UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA

OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

¨ DISEÑO DE POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA LA EMPRESA DIPACSA S.A.¨

AUTORES:

WASHINGTON HERRERA RIVAS

Y

GEOVANNY JAVIER GAVILANEZ CEVALLOS

TUTOR DE TESIS:

ING. COM., CPA. CLEMENTE MOREIRA BASURTO, MAE

GUAYAQUIL, ENERO 2018

Ficha Repositorio Ciencia y Tecnología	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO: " Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la Empresa DIPACSA S.A"	
AUTORES: **Washington Herrera Rivas** **Geovanny Javier Gavilánez Cevallos**	**TUTOR:** **REVISOR:** Ing. Com., CPA. Clemente Moreira Basurto, MAE
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	**FACULTAD:** Ciencias Administrativas
CARRERA: Contaduría Pública Autorizada	
FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2018	**N° DE PÁG:** 81
ÁREA TEMÁTICA: Contable-Administrativo	
PALABRAS CLAVES: Créditos, Cobranza, Manual	
RESUMEN: Las empresas en Ecuador tienen el problema en las cuentas por cobrar por lo que han sido liquidadas. Los que nos quiere decir Peña, es que, en la mayoría de los países, el 90% de las actividades productivas son realizadas por las PYMES, pero lamentablemente sus vidas tienen muy corto duración, debido a la mala administración de las políticas de cobranzas, sin embargo, estas pequeñas y medianas empresas son el pilar fundamental en el desarrollo productivo. La Empresa que se observó en la investigación fue ¨DIPACSA S.A. Con el objetivo de diseñar políticas de crédito y cobranza y determinar la liquidez. Para esta indagación se seleccionará la investigación descriptiva la cual permitirá obtener información sin que esta pueda ser alterada. La población seleccionada será el total de personas que conforman el departamento financiero de la empresa. La técnica utilizada es la encuesta que permitió recolectar información datos relevantes para su posterior examen. En esta investigación se estudió; específicamente el Área de Crédito y Cobranza, que realizando la implementación de un Manual de Procedimientos para esta área mejoró sobremanera el desempeño de las funciones, referente a la estructura organizacional. Se recomienda algunas actividades para la evaluación, medición y control del Departamento de Créditos y Cobranzas: Incentivar a la formación de equipo de trabajo, Delimitar la zona para la gestión de Cobranza, entre otras.	
N° DE REGISTRO (en base de datos):	**CLASIFICACIÓN:**
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	

ADJUNTO PDF:	**SI** ☑	**NO** ☐
CONTACTO CON AUTOR/ES: Herrera Rivas Washington Gavilánez Cevallos Geovanny	**Teléfonos:** 0994601004 0986301267	**Mail:** geovagavil@hotmail.com whr64@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:	**Nombre:** Secretaría de la Facultad	**Teléfono:** 042206950 - 042596830

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Certificado Sistema Anti plagio

Habiendo sido nombrado Ing. Com., CPA. Clemente Moreira Basurto, MAE, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Washington Herrera Rivas con C.I. Nº. 0909330763 y Geovanny Javier Gavilánez Cevallos con C.I. Nº 0924202187, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.

Se informa que el trabajo de titulación: **"Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la Empresa DIPACSA S.A"**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio PLAGIARISM quedando el 7**%** de coincidencia.

Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 7%

Date: lunes, marzo 05, 2018
Statistics: 86 words Plagiarized / 1158 Total words
Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Muchos autores e investigadores en el siglo XIX, ubican la utilización del crédito por las diferentes organizaciones y empresas con el fin esencial de incrementar las ventas y por consiguiente los ingresos, aunque anteriormente ya existían indicios de la utilización del mismo en países como Grecia, Mesopotamia, Roma, entre otros. El crédito se fue convirtiendo en un instrumento que incidió de modo directo en la reactivación de las economías de la gran mayoría de los países en el mundo.

En Ecuador, la utilización del crédito en los pasados siglos estaba asociado al método financiero y bancario, posteriormente y a partir del siglo XIX se fue haciendo más latente comerciales y la propia necesidad de su utilización como única vía de garantizar el incremento de las ventas, asociando esta actividad a la de cobranza, como complemento efectivo para lograr los ingresos necesarios y mantener la vida un ambiente muy competitivo y en que cada empresa busca mantener sus clientes y ganar otros, competencia.

Ing. Com., CPA. Clemente Moreira Basurto, MAE

Tutor

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Certificación del Tutor

Envío a Ud. El Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **"Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la Empresa DIPACSA S.A"** del estudiante Washington Herrera Rivas y Geovanny Javier Gavilánez Cevallos, 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 el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Ing. Com., CPA. Clemente Moreira Basurto, MAE

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Renuncia a Derechos de Autor

Yo, Washington Herrera Rivas con C.I. Nº. 0909330763 y Geovanny Javier Gavilánez Cevallos con C.I. Nº 0924202187 certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **"Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la Empresa DIPACSA S.A."** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO 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.

Washington Herrera Rivas
C.I 0909330763

Geovanny Javier Gavilánez Cevallos
C.I 0924202187

***** CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E IMNOVACIÓN (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.

Dedicatoria

Dedico este proyecto de Tesis a Dios y a mi Madre Isabel Rivas Ortega que desde el cielo me acompaña siempre en todos estos proyectos, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis hijas Katherine, Mishelle y Jessica, quienes a lo largo de este trayecto me han brindado su apoyo incondicional para que yo continué y culminé con esta carrera. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amos con mi vida.

Washington Herrera Rivas

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a dios ya que sin el nada es posible, a mis padres Juan Pastor Gavilánez y Sara Cevallos gis quienes me brindó la oportunidad de tener una carrera profesional brindándome su confianza y apoyo económico, y a nuestra pequeña hermanita Mayra Gavilánez que de seguro desde el cielo nos brinda su apoyo y como olvidar a mi abuelos Olga y Julio quienes siempre están junto a mí. Mamá, hermanita, tíos, abuelos este trabajo definitivamente va dedicado a ustedes quienes han sido la base y el motor de toda mi etapa estudiantil y de mi vida entera.

Geovanny Javier Gavilánez Cevallos

Agradecimiento

Los resultados de este proyecto están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia los directivos y empleados de la compañía DIPACSA S.A., quien, con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades, los cuáles plasmaron nuestros resultados investigativos para el éxito del proyecto. A mi Familia por siempre brindarme su apoyo. También agradezco a las autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, Escuela de Contaduría Pública Autorizada; y su excelente cuerpo docente, consejeros y tutor sin los cuales no hubiese podido salir adelante con esta tesis. Gracias Dios, Gracias Madre Isabel Rivas Ortega, Gracias Hermanos, y en especial, Gracias a mis Hijas Katherine, Mishelle y Jessica; por ser el motor de todos mis proyectos que emprendo para beneficiarme como persona y como profesional.

Washington Herrera Rivas

Agradecimiento

Agradezco a la universidad de Guayaquil a cada uno de mis maestros por haberme impartido los conocimientos y aptitudes necesarias correspondientes a mi carrera, CPA, los cuales me han servido para culminar con este trabajo. Agradezco a mi tutor el ing. Moreira Basurto Clemente Aladino que guio este trabajo, al Ing. Omar Flores quien nos brindó todo el apoyo necesario para la finalización del mismo.

Agradezco a Dios quien me ha brindado la bendición y oportunidad de vivir y por cada cosa que he logrado en mi vida, ya que es el único que puede hacer todo posible. Agradezco a mis padres y abuelos quienes me han inculcado valores y moldearon mi personalidad de tal forma que me han convertido en el hombre que soy hoy, ya que me han dado el apoyo y el amor necesario en cada paso de mi vida.

Agradezco a mis amigos Eduar, Mirian, Mayra, Andrés, y a todas las personas que de alguna forma impulsaron a mi esfuerzo por realizar este trabajo

Geovanny Javier Gavilánez Cevallos

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

"Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la Empresa DIPACSA S.A."

Autores: Washington Herrera Rivas

y

Geovanny Javier Gavilánez Cevallos

Tutor:

Ing. Com., CPA. Clemente Moreira Basurto, MAE

Resumen

Las empresas en Ecuador tienen el problema en las cuentas por cobrar por lo que han sido liquidadas. Los que nos quiere decir Peña, es que, en la mayoría de los países, el 90% de las actividades productivas son realizadas por las PYMES, pero lamentablemente sus vidas tienen muy corto duración, debido a la mala administración de las políticas de cobranzas, sin embargo, estas pequeñas y medianas empresas son el pilar fundamental en el desarrollo productivo. La Empresa que se observó en la investigación fue ¨DIPACSA S.A. Con el objetivo de diseñar políticas de crédito y cobranza y determinar la liquidez. Para esta indagación se seleccionará la investigación descriptiva la cual permitirá obtener información sin que esta pueda ser alterada. La población seleccionada será el total de personas que conforman el departamento financiero de la empresa. La técnica utilizada es la encuesta que permitió recolectar información datos relevantes para su posterior examen. En esta investigación se estudió; específicamente el Área de Crédito y Cobranza, que realizando la implementación de un Manual de Procedimientos para esta área mejoró sobremanera el desempeño de las funciones, referente a la estructura organizacional. Se recomienda algunas actividades para la evaluación, medición y control del Departamento de Créditos y Cobranzas: Incentivar a la formación de equipo de trabajo, Delimitar la zona para la gestión de Cobranza, entre otras.

