00	19%
		0%		
TOTAL PASIVO PATRIMONIO	1.744.206,00	100%	1.994.011,00	100%

Figura 16 Estado de Situación Financiera

Elaborado por: Fondini S.A

Fuente: Empresa Fondini SA

3.6.1.1 Ratios de Liquidez.

LIQUIDEZ		2018	2017
Activo Corriente/ Pasivo Corriente	<i>CORRIENTE</i>	1,3273	1,1209

Figura 17 Ratios de Liquidez

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Las ratios de liquidez ponen en manifiesto un leve incremento en cuanto a disponer de activos corrientes para cobertura de deuda a corto plazo. Esto demuestra la disminución en mayor grado del pasivo corriente. Se debe dar especial interés al problema que podría estar suscitando en sobre que le está restando liquidez a la cuenta, ya que no se está ejecutando bien la gestión de cuentas por cobrar a crédito.

3.6.1.2 Prueba Ácida.

LIQUIDEZ		2018	2017
(Activo Corriente - inventario)/ Pasivo Corriente	<i>PRUEBA ÁCIDA</i>	1,1170	0,8788

Figura 18 Prueba Ácida

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Mejoría de las cuentas ácidas para responder a obligaciones inmediatas. Como se indica en lo anterior, hay que disminuir el inventario para que no reste retorno de efectivo a la cuenta. Capacidad de pago de deudas teniendo mora es del 0,8788% en el 2017

3.6.1.3 Prueba de Esfuerzo.

LIQUIDEZ		2018	2017
EEE/PASIVO CORRIENTE	<i>PRUEBA DE ESFUERZO</i>	0,0033	0,1798

figura 19 Prueba de Fuerza

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

No se está generando el efectivo que da capacidad para cubrir el pago de pasivos. Hay que desarrollar las políticas de crédito para bajar las cuentas por cobrar y mayor rotación del

inventario. Esto posiblemente lleve a contraer más deudas para cubrir gastos corrientes. Un flujo de caja proyectado es recomendable para estos casos.

3.6.1.4 Análisis vertical del Estado de Situación Financiera.

FONDINI SA				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
POR EN AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE 2018				
(EXPRESADO EN U.S. DOLARES)				
ANALISIS DE POSICION VERTICAL				
	2018	%	2017	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
EFFECTIVO Y BANCO	3.707,00	0%	282.313,00	14%
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR **	1.225.429,00	70%	1.097.645,00	55%
INVENTARIOS	237.823,00	14%	380.112,00	19%
CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	34.005,00	2%		0%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.500.964,00	86%	1.760.070,00	88%
ACTIVO NO CORRIENTE				0%
PROPIEDADES Y EQUIPOS NETOS	167.949,00	10%	233.341,00	12%
PROPIEDAD DE INVERSION	58.929,00	3%		0%
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	16.364,00	1%		0%
OTROS			600,00	0%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	243.242,00	14%	233.941,00	12%
TOTAL ACTIVO	1.744.206,00	100%	1.994.011,00	100%
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1.130.803,00	85%	1.570.192,00	97%
PASIVO NO CORRIENTE ***		0%		
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	192.236,00	15%	44.526,00	3%
TOTAL PASIVO	1.323.039,00	76%	1.614.718,00	81%
PATRIMONIO		0%		
TOTAL PATRIMONIO	421.167,00	24%	379.293,00	19%
		0%		
TOTAL PASIVO PATRIMONIO	1.744.206,00	100%	1.994.011,00	100%
Total Pasivo / total de Activo 1130803 / 1744206 = 76% del pasivo representa la refinanciacion total de la empresa es muy elevado el para el endeudamineto de la empresa		Cuentas por Cobrar / total de Activo 1225449 / 1744206 = 70% la cuentas por cobrar representa el 70% del total del activo de la empresa es muy elevado la incobrabilidad de la cartera		
** las cuentas por cobrar aumnetaron un 15% en relacion al ano 2017				
*** Se puede notar que que las deudas a corto plazo representas la catidad refleja en el EFE \$300.00,00 por prestamp bancarios				

Figura 20 Razón Financiera del ESF

Elaborado por: Fondini S.A
Fuente: Empresa Fondini SA

3.6.2 Estado de Resultado Integral.

FONDINI SA			
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
POR EN AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE 2018			
(EXPREXADO EN U.S. DOLARES)			
	2018		2017
INGRESO DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	2.313.668,00	45%	3.443.816,00
COSTO DE VENTAS	-1.262.967,00		-2.077.045,00
GANANCIA BRUTA	1.050.701,00	-0,98	1.366.771,00
GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS	* -1.031.643,00		-648.821,00
UTILIDAD EN OPERACIÓN	19.058,00		717.950,00
OTROS INGRESOS o GASTOS NETOS	66.155,00		-69.559,00
GASTO FINANCIERO NETO	** -45.275,00		-47.917,00
UTILIDAD ANTE PARTICIPACION DE TRABAJADORES	39.938,00		600.474,00
PARTICIPACION DE TRABAJADORES	-5.990,70		-90.071,10
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	33.947,30		510.402,90
IMPUESTO A LAS GANANCIAS	-46.403,00		-162.370,00
PERDIDA O UTILIDAD DEL PERIODO	-12.455,70		348.032,90

Figura 21 Estado de Resultado Integral

Elaborado por: Arturo Aguilar

Fuente: Empresa Fondini SA

Los gastos no deducibles se reflejan en la declaración del impuesto a la renta del 2018, suma un total de 151,664.37, representa un gasto sin soporte, por tal motivo se cancela un impuesto a la renta de 46,403.00, sin embargo revisando el estado de situación financiera se observa que tiene crédito tributario de IVA por un monto de 146,510.96 dólares, y un crédito en salida de divisas por un monto de 37,701.00 en dólares que de esa forma puede entrar liquidez y apalea la falta de liquidez.

3.6.3 Estado de Flujo de Efectivo.

FONDINI SA				
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO				
POR EN AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE 2018				
(EXPRESADO EN U.S. DOLARES)				
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2018		2017	
COBRO DE CLIENTES	1.455.862,00	-395%	2.920.340,00	438%
PAGOS A PROVEEDORES EMPLEADOS Y OTROS	-1.625.227,00	441%	-2.070.847,00	-311%
GASTO FINANCIERO NETO	-45.275,00	12%	-47.917,00	-7%
IMPUESTO A LAS GANANCIAS	-162.370,00	44%	-63.963,00	-10%
OTROS INGRSO (GASTOS) NETO	6.155,00	-2%	-73.197,00	-11%
EFFECTIVO NETO UTILIZADO PROVENIENTE DE ACTIVIDAD DE OPERACIÓN	-368.837,00	100%	666.433,00	100%
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSION				
ACQUICIONES DE PROPIEDADES Y EQUIPOS	-20.767,00	1,00	-119.374,00	0,87
VENTA DE PROPIEDADES Y EQUIPOS		-	-18.300,00	0,13
EFFECTIVO NETO UTILIZADO PROVENIENTE DE ACTIVIDAD DE INVERSION	-20.767,00	1,00	-137.674,00	1,00
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO				
NUEVAS OBLIGACIONES BANCARIA	300.000,00	275%		
PAGO DE OBLOGACIONES BANCARIAS	-190.795,00	-175%	-312.505,00	
EFFECTIVO PROVENIENTE UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	109.205,00	100%	312.505,00	
(DISMINUCION) O INCREMENTO DE EFECTIVO DURANTE EL PERIODO	-282.417,00		250.837,00	
EFFECTIVO Y BANCO EN INICIO DEL PERIODO	282.313,00		31.476,00	
TOTAL EFFECTIVO Y BANCO EN FINAL DEL PERIODO	-104,00		282.313,00	

Figura 22 Estado de Flujo de Efectivo

Elaborado por: Arturo Aguilar

Fuente: Empresa Fondini SA

Se puede observar que en el pago a proveedores ha sido superior a la cobranza obtenida durante el año 2018 y no se ha medido los pagos en función a los cobros, han hechos, los gastos desmedidos, así como prestamos que no debió hacerse no existe justigación por el préstamo porque ni siquiera habido un incremento de inventario o un activo que justifique el valor del préstamo, más bien de un año a otro ha bajado el inventario y ha existido baja de inventario, como solución debieron haber conversado con los proveedores y extender la forma de pago o extender el crédito. pagar en función a lo que se estaba observando que sus ventas estaban bajando y por ende los compromisos de pagos debieron refinanciarse.

6.3.4 Cartera Vencida de Clientes

NOMBRES DE CLIENTES	FECHA DE LA FACTURA	DÍAS DE CREDITO	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS VENCIDOS	N° DE FACTURA	VALOR DE LA FACTURA
FELICIANO MOROCHO	1/1/2018	30	31/1/2018	781	#	1.540,00
MALDONADO FIALLO HNOS. CIA. LTDA.	12/1/2018	60	13/3/2018	740	#	600,00
SINOHYDRO CORPORATION	23/1/2018	30	22/2/2018	759	#	40.560,00
CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO	2/2/2018	30	4/3/2018	749	#	25.645,72
CONSORCIO E&E	15/2/2018	30	17/3/2018	736	#	6.200,00
CORPCEALVI S.A.	20/2/2018	60	21/4/2018	701	#	3.200,00
FIDEICOMISO LANDUNI	25/1/2018	30	24/2/2018	757	#	8.100,00
CHINA CAMC ENGINEERING CO., LTD.	3/2/2018	30	5/3/2018	748	#	258.649,00
SUAREZ SALAS CONSTRUCTORES S.A.	15/4/2018	30	15/5/2018	677	#	25.630,00
CONSTRUCTORA VICENTE RODRIGUEZ CIA. LTDA.	10/3/2018	30	9/4/2018	713	#	6.500,00
CONSTRUCTORA COBRILUX S.A.	5/3/2018	30	4/4/2018	718	#	32.300,00
COMPAÑIA DE CONSTRUCCIONES ECUATORIANO C	12/2/2018	30	14/3/2018	739	#	115.300,00
ROSERO CRUZ JORGE LUIS	2/3/2018	30	1/4/2018	721	#	1.230,00
CONSORCIO ESPINOSA CUEVA	7/2/2018	30	9/3/2018	744	#	4.235,00
FORT LAUDERDAL S.A.	4/2/2018	30	6/3/2018	747	#	5.465,00
CONSORCIO NHQ	18/1/2018	30	17/2/2018	764	#	138.189,00
PEÑAFIEL ESCOBAR KITTY MARJORIE CIA. LTDA.	13/2/2018	30	15/3/2018	738	#	284.326,00

Figura 23 Cartera Vencida de clientes

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

La empresa Fondini S.A., presenta un significativo problema de cuentas por cobrar, denotando riesgo de liquidez, por tener congelado esos valores, por no ser cobrados oportunamente, se mantienen en las cuentas por cobrar, sin efectivizarse generando problema de liquidez., por no contar con políticas adecuadas de crédito y cobranzas, través del análisis de las cuentas vencidas por falta de pago en el 2018, se detectó que el monto haciende a \$284,326.00 dólares corresponde a empresa que tienen contrato con el estado, y el gobierno no está pagando por falta de dinero,

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Tema de la propuesta

Diseño de políticas de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA.

4.2 Justificación

Con base al análisis de los resultados y con el propósito de mejorar la eficiencia de las tareas realizadas en el departamento de crédito y cobranza de Fondini S.A., se diseña políticas de créditos y cobranzas, tendientes a optimizar la liquidez de la organización. Este enfoque está dirigido a la administración de la cartera de las cuentas por cobrar, antes de su otorgamiento; así como, estrategias de crédito y cobranzas que permitan la recuperación oportuna y eficiente de los créditos vencidos con el objetivo de garantizar seguridad financiera y crecimiento de la entidad.

4.3. Objetivo de la propuesta

4.3.1 Objetivó general.

Desarrollar políticas para otorgar crédito nuevos y estrategia para la recuperación la cartera vencida de Fondini S.A.

4.3 2 Objetivos específicos.

La propuesta está adaptada a la orientación de la estrategia de cobro a corto plazo y diseño de políticas de crédito y cobranza, sobre todo mejorar la liquidez a largo plazo con sistemas de seguimiento para anticipar las necesidades empresariales, buscando lograr los siguientes objetivos específicos:

- Establecer procedimientos y responsabilidad en el área de ventas y cobranzas para mejorar la liquidez de Fondini S.A.

- Elaborar estrategias que propendan a la coordinación efectiva entre las áreas de ventas y créditos.
- Realizar seguimiento continuo preciso a los vencimientos de los créditos y de los pagos efectuados.
- Monitorear y evaluar las políticas de créditos y cobranzas.

4.4 Desarrollo de la propuesta

El diseño de la propuesta se basa en el desarrollo de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas, así como estrategias para la recuperación de la cartera vencida que permita precisar los mandos o dirección a través de un organigrama, instruyendo los cargos y creando las funciones que le corresponden a los puestos de los directivos y empleados, elaborando un manual de funciones con el fin de determinar las responsabilidades de los empleados y que se norme el proceso de solicitud de crédito y que permita gestionar oportunamente las cuentas por cobrar.