Palabras claves: Créditos, Cobranzas, Manual.

UNIVERSITY OF GUAYAQUIL
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
SHOOL OF AUTHORIZED PUBLIC ACCOUNTING

"Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la Empresa DIPACSA S.A."

Authors:

Washington Herrera Rivas

and

Geovanny Javier Gavilánez Cevallos

Tuthor:

Ing. Com., CPA. Clemente Moreira Basurto, MAE.

Abstract

Companies in Ecuador have the problem in receivable accounts for which they have been liquidated. What Peña wants to tell us is that, in most of the countries, 90% of the activities are carried out by SMEs, but unfortunately their lives are very short, due to the bad administration of collection policies, however, these small and medium enterprises are the fundamental pillar in the productive development. The Company that was observed in the investigation was ¨DIPACSA S.A. In order to design credit and collection policies and determine liquidity. For this investigation, the descriptive research will be selected, which will allow information without it being altered. The selected population will be the total of people that make up the financial department of the company. The technique used is the survey that allowed collecting information relevant data for further examination. In this investigation, it was studied; Specifically, the Credit and Collection Area, which implemented the Manual of Procedures for this area, greatly improved the performance of the functions, referring to the organizational structure. Some activities are recommended for the evaluation, measurement and control of the Credit and Collections Department: Encourage the formation of a work team, Define the area for the collection management, among others.

Keywords: Credits, Collections, Manual.

Tabla de contenido

Certificado Sistema Anti plagio iii

Certificación del Tutor iv

Renuncia a Derechos de Autor v

Dedicatoria vi

Agradecimiento viii

Resumen x

Abstract xi

Introducción 1

Capítulo i. El problema 2

Planteamiento del problema 2

Formulación y sistematización del problema 4

Formulación 4

Sistematización 5

Objetivos de la investigación 5

Objetivo general. 5

Objetivos Específicos 5

Justificación 6

Justificación Teórica 6

Justificación Metodológica 6

Justificación Práctica 6

Delimitación de la Investigación 7

Hipótesis de la Investigación 7

Variable Independiente 7

Variable Dependiente 7

Operacionalización de las variables 8

Capitulo ii. Marco Referencial 9

Antecedentes de la investigación 9

Marco teórico 10

Marco contextual 14

Marco conceptual 17

Marco legal 19

Capítulo iii. Marco Metodológico 22

Diseño de la investigación 22

Tipo de investigación 23

Población y muestra 24

Técnicas e instrumentos 25

Análisis de los resultados 26

Validación de la hipótesis 36

Capítulo iv. Propuesta 37

Conclusiones y recomendaciones 60

Conclusiones 60

Recomendaciones 61

Bibliografía 62

Lista de tablas

Tabla 1 *Causa y efecto del problema de investigacion* 4

Tabla 2 *Operacionalizacion de la variable* 8

Tabla 3 *Resultado de la encuesta* 26

Tabla 4 *Resultado de la encuesta* 27

Tabla 5 *Resultado de la encuesta* 28

Tabla 6 *Resultado de la encuesta* 29

Tabla 7 *Resultado de la encuesta* 30

Tabla 8 *Resultado de la encuesta* 31

Tabla 9 *Resultado de la encuesta* 32

Tabla 10 *Resultado de la encuesta* 33

Tabla 11 *Resultado de la encuesta* 34

Tabla 12 *Resultado de la encuesta*..... 35

Tabla 13 *Propuesta de formulario de investigación de personas naturales*..... 43

Tabla 14 *Formato de escala para aplicar bonificaciones a los clientes por pronto pago* 45

Tabla 15 *Formato anual de entrada a los efectivos según el cobro de las cuotas y salidas previstas*..... 46

Tabla 16 Formato mensual de entradas de los efectivos según el cobro de las cuotas y salidas previstas..... 47

Tabla 17 *Formato para establecimiento de indicadores de eficiencia*..... 48

Tabla 18 *Formato de reporte de cumplimiento del indicador*..... 48

Tabla 19 *Formato de modelo para la solicitud de crédito comercial*..... 50

Tabla 20 *Formato para fijar los niveles de aprobación de los créditos según los montos solicitados*……...……...51

Tabla 21 *Formato de requerimiento para la capacitación de trabajadores*……53

Tabla 22 *Formato para el informe sobre el estado de las cuentas por cobrar a clientes*54

Tabla 23 *Formato de requerimiento para la capacitación de trabajadores del área contable subproceso cobranzas*……56

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama DIPACSA S.A. 15

Figura 2 Ubicación empresa DIPACSA S.A. 17

Figura 3 Mejor gestión interna. 26

Figura 4 Capacitaciones regulares. 27

Figura 5 Reuniones periódicas. 28

Figura 6 Programas para asesores de crédito. 29

Figura 7 Políticas de cobranzas aplicadas. 30

Figura 8 Políticas de días. 31

Figura 9 Pago a tiempo de créditos. 32

Figura 10 Beneficio políticas de cobranzas. 33

Figura 11 Gestión créditos y cobranzas. 34

Figura 12 Deudas vencidas. 35

Introducción

El capítulo i: Se presenta la problemática, causa y efectos, formulación y sistematización, objetivos, justificación del problema, delimitación, hipótesis con sus respectivas variables.

El capítulo ii: Se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico donde se indica las teorías más relevantes referentes a la presente investigación, el marco contextual donde se puede observar información acerca de la empresa DIPACSA S.A., A, el marco conceptual, donde se detalla aspectos relacionados a los sistemas de control interno y el marco legal donde se establece las leyes y reglamentos referentes.

Capítulo iii: Constituye el diseño de investigación, la población y muestra que se tomará para la aplicación de la técnica de recolección de información mediante la encuesta, los resultados obtenidos y la interpretación de los mismos, y, con esta información se tendrá un análisis e identificar cuáles son los factores que presentan inconvenientes a la unidad.

Capítulo iv: Se presenta la propuesta dada por la identificación de la problemática que es implementación de un sistema de control interno en la gestión de Créditos y Cobranzas a DIPACSA S.A., para disminuir riesgos y tener conocimiento real de la misma para la correcta toma de decisiones.

Finalmente se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, también para la empresa DIPACSA S.A.,

Capítulo i. El problema

Planteamiento del problema

Muchos autores e investigadores ubican a finales del siglo XIX, la utilización del crédito por las diferentes organizaciones y empresas con el fin esencial de incrementar las ventas y por consiguiente los ingresos, aunque anteriormente ya existían indicios de la utilización del mismo en países como Grecia, Mesopotamia, Roma, entre otros. El crédito se fue convirtiendo paulatinamente en un instrumento que incidió de manera directa en la reactivación de las economías de la gran mayoría de los países en el mundo.

En Ecuador, la utilización del crédito en los pasados siglos estaba asociado al sistema financiero y bancario, posteriormente y a partir del siglo XIX se fue haciendo más latente en las empresas comerciales y la propia necesidad de su utilización como única vía de garantizar el incremento de las ventas, asociando esta actividad a la de cobranza, como complemento efectivo para lograr los ingresos necesarios y mantener la vida de la empresa en un ambiente muy competitivo y en el cual cada empresa busca mantener sus clientes y ganar otros, arrebatándoselos a la competencia.

Muchas empresas reconocieron en el recurso humano altamente capacitado, como la vía idónea para imponerse en el mercado, mediante la implementación de políticas de crédito y cobro, mientras que otras optaron por la tecnología y llenaron sus oficinas de lo más moderno en cuanto a equipos y computadoras, y otro grupo que atendiendo a su poca disponibilidad de financiamiento tuvieron que asumir grandes riesgos ya que no tenían como pagar buenos salarios ni como pagar la adquisición de lo último y más moderno en tecnología.

Las anteriores tendencias llevo a algunas empresas a vencer y a otras no muy pocas a la quiebra o a reconsiderar su planteamiento inicial.

La empresa DIPACSA S.A., inicia sus actividades el 5 de abril de 1994, registrándose en el Servicio de Rentas Internas con el RUC 0991284338001, contando dentro de su actividad

fundamental la de cultivo de frutas tropicales (papayas, babacos, chamburos, guayabas, guanábanas, tamarindo, chirimoyas, naranjillas, entre otros), radicando su casa matriz en la ciudadela Colina de los Ceibos.

En los últimos años, la empresa DIPACSA S.A., ha visto cómo sus ingresos han ido en disminución, por una parte provocado por el surgimiento de nuevas empresas en el sector de las frutas y vegetales, pero por otro lado por el mal o nulo manejo de los créditos y su posterior proceso de cobro, identificándose como una de las causas el no contar con políticas y procedimientos eficaces para la concesión del crédito ni para la recuperación de su cartera, que además de afectar su solvencia pues provoca serios problemas en el proceso de compra de los recursos necesarios para garantizar la venta, así como la comercialización, incidiendo medularmente en el crecimiento dentro del mercado, y no siendo una empresa atractiva de cara a los accionistas y nuevos socios que deseen invertir en ella.

Por otro lado, la necesidad de capacitación de los trabajadores en los puestos actuales, si se considera que su trabajo lo desarrollan según lo que históricamente se ha hecho en determinado puesto y no se ajustan a los cambios que año tras año sufren los mercados y empresas buscando mejores técnicas para imponerse.

Mientras, que no existe una clara definición de las funciones y de las competencias para ocupar los cargos asociados a estas actividades, esto solapa actividades y existe una tendencia a evitar asumir responsabilidades ante incumplimientos por resultados negativos alcanzados, por eso es importante definir dichas funciones y asociarlas a cada uno de los puestos de trabajo.

Finalmente, no existe un estudio intencionado en relación a la necesidad de fuerza laboral, ya que la cantidad de trabajadores en la actualidad es la misma de hace 10 años atrás, por lo que no soporta el incremento que ha tenido la empresa en sus operaciones, muy a pesar de la contracción de sus finanzas.

Atendiendo a lo anterior, se establece e identifica la siguiente tabla de causa y efecto del problema de la investigación:

Tabla 1

Tabla de causa y efecto del problema de investigación en la empresa Dipacsa S.A.

Causa.	Efecto.
Ausencia de políticas y demás normas relacionadas con la conducta a seguir para el otorgamiento de los créditos y su gestión de cobro.	Insuficiencia de fondos en banco para poder asumir los compromisos y obligaciones contraídas tanto con los suministradores, como con los trabajadores y demás organismos.
Errónea política de captación del personal asociado a la gestión de análisis y aprobación de los créditos y de la gestión de cobro.	Incremento de la cartera de clientes con saldos envejecidos, así como errores cometidos en el proceso de negociación de los contratos.
Insuficiente capacitación de los trabajadores ocupantes de las plazas en temas relacionados con los créditos y su gestión de cobro.	Proceso de contratación que no cumple las necesidades y las exigencias de la empresa, desconocimiento de los clientes totales que respaldan el saldo de la cuenta en los Estados financieros.

Atendiendo a lo anterior, es impostergable el diseño de un manual de políticas dirigidas tanto al análisis y aprobación de los créditos, así como su posterior cobro, este binomio (crédito – cobro) se convierten en los ejes del trabajo de la empresa como vía de garantizar la subsistencia de la misma. En este manual de políticas se definirán los estándares y su correcta utilización, que le permitirán a la compañía contar con un sistema de cobranza eficaz.

Formulación y sistematización del problema

Formulación

¿En qué cuantía incidiría en el mejoramiento de la liquidez en la empresa DIPACSA S.A., el diseño e implementación de Políticas de Crédito y Cobranzas?

Sistematización

- ¿En qué medida el conocimiento de los elementos teóricos relacionados con el análisis y aprobación de los créditos, así como su control y gestión de cobro en la empresa DIPACSA S.A., mejoraría la solvencia y liquidez de la organización?
- ¿La correcta identificación de las funciones y demás actividades a ejecutar por el personal de las áreas comercial y contable de la Empresa DIPACSA S.A. contribuirá a una mejor gestión del proceso de crédito y cobro?
- ¿De qué manera el diseño de políticas de crédito y cobranza influirán en una mejor gestión y desempeño integral de la empresa DIPACSA S.A?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Diseñar políticas de crédito y cobranza que contribuyan al paulatino mejoramiento de los indicadores económicos y financieros de la Empresa DIPACSA S.A.

Objetivos Específicos

- Identificación y análisis de los principales elementos teóricos relacionados con el funcionamiento de los créditos, así como del control y cobro de las cuentas realizado por los diferentes autores.
- Determinación de las principales falencias en el proceso de recepción y aprobación del crédito, dificultades en la gestión de cobros y nivel de envejecimiento de la cartera de clientes.
- Identificación de las funciones asociadas a la aprobación del crédito y su gestión de cobro en las áreas comercial y contable de la empresa DIPACSA S.A.
- Diseñar las políticas relacionadas con la aprobación de créditos y su gestión de cobro que incida en el mejoramiento del desempeño integral de la empresa DIPACSA S.A.

Justificación

Justificación Teórica

La investigación se desarrolla considerando las bibliografías seleccionadas, de las cuales se extrajo los contenidos teóricos relacionados con los créditos, desde su análisis, importancia, características, ventajas y desventajas, todo esto complementándolo con el análisis de la gestión de cobro, este elemento vinculado inexorablemente con el proceso contable de las empresas, las cuentas por cobrar, su control por clientes, la cartera de clientes tanto activos como los envejecidos.

De igual manera se utilizan y sirven de soporte esencial en el desarrollo del proyecto, las investigaciones realizadas en relación a los créditos y las cobranzas y sus referentes empíricos.

Justificación Metodológica

Resulta en extremo el dominio de las herramientas metodológicas necesarias para desarrollar la investigación, no solo es suficiente con el conocimiento teórico si no se domina como llevar a cabo la investigación, la utilización del diseño no experimental, considerando que durante el desarrollo del trabajo no se alteran las variables, solo se observa su desenvolvimiento en su entorno económico habitual, cuantitativa mediante la aplicación de herramientas como la guía de encuestas, la cual permite alcanzar determinados resultados, los mismos son analizados utilizando para ello el Excel como herramienta informática.

También se utiliza la investigación de campo, considerando que la investigación se desarrolla en las áreas y oficina de la empresa DIPACSA S.A.

Justificación Práctica

La investigación se convierte en una herramienta importante en manos de la empresa DIPACSA S.A., ya que nutre a la misma de aquellos elementos y políticas ausentes hasta este momento y que han estado golpeando de manera negativa en los resultados económicos y

financieros de la citada organización, con la aplicación de esta investigación la empresa irá poco a poco recuperando su cartera de clientes que están en vencimiento y de manera directa en la liquidez y solvencia, permitiéndole cumplir con sus obligaciones a terceros en sentido general.

De igual manera, le va a permitir a la empresa recuperar sus valores agregados en cuanto a confiabilidad de frente a sus acreedores, permitiéndole acceder a nuevos créditos y nuevas facilidades de pago, permitiendo una mejoría en todo el sistema empresarial, incluye de igual manera a los trabajadores.

Delimitación de la Investigación

La ejecución del proyecto de investigación se desarrollara mayormente en las oficinas de la empresa DIPACSA S.A., considerando que para la obtención de la información necesaria y la aplicación de los instrumentos de investigación resulta necesario el vínculo directo con la citada compañía.

Hipótesis de la Investigación

El diseño de acertadas políticas de crédito y cobranza tendrán una favorable incidencia en el mejoramiento de los indicadores económicos y financieros de la empresa DIPACSA S.A.

Variable Independiente

Diseño de acertadas políticas de crédito y cobranza.

Variable Dependiente

Mejoramiento de los indicadores económicos y financieros de la empresa DIPACSA S.A.

Operacionalización de las variables

Tabla 2.

Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos	Técnicas
Independiente Diseño de acertadas políticas de crédito y cobranza	Conjunto de principios, reglas y procedimientos los cuales se tienen que cumplir en determinadas áreas y procesos de la empresa.	Lineamientos y principios a cumplir por las áreas comerciales y contables en los temas relacionados con el análisis y aprobación del crédito y su posterior gestión de cobro.	Determinación de las políticas y lineamientos.	Nivel de efectividad de las acciones previstas en las políticas trazadas.	¿Cree usted que el diseño de políticas de crédito y cobranzas influyen para una mejor gestión interna de la empresa? ¿Considera usted que, para la aplicación de las políticas, los trabajadores deberían ser capacitados de manera regular?	Recopilación de información primaria. Observación directa.	Análisis documental Entrevistas Encuesta
Dependiente Mejoramiento de los indicadores económicos y financieros de la empresa DIPACSA S.A.	Herramientas que se utilizan para medir cuan eficiente ha sido una actividad, área o proceso de una empresa.	Instrumento económico relacionado con los Estados financieros, utilizados para calcular las razones financieras.	Determinación de las ventas y rentabilidad.	Resultados alcanzados en el cálculo de los ratios de liquidez y solvencia por encima de 1.0		Recopilación de información primaria. Observación directa.	Análisis documental Entrevistas Encuesta

Capitulo ii. Marco Referencial

Antecedentes de la investigación

De acuerdo al presente trabajo de investigación es importante contar con referencias basadas en el diseño de políticas de créditos y cobranzas, por lo tanto, será de vital ayuda para la contribución en el desarrollo del trabajo investigativo, las cuales son detalladas a continuación:

De acuerdo al trabajo de investigación de (Tirado, 2015) titulado:

"Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza" refiere que las políticas de créditos y cobranzas son de importancia ya que por medio de su uso se mitiga el grado de morosidad con respecto a los pagos correspondiente por los clientes a los cuales se les ha otorgado el crédito y por ende obtenido una cuenta por cobrar. Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la institución es una de las metas que pretende la investigación para la implementación de políticas y estrategias que permitan lograr los nuevos objetivos medibles y alcanzables por la empresa.