4.4.1 Manual de políticas.



Figura 24 Manual de Políticas

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

4.4.1 Organigrama de la propuesta.

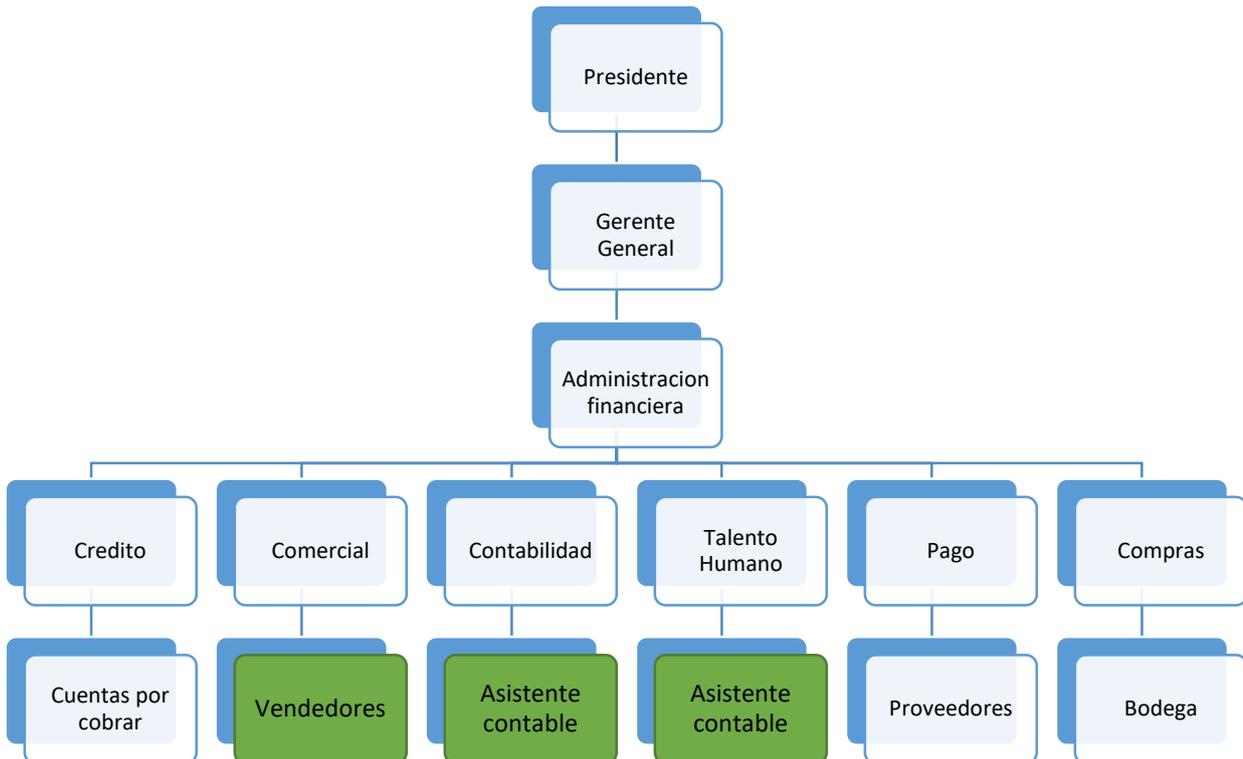


Figura 25 Organigrama de la Empresa

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

4.4.2 Política de crédito.

Análisis de crédito a otorgar, por una persona idónea para el cargo, se debe tener en cuenta que el cliente debe de llenar una solicitud de crédito y de esa manera hacer un estudio de su estado crediticio. **(Formulario SCC-000-Ver anexos)**. Se debe revisar en las facturas el valor, fecha de vencimiento, nombre, descuentos, para verificar que coincidan con el crédito: Se debe tener en cuenta que productos se le vendió, descuento, plazo de vencimiento para evitar confusiones. Fondini S.A. Establecerá al departamento de ventas una tabla donde detallará el plazo del crédito de acuerdo al tipo de negociación y monto de venta. Si en caso se generara un plazo de crédito que no esté especificado en la tabla, el mismo será presentado a Gerencia Comercial para su análisis y autorización.

4.4.2.1 Tiempo de crédito.

Crédito	
Monto	Tiempo
< 10000	30 Días
10001>20000	60 Días
20001 > 30000	90 Días
30000 En Adelante	150 Días

Figura 26 Tiempo de Crédito

Elaborado por: Fondini S.A
Fuente: Empresa Fondini SA

1. FONDINI S.A. Establecerá al departamento de ventas una tabla donde detallará el plazo del crédito de acuerdo al tipo de negociación y monto de venta.
2. Si en caso se generara un plazo de crédito que no esté especificado en la tabla, el mismo será presentado a Gerencia Comercial para su análisis y autorización.
3. El departamento de Cobranzas tendrá la obligación de mantener una cartera al día, haciendo seguimiento constante a los clientes recordándoles sus promesas de pago.

Preparar mínimo mensualmente un estado de cartera clasificado por fechas de vencimiento, reporte que estará en constante análisis, revisando las facturas que se han vencido, con el fin de iniciar el cobro personalizado por parte de la empresa. Visitas periódicas a los clientes para mejor control de la cartera, cuando el cliente ya se le han pasado varias fechas de vencimiento de pago de cuotas es recomendable hacerle seguimientos personalizados con el fin de conciliar formas de pago.

Se establecerán valores por mora y gastos de cobranza cuando la factura tiene más de 90 días de vencimiento, permanentemente la persona que maneja las Finanzas y Contabilidad, deberán estar monitoreando la cartera y conciliando la información, en el proceso de cierre contable se procederá a realizar los ajustes y conciliaciones necesarias, se deberá calcular la respectiva provisión de cartera, por cuanto las ventas a crédito corren el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa en una pérdida al no ser posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

4.4.2.2 Política de Garantía.

todos los equipos, partes y piezas que Fondini S.A. venda gozan de una garantía limitada bajo las siguientes condiciones:

1. Única y exclusiva contra desperfectos de fabricación, durante el periodo de garantía, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal y conforme lo especificado en los instructivos de uso que acompaña a cada producto.
2. La garantía y los períodos en que está vigente la proporciona el fabricante y está también condicionada al país de distribución y al distribuidor.
3. La garantía de FONDINI S.A. entra en vigor a partir de la fecha de compra que se detalla en la factura y sólo cubre los gastos de reparación o sustitución del producto, quedan excluidos todos los gastos derivados del transporte. La garantía no cubre los siguientes caso uso o abuso del producto evaluado por un perito.