Por medio de las políticas, se lleva un mejor seguimiento a través de actividades a seguir.

Según el trabajo de investigación de (Zuñiga, 2012)titulado: "Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranzas y su Incidencia en la Recuperación de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda." Indica que, algunos clientes suelen caer en la morosidad por falta de pago, esto conlleva a que la entidad tenga una cartera vencida, es por esto que se busca una recuperación de manera rápida y eficiente buscando apoyo con la administración de créditos a través de la creación, implementación, y sobre todo evaluación de las políticas de créditos y cobros. Es de importancia la capacitación especializada de los otorgadores del crédito para evitar riesgos de incobrabilidad o en casos más graves, de vencimiento de la cartera.

Se propone la necesidad de plantear un Plan de políticas internas de créditos y cobranzas para el proceso de concesión del crédito, que determine las actividades a desarrollarse en el área de gestión de créditos, enfocadas al cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo al trabajo de investigación de (Alemán, 2012) titulado: " Diseño de procedimientos de operaciones de crédito y cobranza en el fondo complementario provisional cerrado de cesantía de los servidores, obreros y/o trabajadores de la CNT. (Canaciet)." Indica que las políticas de créditos y cobranzas debe ser objeto de estrategias y objetivos institucionales, la alta gerencia deberá implantar procedimientos para llevar a cabo el respectivo cumplimiento de las políticas a través de normas o reglamentos, evitando contingencia que conllevan a riesgos por los procesos operativos y control interno muy deficiente, los empleados deben ser preparados asignándoles responsabilidades para otorgar créditos y llevar el proceso de cobro.

Según el trabajo de investigación de (Quimiz, 2012) titulado: "Implementación de manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solufactoring S.A, durante el periodo 2012" indica que la gestión de cobro de los crédito otorgados también influye la buena comunicación con los clientes, la política de creación de provisiones para aquellos créditos que podrían ser incobrables también influye en mayor ayuda para contingencias futuras, como pérdidas y para que el crecimiento de la empresa sea salvaguardado.

Marco teórico

Con el fin de sustentar el presente proyecto se ha analizado teorías, conceptos definiciones de varios autores, leyes o entidades como: El servicio de rentas internas quien define que son las cuentas por cobrar, y como deben estar respaldadas. Las Normas internacionales de Información

Financiera para pequeñas y medianas empresas (Pymes) creadas por el IASB, quienes establecen normas para las pequeñas empresas como la constructora DIPACSA S.A.

Políticas de Crédito

(Van Horney & Wachowics, 2010) El diseño de políticas tanto de créditos como de cobros están estructuradas por decisiones de importancia, tales como: 1. La calidad de las cuentas aceptadas, 2. El tiempo de los plazos de crédito, 3. El descuento por pronto pago o por pago directamente en efectivo en caso que lo haya 4. Términos en especial tales como fecha temporal y 5. La medida en que se dan los gastos por la cobranza. En cualquiera de los puntos anteriores se trata de comparar las posibles ganancias con el diseño y cambio de las políticas que ya están siendo implantadas en la entidad y el costo de la misma. Para logar aumentar estas ganancias a causa del cambio de políticas de crédito y cobranza, la entidad deberá mantener en constante cambio hasta lograr cumplir el objetivo establecido con respecto a las políticas de las mismas.

Lo que nos dice Van Horne, es que una vez que contemos con manuales de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, estos deben actualizarse, conforme al volumen de las operaciones y al crecimiento de la empresa, es decir de acuerdo a la realidad actual de la entidad.

Políticas de cobranzas

Es la técnica en que las empresas usan para realizar el cobro de las deudas a sus clientes cuando son vencidas sus facturas. El respectivo aviso de cobro créditos y cobranzas ro es a través de medios como llamadas telefónicas, correos electrónicos, agencia externa y en caso de pasar a mayores instancias, se lo hará por medios de asuntos legales. El efecto de la cobranza comienza al momento de concederse el respectivo crédito por cualquiera que sea la actividad, y finaliza al momento de la contabilización.

Cuentas por Cobrar.

Las cuentas por cobrar son resultados de créditos otorgados a clientes por un compromiso de pago en un tiempo determinado anteriormente pactado entre cliente-vendedor ya sea por un bien o servicio. La cuenta por cobrar en algunas empresas es considerada como una herramienta de mercadotecnia por lo cual promueve las ventas y las utilidades.

Bolten indica que, la originalidad de las cuentas por cobrar viene de las ventas realizadas, también por otorgamiento de préstamos u otra actividad la cual intervenga un compromiso de pago por parte del cliente. Las cuentas por cobrar comerciales es una manera de atraer clientes ya que son atraídos por la forma de pago, el tiempo y el momento pactado, permitiéndoles obtener el bien o servicio sin necesidad de otorgar dinero en efectivo al momento de la compra.

Meigs considera que las cuentas por cobrar son de mucha importancia ya que es un activo financiero que representa activos líquidos con gran capacidad de convertirse en efectivo en un tiempo de 30 a 60 días. Según Meigs es de importancia este activo financiero para cualquier entidad, independiente de su tamaño o actividad ya que, al otorgar el crédito, las empresas en su totalidad están aumentando las ventas y captan mayor clientela, por lo cual permite tener un mayor reconocimiento.

Importancia.

(Van Horney & Wachowics, 2010) Las cuentas por cobrar tienen una relación muy estrecha con el capital de trabajo de la entidad, es por esto en donde nace la importancia de su pronta recuperación. En una empresa de manufactura, sus activos corrientes son explicados casi a su totalidad. Y así explican de mayor manera para una en la que su actividad comercial es de distribución.

Es importante que la entidad se mantenga con activo corrientes ya que, si este índice es diminuto, puede ser enfrentada con problemas de crecimiento de operación, al

igual que a faltantes para solventarla. Es por esto que, a mayores activos corrientes, mayor será el rendimiento que la empresa obtendrá por encima de la inversión inicial.

Crédito.

El crédito pone a disposición la obtención de bienes o servicios a cambio de un compromiso de pago determinado en tiempo a partir del momento de la transacción. Está transacción tiene como beneficio realizarse de forma inmediata obteniendo a cambio una obligación financiera. Esto facilita la obtención de dinero, bienes, servicios sin necesidad de realizar el respectivo pago de manera inmediata. La intervención entre el cliente y el proveedor es conocido como crédito empresarial, en donde es pactada una forma de pago en tiempo y forma.

Razones Financieras

(Herrera, 2016) Los informes de los estados financieros publicados anualmente en las empresas, son sometidos a interpretaciones y análisis en relación con cuentas de diferentes partidas que la contienen. La persona en cargada de realizar este análisis hallará individualmente razones financieras que le permitirán una mayor facilidad en el proceso del análisis que son sometidos los estados financieros.

El análisis de las razones financieras, es una forma en donde los vínculos entre dos o más partidas sirven para realizar un proceso de estudio e interpretación, en donde los datos que la conforman sean calculados de manera efectiva y verídica y su relación sea simultánea. Un ejemplo de lo anteriormente indicado, es la relación que tiene las ventas con los activos, ya que las ventas son generadas por los activos que una entidad posea, es ahí en donde la relación de estas es una manera directa.

Control interno

(Amador, 2002) El control interno apoya a los objetivos planteados por la alta gerencia, ya que e s una técnica de tipo imperante tanto en empresas públicas o privadas, por lo cual tiene una aceptación globalizada, dentro de cualquier entidad.

Según Catácora, es la base del sistema contables, ya que, a través de una seguridad razonable y no total, determinará si hay la confianza de las operaciones que son reflejadas en los juegos de los estados financieros, una falta de control interno dentro de una entidad representa un riesgo dentro del sistema contable manejado.

Marco contextual

La empresa DIPACSA S.A., se encuentra ubicada en Cdla. Colina De Los Ceibos manz. 22 Solar 15 Guayaquil - Guayas y realiza importaciones desde países localizados principalmente en América, Europa y Asia, el 45% de sus ventas son a crédito lo que la lleva a tener considerables montos en cuentas por cobrar, convirtiéndose en un área relevante para la compañía, por lo que surge la necesidad de implementar políticas de crédito y un adecuado control de los mismos.

Misión

- Proporcionar soluciones para la construcción, preparación y mejoramiento del entorno, con su servicio a tiempo y un equipo comprometido.

Visión

- Ser líderes en el mercado de ferretería y construcción, ofreciendo un servicio rápido y eficiente basado en la innovación continua y con la gente más especializada.

Valores

- Integridad
- Innovación
- Vocación de Servicio
- Compromiso
- Disciplina
- Eficiencia

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Autenticidad
- Calidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Confianza
- Seguridad

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DIPACSA S.A

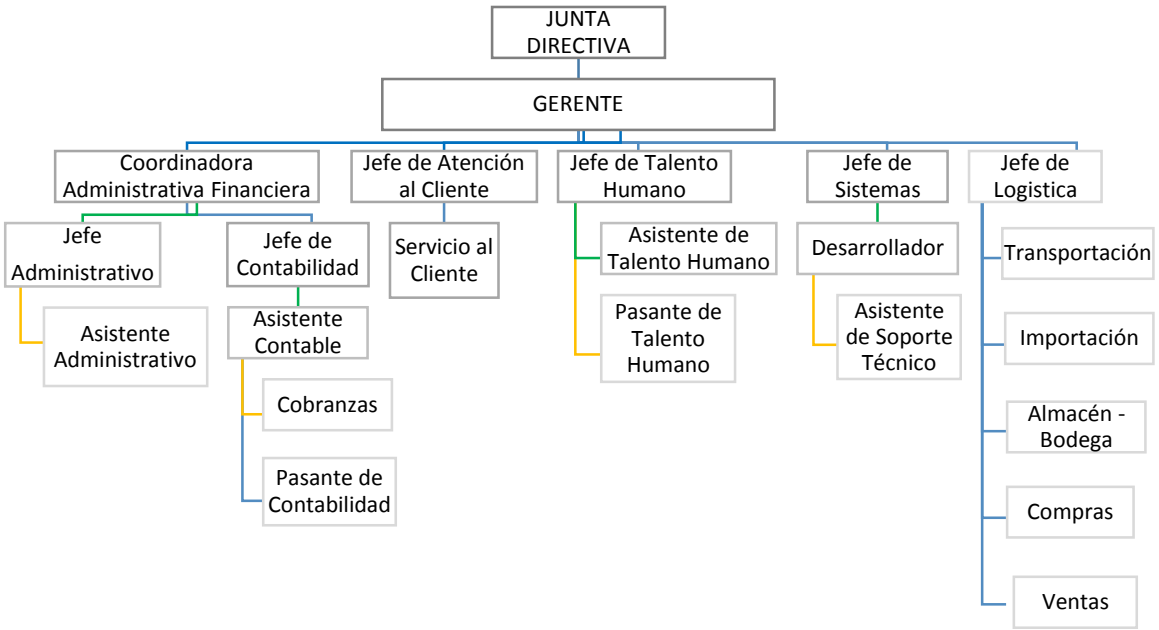


Figura 1 Organigrama DIPACSA S.A.

Nota: Datos de la empresa Dipacsa S.A.

PERSONAL

CARGO	N°
Gerente	1
Coordinador administrativo	1
Asistente administrativo	1
Jefe de contabilidad	1
Asistente Contable	1
Cobranzas	1
Jefe de Atención al Cliente	1
Servicio al Cliente	1
Jefe de Talento Humano	1
Asistente de Talento Humano	1
Jefe de sistemas	1
Desarrollador	1
Asistente de soporte técnico	1
Jefe de Logística	1
Transportación	1
Importación	1
Almacén - Bodega	2
Compras	1
Ventas	1
TOTAL	20

Nota: Datos de la empresa Dipacsa S.A

Ubicación

Figura 2 Ubicación empresa DIPACSA S.A.

Marco conceptual

Políticas de Crédito y Cobranza.

Para una mejor comprensión es necesario explicar los siguientes conceptos utilizados en el siguiente trabajo de investigación.

Servicio de rentas internas: Es un organismo autónomo del Estado de Ecuador, cuya función principal es el cobro de los impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes.

Normas Internacionales de Información Financiera: Son las **normas** contables emitidas por el Consejo de **Normas Internacionales** de Contabilidad

Riesgo del crédito

(Vanegas, 2008) Una adecuada administración interviene en el riego del crédito, cuando las obligaciones pactadas al momento de otorgar el crédito no son cumplidas interviene el riesgo. La regulación, supervisión y control deben estar a cargo del área

correspondiente exigiendo medidas precautorias y especificación de los fondos que se mantienen en un estado contingente.

Créditos dirigidos

Aquí los fondos que son otorgados en financiamiento es caracterizado por tener un destino u origen del fondo específico, como:

- Agricultura
- Comercio
- Ganadería
- Consumo
- Microempresa

Las ventajas son comparativas a las del financiamiento extra, mediante un producto creado específicamente para satisfacer necesidades, las ventajas son las siguientes:

- Plazos
- Tasa
- Seguro
- Monto

Las cuentas incobrables.

Se consideran cuantas incobrables aquellas generadas por un cliente que no ha realizado el pago oportuno y que estas se generaron en un periodo contable en las cuales no fueron canceladas, y como toda deuda posee un plazo de prescripción se considera que sus valores no son recuperables o se de una imposibilidad de cobro.

Concepto de Administración.

De acuerdo a Fayol, en su estudio de la administración, es: "Prever, organizar,

mandar, coordinar y controlar".

- Prever es escrutar el porvenir y confeccionar el programa de acción.
- Organizar es constituir el doble organismo, material y social, de la empresa.
- Mandar es dirigir el personal.
- Coordinar es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.
- Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas

Concepto de Contabilidad.

(A.I.A, 1940) Comisión de Terminología

La contabilidad es usada para el registro, clasificación, y resumen de todas las operaciones que tiene una empresa u organización esto con la finalidad de obtener resultados interpretados según la situación real de la misma. La contabilidad es una herramienta en donde los gerentes se orientan sobre el negocio en marcha del negocio tanto con datos estadísticos como o también contables. Todos estos datos permiten reflejar el movimiento y manejo de la empresa como la solvencia, la estabilidad, los pagos, cobros, sus compras, ventas, gastos, costos, producción, entre otros. Con la finalidad de conocer la finalidad financiera en que la empresa se está manejando.

Marco legal

A continuación, se mencionarán normas, leyes o reglamentos que sustenten el presente trabajo de investigación, según el Código Civil, indica lo siguiente:

Titulo XI De Las Obligaciones con Cláusula Penal.

Art. 1578

"Se conoce como clausula penal cuando una persona comprometida con un pago por cualquiera que haya sido su origen, se somete a dar o hacer alguna acción, esto

como consecuencia del incumplimiento de la obligación original o el tiempo pactado en la misma, haya sido sobrepasado.”

Art. 1579

“Dejar sin efecto la obligación original conduce la de la cláusula penal, pero dejar sin efecto ésta obligación no conduce a la de la original obligación”

Cuando una pena está siendo impuesta, en caso de comprometerse por otra persona haciendo que esta pena no pueda ser cumplida, la pena será validada, aun así, la original obligación no tendrá efecto por no haber sido aprobado por dicha persona.

Del efecto de las obligaciones.

Art. 1588

“El contrato es celebrado entre dos personas, por lo cual no deberá ser incumplido, salvo el caso en que poner fin a lo estipulado en dicho contrato, sea por acuerdo mutuo.”

Art. 1589 Beneficio de división. Si hay más de un fiador, cada uno responde por la cuota a que se ha obligado. Si nada se ha estipulado, responden por partes iguales. El beneficio de división es renunciable.

Normas Internacional de Contabilidad

Las NIC conocidas como Normas Internacionales de Contabilidad fueron publicadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad con sus siglas del IASB, forman un conjunto de normas la cual estandarizan la información, regularidad y forma en que deben ser presentados en los estados financieros.

Norma Internacional de Contabilidad Nº39 (2005) indica:

Tiene como objetivo implantar los principios o normas para la valoración de los activos, pasivos financieros, así como los contratos de compra o venta de elementos no financieros. Según la NIC 32 (Instrumentos financieros: Presentación) presenta las disposiciones en que debe ser presentado la información sobre instrumentos financieros. Por lo tanto en la NIIF 7 (Instrumentos financieros: Información a revelar), indica las disposiciones relativas a la información a ser revelada en los instrumentos financieros. (p.8).

Norma internacional de auditoría NIA 315 (2013)

Los riesgos de incorrección material deberán ser valorados e identificados por el auditor como objetivo fundamental para mitigar los errores y fraudes, a través del conocimiento de la entidad como su actividad y entorno en que se maneja, para así poder diseñar el control en respuesta a los riesgos detectados en los estados financieros como en las afirmaciones.

De acuerdo al Art. 11 Aplicación del control interno

Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial.

Según el Art. 10 Actividades Institucionales

Las actividades institucionales serán organizadas tanto administrativas, financieras, ambientales, operativas y de apoyo para un mejor control eficiente, económico y efectivo.

Capítulo iii. Marco Metodológico

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será implantado para que mediante estrategias; obtener información específica a través de preguntas dirigidas puntualmente, ayuden con el cumplimiento de la hipótesis desarrollada, esto una vez se haya determinado el problema del trabajo, y el alcance. Con el desarrollo del diseño de la investigación, se logrará solucionar el problema detectado.