4.4.2.1 Diagrama de Flujo Proceso de Crédito

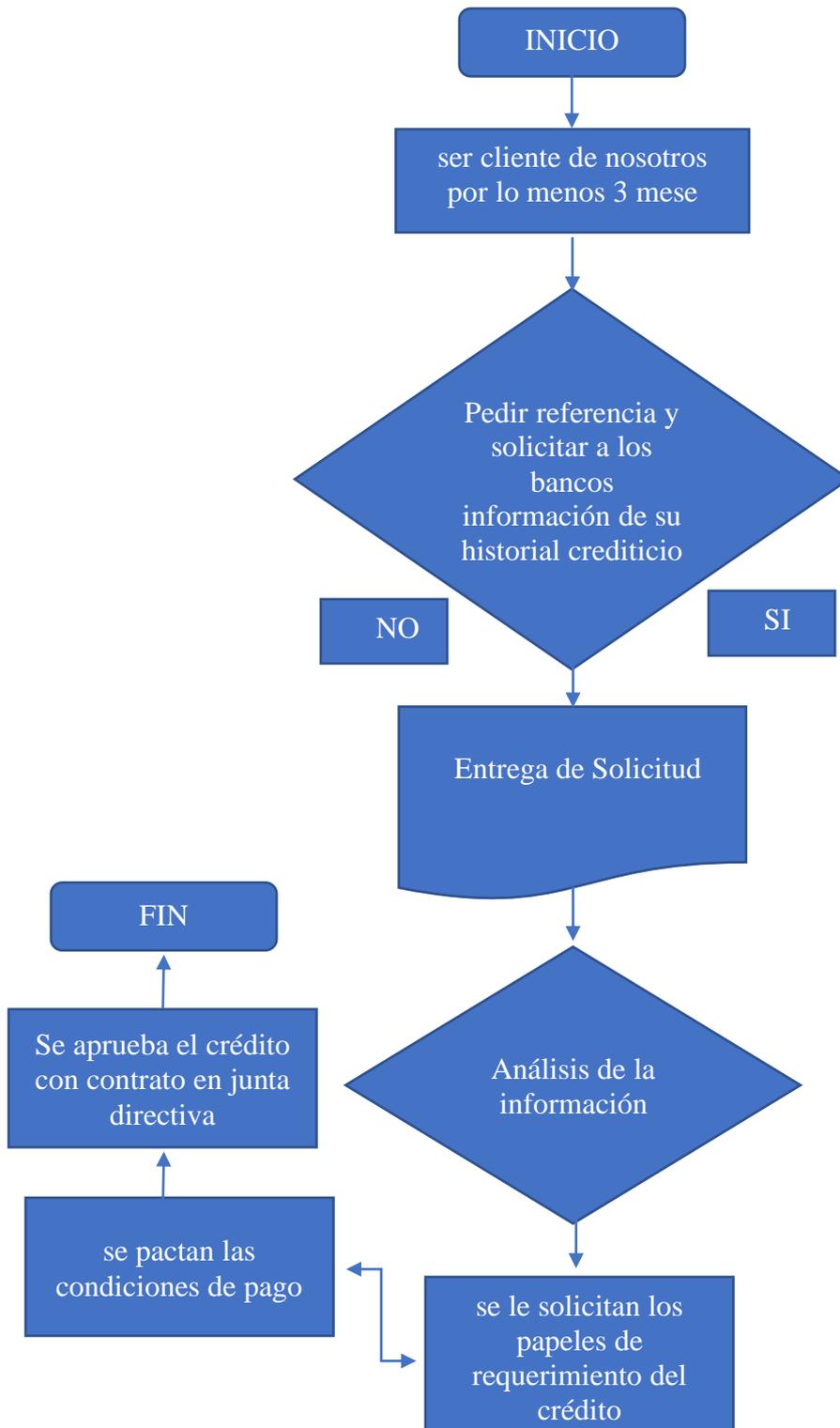


Figura 27 Proceso de Crédito

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

4.4.2.2 Proceso de Crédito.

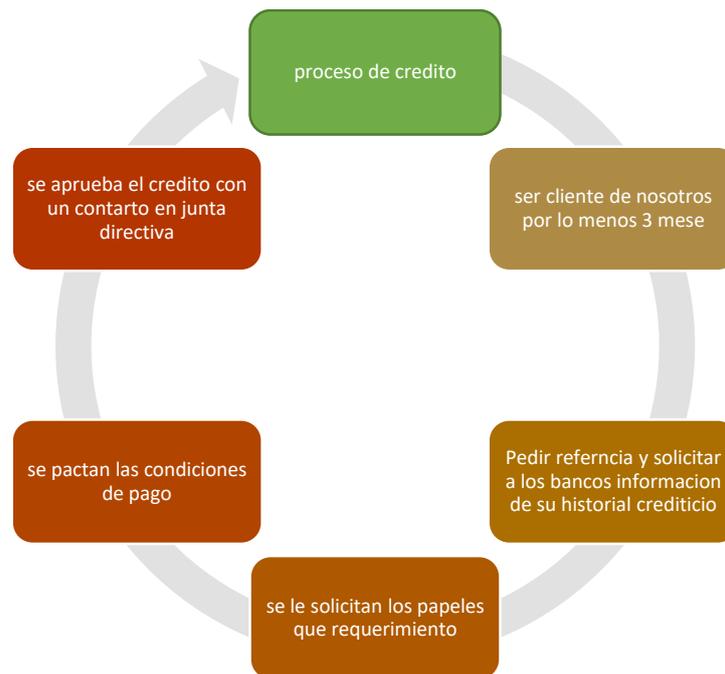


Figura 28 Proceso de Crédito

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

4.4.3 Manual de crédito.

- Constatar la información llenada en la solicitud de crédito de acuerdo a las políticas de crédito en cuanto al registro de la información del solicitante.
- Dirigir la preparación, análisis, evaluación de la información del cliente para presentar de manera oportuna a la Administración.
- Presentará a su superior inmediato un reporte del seguimiento y control de datos e información del aspirante al crédito.
- Participar activamente en las reuniones, comités, mesas de trabajo, eventos y demás actividades a las que sea citado.
- Verificar los documentos contables
- Verificación del cálculo del crédito

4.4.4 Política de cobranza.

La gestión de cobro deberá hacerse necesariamente a través del módulo de ventas del Sistema Siacof. por cada uno de las Ventas o Servicios de Fondini S.A. Desde el primer día siguiente que se realizó la venta a crédito y consiste en contactar al cliente antes de su vencimiento para recordarles el pago, aun cuando la obligación se encuentre al día, la gestión de cobro anticipado o sin vencer, la hace el funcionario encargado del manejo de las cuentas por cobra.

Las cuentas por cobrar representan un activo corriente exigible de naturaleza deudora que deben ser precisas de forma despejada para evitar todo tipo de desorden, sin distinción de quien sea la empresa o persona que tenga una deuda con Fondini, el tratamiento contable es similar, Cada año se debe de realizar una provisión de cuentas incobrables con la finalidad de prever la no recuperación de cartera, dicha cuenta es de naturaleza acreedora

Se debe revisar en las facturas el valor, fecha de vencimiento, nombre, descuentos, para verificar que coincidan con el crédito: Se debe tener en cuenta que productos se le vendió, si se les hizo descuento a cuantos plazos se le dio para cancelar para evitar confusiones.

Preparar mínimo mensualmente un estado de cartera clasificado por fechas de vencimiento, debe tener en constante análisis las facturas que se han vencido con el fin de iniciar el cobro personalizado por parte de la empresa.

Visitas periódicas a los clientes para mejor control de la cartera; cuando el cliente ya se le han pasado varias fechas de vencimiento de pago de cuotas es recomendable hacerle seguimientos personalizados con el fin de conciliar formas de pago. Se establecerán valores por mora y gastos de cobranza cuando la factura tiene más de 90 días de vencimiento.

Permanentemente la persona que maneja las Finanzas y Contabilidad, deberán estar monitoreando la cartera y validando que la información cuadre tanto en Cartera como en Contabilidad.

En el proceso de cierre contable y llevar su resultado a las cuentas de balance respectivas, se deberá proceder a realizar los ajustes y conciliaciones del caso. Se deberá hacer provisión de cartera, por cuanto las ventas a crédito corren el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa en una pérdida al no ser posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

4.4.5 Acuerdos de pago.

Es una herramienta que permite al deudor normalizar su cartera en la etapa pre jurídico y jurídico, obteniendo un nuevo plazo no superior a 12 meses para el pago de sus obligaciones con el área de administrativa y a crédito, dando así, vida a una nueva obligación. El Acuerdo de Pago es considerado también como una herramienta de negociación, claves para el éxito de la cobranza. Los Acuerdos de Pago serán exclusividad del área de presidencia y gerente general de Fondini S.A. Sé contratara un abogado y los honorarios serán aprobados por los socios.

4.4.6. Cartera irrecuperable

Cuando el proceso de gestión de cobranza, demuestre ser irrecuperable, debe ser llevado al Gerente y presidente con las evidencias válidas para el tema; quien decidirá su paso directamente a cuentas de difícil Cobro, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones, por ausencia total del deudor y prescripción por tiempo, monto de la deuda inferior a 1% del total de la venta, en estos casos, es más costoso efectuar el cobro jurídico que el valor de la deuda a cobra.

En el presente flujo grama se detalla las demarcaciones que formarán la estructura organizacional de la politizas de crédito, el diseño de los puestos de trabajo, deberán cumplir las políticas, y manuales de funciones con responsabilidad, con el fin de lograr la estabilidad económica de la empresa.