De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) nos indica que:

Al hablar de diseño, se está enlazando con un plan o estrategia que permitan resolver el problema de la investigación, esto a través de una serie de preguntas que permita obtener información precisa para la solución de la misma y cumplimiento de los objetivos trazados. La persona que lleva la investigación deberá de forma específica visualizar la respuesta a las preguntas. Todo lo mencionado anteriormente se desarrollará luego de haber precisado el respectivo planteamiento del problema al igual que su alcance e hipótesis. (p.128).

Diseños experimentales

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) se refieren a:

Los diseños experimentales están divididos en dos tipos, los cuales son: generales y particulares. En la acepción general interviene la intencionalidad, que es producto del accionar de algo en específico para luego observar las consecuencias que produce esa acción ya manipulada. Mientras que en la acepción particular la persona investigativa mantiene el control de la situación o hecho de una manipulación de dos o más variables, esto con la finalidad de realizar un estudio de manera científica.

Estudios correlaciónales

La relación entre dos o más variables; involucran un estudio correlacional para obtener un conocimiento de la relación y conexión de las mismas, incluyendo conceptos o categorías (p.93).

Método inductivo

Para Hernández Sampieri (2006) "El método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios".

La recopilación de la información a través de preguntas es un método en donde permitirá realizar análisis previo a las interpretaciones de las encuestas realizadas a un grupo de personas; de las cuales se podrá obtener información necesaria que brindan.

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) nos indica que:

El enfoque cuantitativo, es una serie de pasos a cumplir que deben ser tratados de forma continua sin omitir ninguno de ellos, cumplirlos según su orden. A pesar de esto puede llegar el caso en que uno de los pasos deba ser re delineado o en cualquiera que sea su fase. La literatura deberá ser evaluada una vez establecidos los objetivos como las preguntas de investigación. Se deberá elegir una estrategia o plan que permita resolver y llegar a una conclusión respecto a los objetivos, el problema y la hipótesis. (p.4)

Por lo cual, el enfoque del presente trabajo de investigación, será el de tipo cuantitativo; ya que a través de esta se procederá con el análisis de información obtenida por medio de una serie de preguntas desarrolladas, que permitan aprobar la hipótesis ya planteada.

Tipo de investigación

El tipo de investigación seleccionada será la descriptiva ya que se obtendrá información necesaria sin necesidad de alteraciones de las mismas.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indica que:

Los estudios descriptivos sirven para analizar a grupos de personas, comunidades, y procesos esto con el fin de especificar sus características dentro de un estudio minucioso de las mismas. Es decir, este tipo de investigación mide variables diferentes, cómo tamaños, aspectos o elementos, todo esto con el fin de describir y medir de una forma personalizada lo que está siendo investigado. Su objetivo no es indicar la relación de éstas. (p.80)

Población y muestra

Población

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) nos indica que:

"Una población no es más que la unión todos los casos que sean concordado con una serie de especificaciones" (p.174). La población del presente trabajo investigativo estará conformada por el total de trabajadores qué pertenecen al departamento administrativo financiero de la Empresa DIPACSA S.A, por lo cual serán quienes otorgarán información suficiente y pertinente para continuar con el desarrollo del presente trabajo.

Muestra

De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) nos indica que:

"La muestra forma parte de la población ya que representa un subgrupo de ella, servirá para la recolección de información pertinente y específica, teniendo que delimitarse y definirse de manera precisa, por lo cual la muestra deberá ser de gran representación de la población." (p.173). La muestra el presente trabajo será la misma población mencionada anteriormente ya que al ser el departamento administrativo financiero un número pequeño, quienes la conformada por 6 personas, el cual se elaborará una serie de preguntas que a través de la encuesta permitirá obtener información para evaluar y obtener datos necesarios.

Técnicas e instrumentos

Técnica

De acuerdo a (Deymor, 2006) señala:

Las técnicas dentro de una estimación la metodología que se realizará a través de procedimientos encargado de efectuar método investigativo, por lo cual Esto hace factible la recolección de datos informativos de manera eficaz, son algunas las técnicas existentes inventadas por el hombre.

La técnica a efectuarse en el presente Trabajo de investigación será la encuesta, está estará dirigida de manera directa a cada persona que trabaje en el departamento seleccionado para poder obtener información precisa qué ayude analizar la conclusión.

Instrumento

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) nos indica que:

Es un proceso estandarizado en donde servirá de canal para la recolección de datos que reflejen confiabilidad y validación. Los instrumentos deben ser medibles para cogida de información a evaluar, los cuales deberán ser aplicados de forma igualitaria.”

El instrumento a ser usado en la presente investigación será la entrevista, en donde de forma individual, se indicará una serie de preguntas dirigidas a las personas involucradas dentro del departamento seleccionado, y así obtener información necesaria para la respectiva evaluación.

Análisis de los resultados

1. ¿Cree usted que el diseño de políticas de crédito y cobranzas influyen para una mejor gestión interna de la empresa?

Tabla 3

Resultado de la encuesta: Pregunta 1

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Si	4	67%
No	2	33%
No se	0	0%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

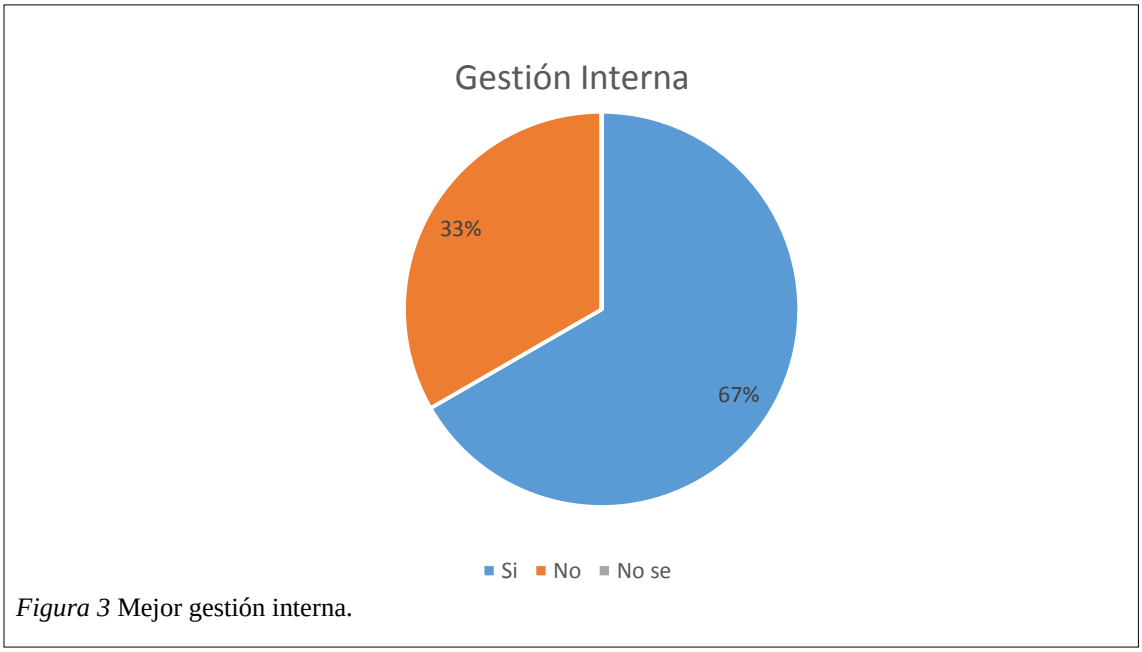


Figura 3 Mejor gestión interna.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede visualizar que el 33% de los encuestados indicaron que no creen que mejore la gestión con el diseño de políticas, mientras que el 67% de los encuestados indicaron que si creen que la gestión sea mejorada con el diseño de las políticas de créditos y cobranzas. Lo que nos indica que la mayoría de los trabajadores están conscientes del cambio interno que puede llegar a causa la aplicación de estas políticas.

2. ¿Considera usted que, para la aplicación de las políticas, los trabajadores deberían ser capacitados de manera regular?

Tabla 4

Resultado de la encuesta: Pregunta 2

Alternativa	**Respuesta**	**Porcentajes**
Si	4	67%
No	1	17%
No se	1	17%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

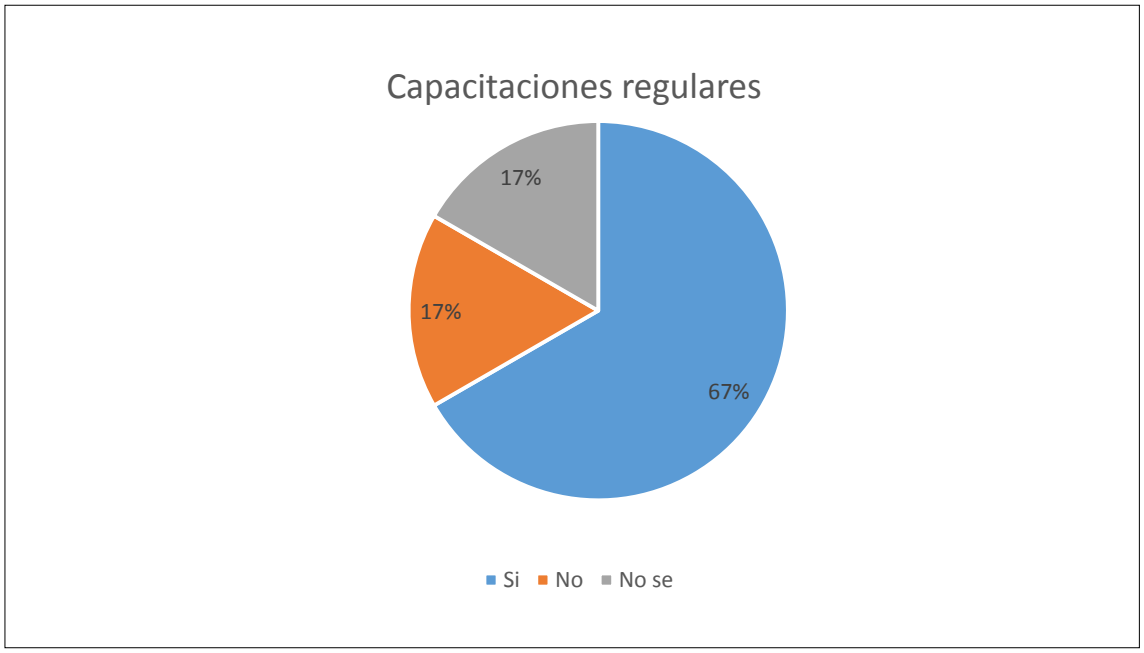


Figura 4 Capacitaciones regulares.

Interpretación

De acuerdo a los resultados, podemos observar que la mayoría de los encuestados, con un 67% supieron decir que, si creen que los trabajadores deberían ser capacitados para la aplicación de las nuevas políticas, mientras un 17% indicaron que no deberían ser capacitados y al igual, con 17% indicaron que no sabían. Lo que concluye que la mayoría desea una previa capacitación para la aplicación de las políticas de créditos y cobranzas dentro de la organización para un mejor entendimiento.

3. ¿Los asesores de crédito mantienen reuniones periódicas con la gerencia?

Tabla 5

Resultado de la encuesta: Pregunta 3

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Si	3	50%
No	3	50%
No se	0	0%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

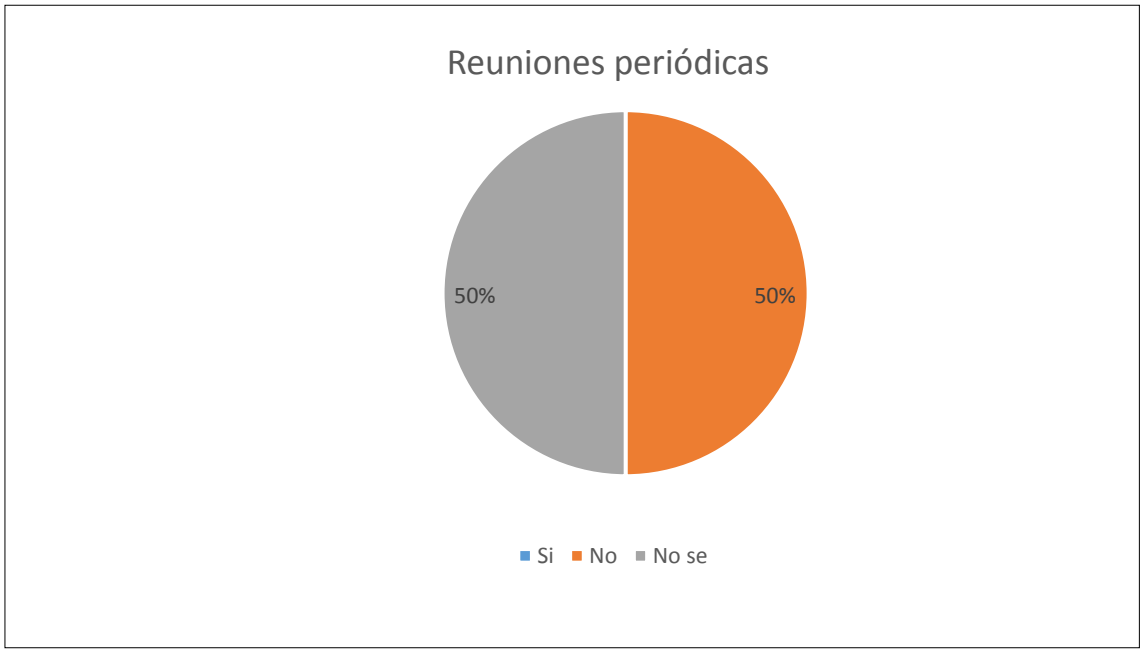


Figura 5 Reuniones periódicas.

Interpretación

Los resultados reflejados indicaron que el 50% supieron decir que los asesores de crédito no mantienen reuniones con la gerencia, mientras la otra mitad con 50% igual, indicaron que no sabían acerca de las reuniones que mantenían, respecto a lo anteriormente mencionado, esto indica un riesgo que se está presentando, ya que, en la ausencia de control por parte de la gerencia o administración encargada, puede conllevar a problemas de liquidez o rentabilidad en la empresa.

4. ¿Cree ud que, para evitar la cartera vencida, deberían aplicar programas de atención a los asesores de crédito?

Tabla 6

Resultado de la encuesta: Pregunta 4

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Si	4	67%
No	2	33%
No se	0	0%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

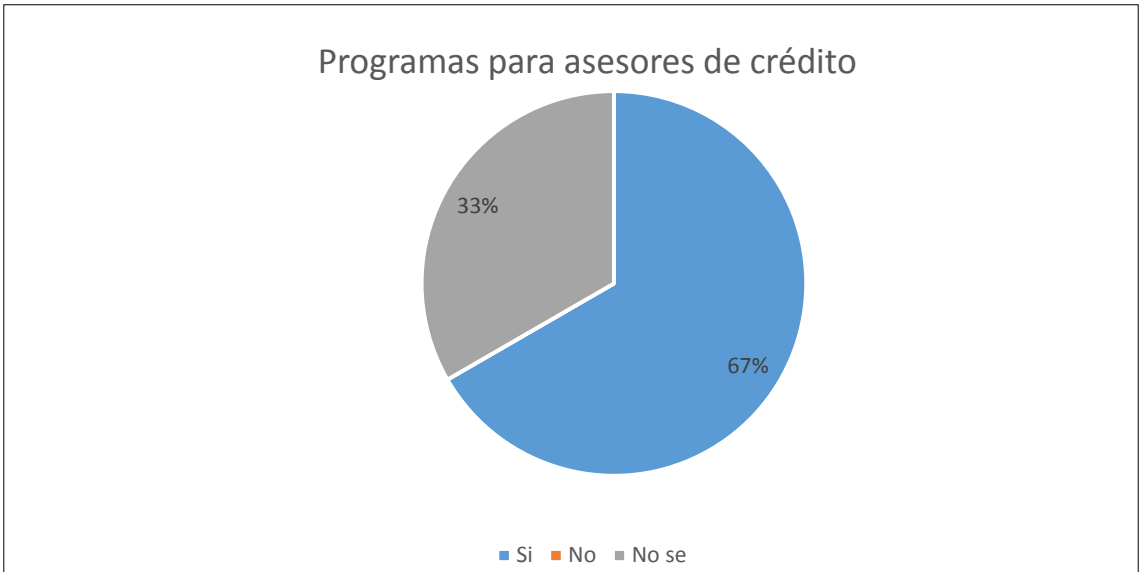


Figura 6 Programas para asesores de crédito.

Interpretación

De acuerdo a los resultados reflejados, el 67% de las personas que fueron encuestadas indicaron que, si creen que los programas de atención para los asesores evitarían una cartera vencida, mientras el 33% pudieron decir que no sabían si estos programas influían con un mejor control de carteras vencidas, lo que nos permite concluir que hay conocimiento por la mayoría de los trabajadores que la cartera vencida puede ser controlada a través de programas dirigidos a los asesores de créditos.

5. ¿Conoce ud, si mantienen políticas de cobranzas en la actualidad; diferentemente de que sean aplicadas o no?