4.4.6.1 Diagrama de Flujo Proceso de Cobro.

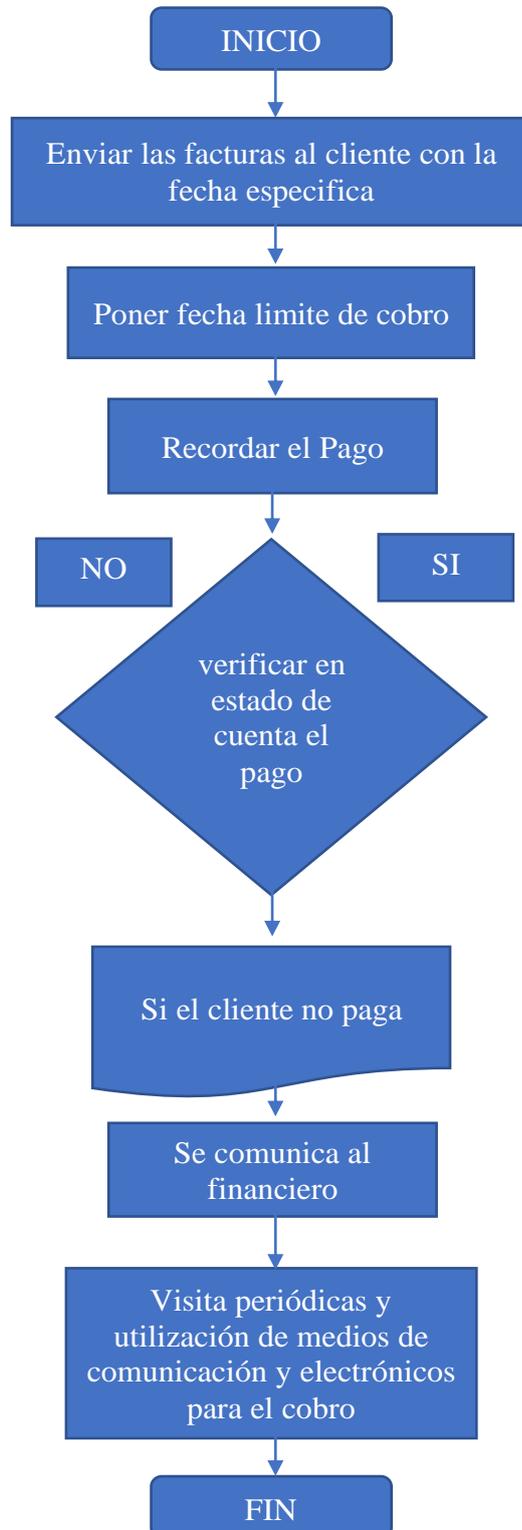


Figura 29 Diagrama Proceso de Cobro

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

4.4.6.2. Proceso de cobro.

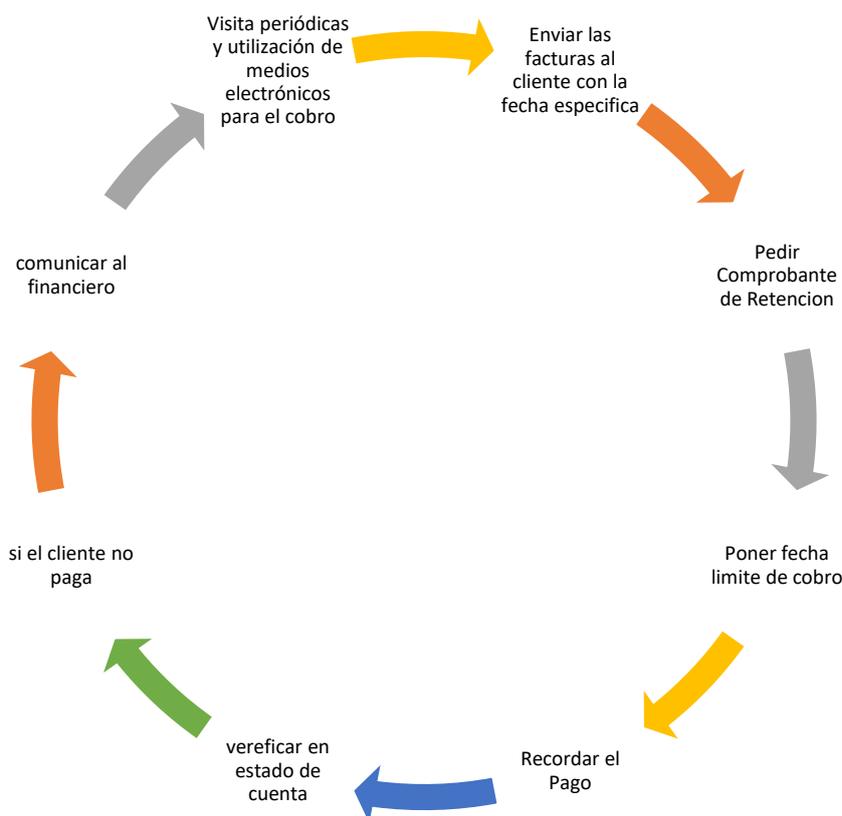


figura 30 Proceso de Cobro

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

4.4.8 Controles contables.

Se deberán considerar los siguientes controles para el buen desempeño de Fondini S.A. En lo que se refiere a las cuentas por cobrar se verificarán los movimientos registrados mediante revisión física de depósitos y facturas emitidas. Para la conciliación bancaria se verificará los saldos en estados de cuenta, en lo que se refiere a los cheques girados y no cobrados deben ser verificados oportunamente. Para los ingresos se deben revisar físicamente las facturas emitidas y los valores declarados en impuestos. De forma similar la confirmación de cobros de cheques por pagar a saldos pendientes en estado de cuenta bancario, nos permita controlar las cuentas por pagar de Fondini S.A. Los gastos se deberán respaldar con revisiones físicas

directamente en archivo. Se debe realizar arquez de caja y fondos de manera imprevista en forma continua.

4.4.8.1 Flujo grama Proceso contable



Figura 31 Proceso de Contable

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

4.4.9 Política de Confidencialidad.

Todos los trabajadores de FONDINI S.A. deben mantener la confidencialidad de información no pública confiada a ellos por la compañía, sus clientes o sus proveedores y usar esta información solo para negocios relacionados con la compañía, excepto cuando la publicación u otro tipo de uso es autorizado de manera escrita o por mandato legal. La información confidencial entregada a los empleados constituye un bien valioso, especial y único de la compañía, por lo que toda persona que labore en FONDINI S. A. deberá firmar un acuerdo de confidencialidad. Cualquier requerimiento externo de información de la compañía debe ser manejado por personas autorizadas y bajo la autorización de la Administración Financiera.

4.4.10 Perfiles del Equipo de Trabajo para la recuperación de la cartera.

4.4.9.10.1 Requerimientos técnicos.

El personal que realice las actividades de recuperación de las cuentas por cobra, estará sujeto a las evaluaciones preliminares de la gerencia o debiendo ser profesionales en el área administrativa con capacitación en recuperación de cartera, o en su defecto delegado de la misma empresa para cumplir con dichas funciones previa capacitación evaluación por desempeño analizando el rendimiento del empleado y evaluación por resultado.

4.4.9.10.2 Descripción del puesto Responsable de la Recuperación de la Cartera.

Síntesis del puesto es responsable de la recuperación de las cuentas por cobrar, desde la verificación de la solicitud de crédito, fechas pactadas de pago, recordar las fechas de pago o vencimiento de la misma, dejar constancia de cobro por medio de visitas y correos electrónicos, con el fin de Administrar y gestionar la cartera de clientes con la finalidad de reducir la morosidad y aumentar el desempeño del área asegurando el máximo retorno de liquidez de los créditos otorgados, supervisar permanentemente la acción de cobranza y brindar apoyo a la gestión de recuperación de cartera

Tabla 13 Descripción del Puesto

Responsabilidades del Puesto. Actividades / Tareas / Responsabilidades. Área financiera créditos y cobranzas.	Grado De Relevancia
<p>Puesto: Gerente de Crédito y Cobranza</p> <p>Funciones: Prepara, Procesa y Analiza la Información.</p> <p>Escolaridad: C.P.A, o Carreras a fines Especialidad en Finanzas</p> <p>Salud: Posición familiar firme, Trabajo bajo presión, seguro.</p> <p>Experiencia: tres años y candidato externo cinco años. ,</p> <p>Liderazgo: Dirección. Motivación y Coordinación de los subordinados socializar, motivar, conversar y activar al cliente para que pague, cuide su crédito y continúe comprado</p>	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Socialización: con el cliente para la respectiva información de verificación de solicitud de crédito 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir: la solicitud de crédito ofrecer descuento por pronto pago 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar: si la información es verdadera junto con el buró de crédito con los términos de crédito 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar: las facturas con su respectivo comprobante de retención (de esa manera sabremos que la factura ya está ingresada en el sistema para ser pagada por el cliente) 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar: el vencimiento de los pagos 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Llamar: cotidianas telefónicas o recordar el pago 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Enviar: recordatorio por medios de correos electrónicos al cliente antes del vencimiento de pago 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Reporta y Comunica: si el cliente está en mora con los pagos hacer visitas personalizadas, porque con el retraso. 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Captura la Cobranza: Por depósitos y transferencias cheques o efectivos que se recibe en la empresa 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica Controles: Recordando las condiciones del contrato, por incumplimiento, hay recargo de gastos por cobranzas 	Alto
<ul style="list-style-type: none"> • Observa: Estricto apego a las normas del control interno presto a la propuesta de mejora continua para actividades cotidianas relacionada con el crédito y las cobranzas. 	Alto

figura 32 Descripción del puesto

Elaborado por: Arturo Aguilar
Fuente: Empresa Fondini SA

Conclusiones

Al revisar los procesos ordinarios de cobro, ventas, otorgamiento de créditos, se pudo determinar que los problemas que enfrenta la empresa son. Falta de liquidez, por la mala gestión del manejo de las cuentas por cobrar, por lo que se han incrementado considerablemente, afectando la operatividad de la compañía.

- Al no definir políticas, de créditos y cobranzas, se afecta la liquidez de la empresa y aumenta el riesgo de recuperación de cartera.
- Inadecuada comunicación con los clientes por parte de cobranzas para el monitoreo y cobro oportuno de los valores que adeudan, lo cual genera reclamos y malestar innecesario al dejarse acumular deudas.
- No se cuenta con una guía y procedimientos para efectuar el crédito y la cobranza.
- No se realiza análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar, identificando a; cliente, vencimiento, periodo de morosidad y saldos actualizados, que permitan conocer la situación de la cartera vencida.

Recomendaciones

El autor de la presente “Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Fondini SA. pone a consideración de la gerencia las siguientes recomendaciones:

elaborar manual de procedimiento para el proceso de la venta a crédito y establecer políticas de créditos y cobranzas con la necesidad de implementar un sistema computarizado contable.

- Establecer política contable de crédito y cobranzas y capacitación al personal sobre cuestiones manejo de las cuentas por cobrar, concesión de créditos y servicio al cliente.
- Evaluar la eficacia del trabajo del personal que labora en el área de venta, crédito y cobranza.
- Efectuar seguimiento y conciliación de las cuentas por cobrar.
- Obtención de reportes continuos y actualizados de los saldos cobrados y pendientes.
- Efectuar; la contabilización y provisiones necesarias.

Referencias bibliográficas

- Oriol , A., Pilar , L., & Xavier , P. (2017). *accid.org*. Obtenido de *accid.org*:
https://accid.org/wp-content/uploads/2019/02/RATIOS_SECTORIALES_2017.perweb-ilovepdf-compressed-1.pdf
- Aguilar, v. (2013). *repositorioacademico*. obtenido de universidad de san martin de porre
 gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista
 corporación petrolera s.a.c. - año 2012:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguiar_vh.pdf
- Apieza, E. O. (2007). *Manual de Simplificación Administrativa*. Mexico: Argos.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Asamblea nacional. (2014). *Escritorio/Erika*. Obtenido de Escritorio/Erika:
<file:///D:/i3/Escritorio/Erika%20CORRECCI%C3%93N/coip.pdf>
- AUDIT, S. (31 de 11 de 2019). *appscvsmovil.supercias*. Obtenido de *appscvsmovil.supercias*:
<http://appscvsmovil.supercias.gob.ec/consultaImagen/VisualizaDocumetos.zul?tipoDocumento=economica&expediente=73919&idDocumento=3.1.L%20%20&fecha=2018-12-31%2000:00:00.0>
- Azevedo, V., Lafortune, J., Olarte, L., & Tessada, J. (Noviembre de 2019).
Credito_formal_en_Paraguay_web. Obtenido de *Credito_formal_en_Paraguay_web*:
file:///D:/i3/Descargas/NT20_Credito_formal_en_Paraguay_web_0.pdf
- Banco Central del Ecuador. (01 de febrero de 2020). *contenido.bce.fin.ec*. Obtenido de
contenido.bce.fin.ec:
https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TI.pdf
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Valladlid, España: Shalom.
 Obtenido de

<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Bravo, M. C. (Diciembre de 2016). *http://repositorio.unemi.edu.ec/*. Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3150/1/EVALUACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20A%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20CLIENTES%20DE%20EMPRESAS%20COMERCIALES.pdf>

Campos, S. (diciembre de 2018). *tesis "Rotación de inventario y liquidez en la empresa*

Perno Centro San Martín E.I.R.L., Distrito de Tarapoto, 2014-2018". Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/:](http://repositorio.ucv.edu.pe/)

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30149/Campos_ASM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Carrera Navarrete, S. I. (31 de Julio de 2017). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de

[dspace.ups.edu.ec: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf)

Carrillo, g. (abril de 2015). *tesis la gestión financiera y la liquidez de la empresa azulejos*

pelileo". obtenido de repositorio.uta:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>

Cartagena ruth, franco maria. (2017). *repositorio.ug.edu.ec/*. recuperado el 11 de 12 de 2019,

de tesis "diseño de políticas contables bajo niif para pymes en rotimplast s.a.":

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17672/1/cartagena%20franco%20politicass%20contables.pdf>

Carvajal Díaz, L. C., Torres Pereira, H. G., & Vides Pérez, J. J. (31 de 12 de 2019).

repository.ucc.edu. Obtenido de repository.ucc.edu:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13113/4/2019_Torres_yCarvajal_Cuentas_Cobro_NIIF.pdf.pdf

Código civil. (22 de mayo de 2015). *registrocivil.gob.ec*. obtenido de registrocivil.gob.ec:

https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/codificacion_del_codigo_civil.pdf

Congreso Nacional . (28 de 12 de 2016). *Descargas*. Obtenido de Descargas:

[file:///D:/i3/Descargas/160429%20LORTI%20\(4\).pdf](file:///D:/i3/Descargas/160429%20LORTI%20(4).pdf)

Congreso nacional . (29 de diciembre de 2017). *compraspublicas.gob.ec ley de compañías*.

obtenido de compraspublicas.gob.ec ley de compañías:

https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

Congreso Nacional. (2017). *registrocivil.gob.ec*. Obtenido de registrocivil.gob.ec:

https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Codificacion_del_Codigo_Civil.pdf

Constitucion de la Republica del Ecuador. (01 de Agosto de 2018). *ambiente.gob.ec*.

Obtenido de ambiente.gob.ec: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Contitucion de la República del Ecuador. (2008). *juridico*. Obtenido de juridico:

https://www.C/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Deloitte. (2019). *Descargas/IFRS*. Obtenido de Descargas/IFRS:

<file:///D:/i3/Descargas/IFRS%20Bolsillo%202019.pdf>

El Marco Conceptual para la Información financiera. (2010). *mef.gob.pe*. Obtenido de

[mef.gob.pe:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/ES_GVT_RedBV2016_conceptual.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/no_oficializ/ES_GVT_RedBV2016_conceptual.pdf)

El Marco Conceptual para la Información Financiera. (2010). *mef.gob.pe*. Obtenido de

[mef.gob.pe:](https://www.mef.gob.pe)

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/RedBV2018_ConceptualFramework_GVT.pdf

Fernández, R. J. (17 de Julio de 2017). *CEF Contabilidad*. Obtenido de CEF Contabilidad:

<http://www.contabilidad.tk/auditor-normas-internacionales-de-auditoria-objetivos-alcance-y-responsabilidades.html>

Finanzas para la vida. All Rights Reserved. (2020). *finanzaspara.com*. Obtenido de

[finanzaspara.com: https://finanzaspara.com/finanzas/finanzas_para_estudiantes/que-es-el-analisis-vertical-y-horizontal/](https://finanzaspara.com/finanzas/finanzas_para_estudiantes/que-es-el-analisis-vertical-y-horizontal/)

Flores, J. R. (2014). *Estados Financieros*. Papúa: Luca Pacioli.

Gerencie.com. (2020). *gerencie.com*. Obtenido de gerencie.com:

<https://www.gerencie.com/analisis-vertical.html>

Gestopolis. (31 de enero de 2020). *escolme.edu.co*. Recuperado el 31 de enero de 2020, de

[gestiopolis.com:](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)

http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf

Glosario de términos. (2010). *nicniif.org*. Obtenido de nicniif.org:

https://www.nicniif.org/files/normas2010/parte%20b/70_glossary%20of%20terms%20of_139.pdf

Guale, m. (2019). <https://repositorio.upse.edu.ec/>. obtenido de tesis gestión de cuentas por

cobrar y liquidez en la empresa universidad estatal península de santa elena:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4967/1/upse-tca-2019-0053.pdf>

hagobian, b. (14 de 04 de 2015). *consultoria contable y de gestión*. obtenido de

<http://bhc.com.uy/5-recomendaciones-para-mejorar-la-liquidez-de-tu-empresa/>

heinz wehrich, h. k. (2013). *elementos de la administracion un enfoque internacional y de*

innovacion. Mexico: Mc Graw Hill Education .

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.

IASC. (9 de 7 de 2009). *Fundación IASC*. Obtenido de 10_PolíticasContablesEstimaciones: [file:///D:/i3/Descargas/10_PolíticasContablesEstimaciones%20\(4\).pdf](file:///D:/i3/Descargas/10_PolíticasContablesEstimaciones%20(4).pdf)

IFLA, E. D. (31 de Enero de 2019). *ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic*. Obtenido de [ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic: https://www.ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic-plan/ifla-strategy-2019-2024-es.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic-plan/ifla-strategy-2019-2024-es.pdf)

IFRS. (2015). <https://www.nicniif.org/>. Obtenido de <https://www.nicniif.org/>: <https://www.nicniif.org/home/normas/niif-para-las-pymes.html>

JESSICA, P. (01 de MAYO de 2015). *TESIS Modelos de Riesgo de Liquidez*. Recuperado el 09 de DICIEMBRE de 2019, de [ptolomeo.unam](http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/7447/tesis.pdf?sequence=1): <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/7447/tesis.pdf?sequence=1>

Josefa Arroba, e. v. (16 de 12 de 2019). *eumed.net*. obtenido de cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (12 de Noviembre de 2017). *www.juntamonetaria.gob.ec*. Obtenido de www.juntamonetaria.gob.ec: <file:///D:/i3/Descargas/Resolucion-345-2017-F.pdf>

Klinger Mosquera, Y. G. (2015). *bibliotecadigital.univalle.edu*. Obtenido de bibliotecadigital.univalle.edu: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/9752/1/CB-0542451.pdf>

La Asamblea Constituyente de la República del Ecuador. (14 de Febrero de 2018). <http://www.ambiente.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/>:

<http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Lawrence j, G., & Chad j, Z. (Mayo de 2014). *educativopracticas*. Obtenido de *educativopracticas*:

<https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

liderazgoymercadeo. (20 de 11 de 2019). *liderazgoymercadeo*. Obtenido de

liderazgoymercadeo: <https://www.liderazgoymercadeo.co/el-peligro-de-las-cuentas-por-cobrar/>

LOZADA, A. (01 de junio de 2018). *repositorio.pucesa*. Obtenido de Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”:

<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>

LUISA, S. (01 de SEPTIEMBRE de 2018). *repositorio.ulasamericas.edu.pe*. Obtenido de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018 Universidad Peruana de las Americas:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%20C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Maldonado, J. Á. (2014). *Estrategia empresarial. Formulación, planeación e implantación*. Mexico: Patria Cultural S.A.

Mercado.Con, L. (19 de 11 de 2019). *liderazgoymercadeo*. Obtenido de liderazgoymercadeo: <https://www.liderazgoymercadeo.co/el-peligro-de-las-cuentas-por-cobrar/>

Monserrat, D. (01 de 12 de 2018). *Maestria Herramientas de control de liquidez aplicables a las PYME de la*. Recuperado el 31 de 01 de 2020, de repositorio.uasb:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6147/1/t2578-mba-noro%20c3%20b1a-herramientas.pdf>

Montell, M. d. (26 de 11 de 2019). *www.palermo.edu*. Obtenido de *www.palermo.edu*:

https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/rwe9/PBR9_01WEB.pdf

Mora, m. &. (06 de 12 de 2017). *muniz & mora*. recuperado el 2019, de

[repositorio.ug.edu.ec/:](repositorio.ug.edu.ec/)

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/propuesta%20de%20control%20interno%20para%20cuentas%20por%20cobrar%20en%20la%20empresa%20promocion%20de%20harter.pdf>

Morales Arturo, J. M. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de

/2020%20TESISI/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA2019:

file:///D:/i3/Escritorio/2020%20TESISI/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA20190605-62836-8pbjli.pdf

Murillo Matamoros, M. E. (02 de Febrero de 2018). *Descargas/documento*. Obtenido de

<Descargas/documento:file:///D:/i3/Descargas/documentoGMV39635.pdf>

Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15.

Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas entidades. (1 de Enero de 2017).

<Descargas/Norma%20Internacional%20de%20Información%20Financiera%20para%20pymes>. obtenido de

<Descargas/Norma%20Internacional%20de%20Información%20Financiera%20para%20PYMES:>

file:///D:/i3/Descargas/Norma%20Internacional%20de%20Información%20Financiera%20para%20pymes_2016.pdf

Ochoa Álvarez, A. E., & Herrera Ubilla, J. L. (31 de Enero de 2018). *repositorio.ug.edu.ec/*.

Obtenido de repositorio.ug.edu.ec/:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30605/1/Manuel%20de%20Politicasy%20de%20credito%20y%20cobranzas.pdf>

Paz torres, e. c. (2017). *paz torres, evelyn cristina,taza cahuana, yoselyne yesenia* . obtenido

de users/usuario:

<file:///c:/users/usuario/desktop/titulacion%202020%20tesis/universidad%20de%20peru.pdf>

Petmesidou, M., & Guillén, A. (2015). *Economic crisis and austerity in Southern Europe:*

threat of opportunity for a sustainable welfare state? londres: ose research Paper.

Raúl. (19 de 11 de 2019). *contaduria.uady*. recuperado el 19 de 11 de 2019, de

[contaduria.uady: www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/fn03_admonfinancieradelascxc.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/fn03_admonfinancieradelascxc.pdf)

SAlazar, c. (enero de 2016). *repositorio.umsa*. obtenido de

[https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/td-1393.pdf?sequence=1&isallowed=y:](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/td-1393.pdf?sequence=1&isallowed=y)

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/td-1393.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Superintendencia de Banco y Seguros Ecuador. (2015). *intranet2.sbs.gob.pe*. Obtenido de

[intranet2.sbs.gob.pe:](http://intranet2.sbs.gob.pe)

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Tamayo Ly, C., & Siesquén, I. S. (2019). *postgradoune.edu.pe*. Obtenido de

[postgradoune.edu.pe: http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf](http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf)

Tello, I. (abril de 2017). *repositorio.autonoma.edu*. obtenido de tesis “el financiamiento y su incidencia en la liquidez de la empresa omnichem sac”:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/372/1/tello%20perleche%2c%20lesly%20tarigamar.pdf>

Teruel, S. (29 de Junio de 2019). *captio.net/blog/control-financiero*. Obtenido de

[captio.net/blog/control-financiero: https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion](https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion)

Universidad catolica. (junio de 2016). *tesis decisiones económicas que toman los clientes morosos*. obtenido de repositorio.puce.edu.ec/:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12601/Tesis%20Irene%20Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vallado, Fernandez, R. (19 de 11 de 2019). *contaduria.uady*. Obtenido de [contaduria.uady](http://contaduria.uady.mx):

www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

Vásquez, L. E., & Vega, E. M. (Junio de 2016). <http://repositorio.upao.edu.pe/>. Obtenido de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/re_cont_luis.vasquEz_enith.vega_gestion.de.cuentas.por.cobrar.y.su.influencia.en.la.liquidez_datos.pdf

Apéndice A

Agradecimiento a la empresa Fondini S.A.

Fecha: 26 marzo 2020

Agradezco a la empresa Fondini S.A., por haberme dado la oportunidad de formar parte de este proyecto **“Propuesta para mejora de un sistema de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa FONDINI SA”** con la objetivo de poder desarrollar esta tesis y poder hacer las visitas necesarias a sus instalaciones, su empresa ha sido una experiencia muy gratificante para mí, y, por ello, quiero extenderle mi agradecimiento, por el tiempo que me dedicaron para poder hacer las investigaciones pertinentes, a lo largo del camino he enfrentado algunos obstáculos, me alegra saber que se resolvió de la forma más adecuada, con profesionalismo.

Me gustaría reiterarle nuevamente mi agradecimiento por la oportunidad que me brindó y, de igual manera, quiero dejarle presente que estoy a su disposición para apoyar en sus proyectos.

Aguilar Murillo Arturo Fernando

C.I. 0916006323

FECHA: 26 marzo 2020

Apéndice B Encuestas a empleados.



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela de Contaduría Pública Autorizada



Preguntas de la entrevista a los empleados de FONDINI S.A. Responda según su persecución las siguientes preguntas

¿La empresa realiza un estudio de los antecedentes del cliente para otorgar un crédito?

SI

NO

¿Existe un formato de solicitud de crédito en Fondini SA?

SI

NO

¿Qué criterios tiene en consideración la entidad al evaluar el otorgamiento de créditos?

Solvencia

Central de Riesgo

Historial de crédito

¿Después de haber otorgado el crédito se realiza algún tipo de seguimiento al cliente?

SI

NO

¿Qué periodo de tiempo se toma en cuenta en la empresa para considerar una cuenta como incobrable?

3 Meses

6 Meses

1 Año

¿Usted elabora análisis comparativo de las cuentas por cobrar en cuanto al período anterior para indicar las causas de su incremento?

SI

NO

¿Cuáles son las formas de cobro a los clientes que utiliza la entidad?

Pago voluntario

6 llamada telefónica

Notas d recordatorio

Procesos judiciales

¿Cree usted que la falta de liquidez que posee la empresa se debe a la tardía recuperación de las cuentas por cobrar?

SI

NO

¿Se detalla al departamento financiero sobre los niveles de morosidad que existe en los clientes dentro de la empresa para controlar la liquidez?

SI

NO

¿Cree usted que la empresa debe tener un plan de políticas de Créditos y Cobranzas para controlar la falta de liquidez?

SI

NO

Apéndice C Modelo de Gestión de Cobranzas.

RES, DEL COBRO	FECHA	AÑO	MES	DIA	HORA	APELLIDOS Y NOMBRE DEL CLIENTE	CREDITO	Valor	Meses	AÑO	Observacion 1	NOVEDAD	MENSAJE CON:

Figura C1

Apéndice D solicitud de crédito c(scc-000).

FICHA DE PROVEEDORES

INFORMACION BASICA			
DATOS GENERALES - PERSONA JURIDICA (EMPRESAS)/PERSONA NATURAL			
Razón Social:		RUC:	
Razón Comercial:			
Actividad económica principal:		Actividad económica secundaria:	
Productos principales que fábrica o comercializa:			
Tipo de Cliente Canje / Auspicio (%) :			
Dirección Oficina:		Provincia:	
Teléfono:2440084	Fax:	Dirección electrónica:	
DATOS PERSONALES DEL REPRESENTANTE LEGAL (SOLO EMPRESAS)			
Apellidos y nombres			
Nacionalidad:	Cédula No.	Teléfono:2440084	
Dirección domicilio:		Teléfono:	
PERSONA DE CONTACTO			
Apellidos y nombres:			
Dirección electrónica:	Cédula No.	Teléfono:0985372809	
Cargo		Teléfono:	
INFORMACION FINANCIERA DEL ULTIMO EJERCICIO ECONOMICO (SOLO EMPRESAS)			
Capital Operativo:		Ventas Anuales:	
Utilidad Neta:		Pérdida Neta: 0	
REFERENCIAS BANCARIAS			
Banco	No. Cuenta #	Aho/Cte:	
Banco	No. Cuenta #	Aho/Cte:	
Banco	No. Cuenta #	Aho/Cte:	
REFERENCIAS COMERCIALES			
Empresa:	Contacto:	Teléfono:	
Empresa:	Contacto:	Teléfono:	
Empresa:	Contacto:	Teléfono:	
DATOS ADICIONALES	NOMBRE	CORREO	TELEFONO
Responsable de Adquisiciones:			
Responsable de Pagos:			
<p>Autorizo a Fondini S.A. para que verifique y constate los datos consignados en la presente solicitud bajo mi responsabilidad</p> <p>Lugar y fecha:</p> <p>_____</p> <p>Firma Firma del Representante Legal</p> <p style="background-color: yellow; padding: 5px;">Favor adjuntar copias de: Nombramiento, cédula y papeleta de votación del Representante Legal; Estados Financieros (101) ultimo año; RUC; y originales de referencias bancarias y comerciales, y Contratos de Canje o Auspicio.</p> <p style="text-align: center;">USO INTERNO APROBACION</p>			
Observaciones:			
Crédito asignado:			Forma de pago:
			Banco y Cuenta a Acreditar :
		Lugar y fecha:	
Luga Elaborado por:		Otros:	
_____		_____	
Dep .Financiero		Gerente Administrativo	

Figura D1

Apéndice F Costo beneficio.

Costo		Fondini S.A.
<u>Capacitación al personal Crédito y Cobranzas por cada uno</u>		
Procesos de crédito		70
Análisis del cliente		100
Buro crediticio		50
Gestión de cobro		50
Cortez de cuenta al Día		50
Control interno		80
	Costo Total	400
	Cantidad de personas	2
	Total costo de capacitación	800
Sistema contable		3.000,00
	Total Costo	3.800,00

Figura F1

Beneficio		Fondini S.A.
<u>Suficiente Liquidez en Pymes</u>		
Hacer frente a sus obligaciones		
Cumplimiento de su deuda a corto plazo		
Pago a trabajadores		
Pago al sistema financiero		
Mantener el proceso productivo o comercial		
Reducir los tiempos de cobranzas		
Manejo y control del dinero reducir los costos innecesarios		
Medición contable y seguimiento		
Plan de contingencia por falta de liquidez, políticas y estrategias		
Supervisar la contabilidad de la empresa		
Medición objetiva y oportuna de tus utilidades con ERI		

Figura F2