Tabla 7

Resultado de la encuesta: Pregunta 5

Alternativa	**Respuesta**	**Porcentajes**
Si	0	0%
No	6	100%
No se	0	0%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

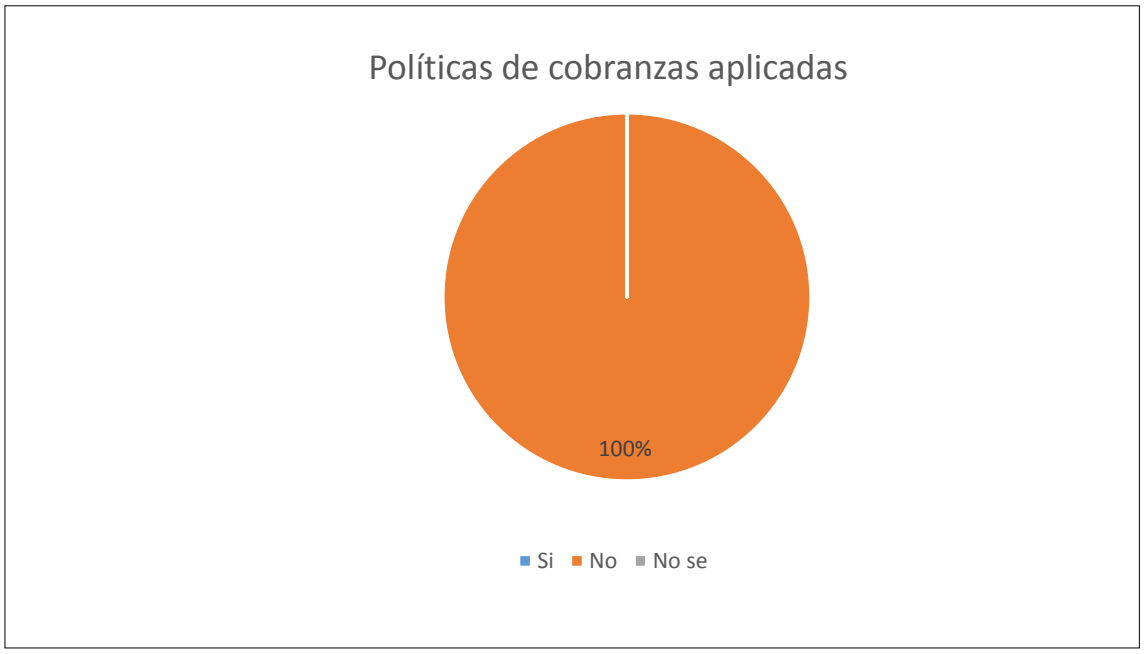


Figura 7 Políticas de cobranzas aplicadas.

Interpretación

Todos los encuestados con un 100% indicaron que no conocen si en la actualidad mantienen políticas de cobranzas que se estén aplicando o no, lo que nos da a conocer que la inexistencia de políticas de cobros influye de manera directa con la gestión de la cartera y por ende con la liquidez de la misma, ya que todo cobro proveniente de un crédito debe ser manejada mediante políticas continuamente evaluadas.

6. ¿Conoce ud, si mantienen una política establecida de 30, 60 o 90 días de crédito en la actualidad?

Tabla 8
Respuesta encuesta: Pregunta 6

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Si	0	0%
No	2	33%
No se	4	67%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

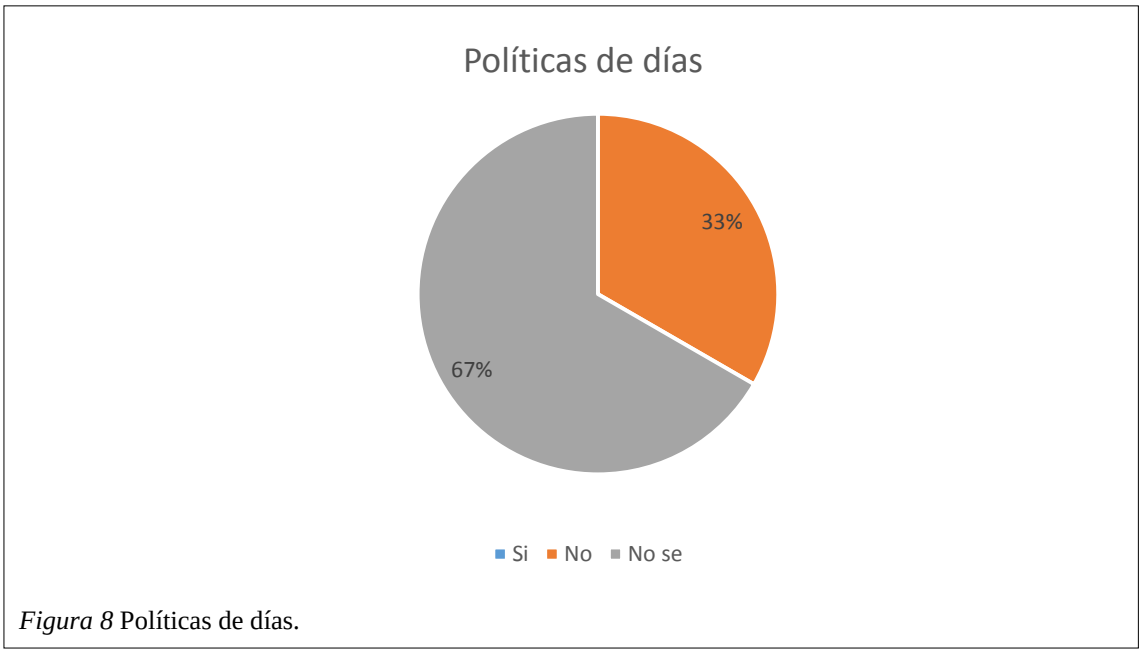


Figura 8 Políticas de días.

Interpretación

De acuerdo a los resultados, indican que el 67% de los encuestados pudieron indicar que no saben si la empresa mantiene en la actualidad una política de días, mientras que el 33% indicaron que efectivamente no mantienen políticas de días, lo que nos permite concluir que la empresa no tiene un control respecto a los días de crédito teniendo riesgo de que los clientes no tengan fijados los días en que los créditos han sido concedidos.

7. ¿Cree ud que, el pago a tiempo de los créditos por los clientes, es de importancia dentro de su área de trabajo?

Tabla 9
Respuesta encuesta: Pregunta 7

Alternativa	**Respuesta**	**Porcentajes**
Si	6	100%
No	0	0%
No se	0	0%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

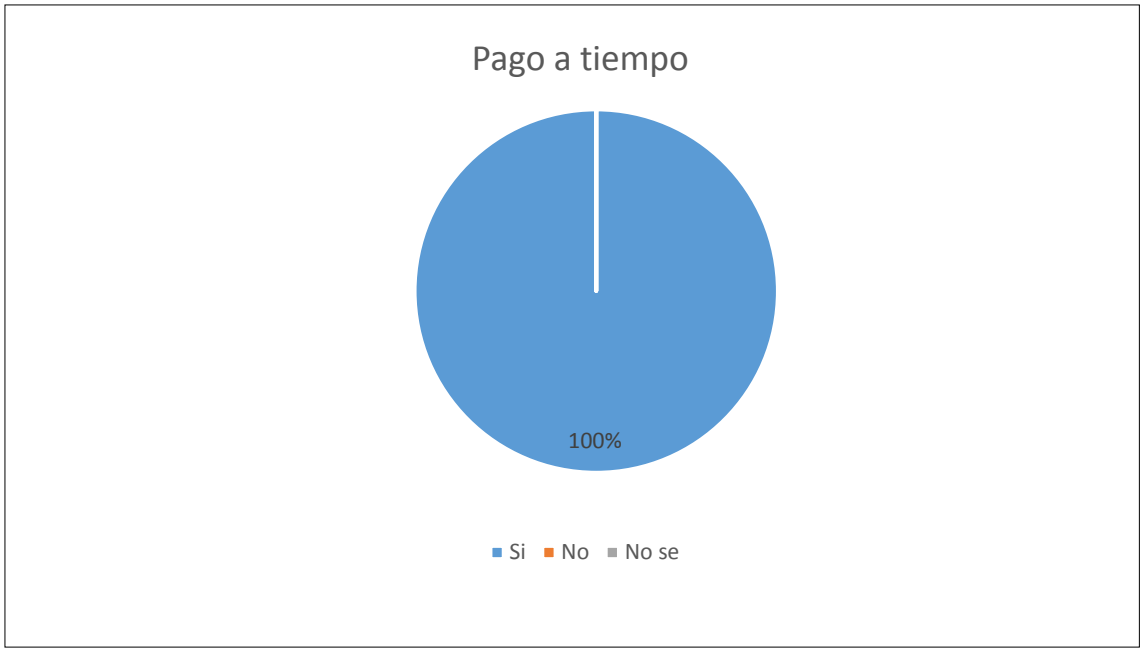


Figura 9 Pago a tiempo de créditos.

Interpretación

El total de los encuestados indicaron que, para ellos, el pago a tiempo de los créditos por los clientes si es de importancia dentro de su área de trabajo, lo que se puede reflejar que los trabajadores del departamento contable están conscientes que el pago dentro del plazo pactado influye en su departamento, sabiendo que la rentabilidad de la empresa tiene vínculo con los créditos y cobros de las mismas.

8. ¿Conoce ud, los beneficio que se obtienen con el manejo correcto de políticas de cobranzas dentro de la empresa?

Tabla 10
Respuesta encuesta: Pregunta 8

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Si	2	33%
No	1	17%
No se	3	50%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

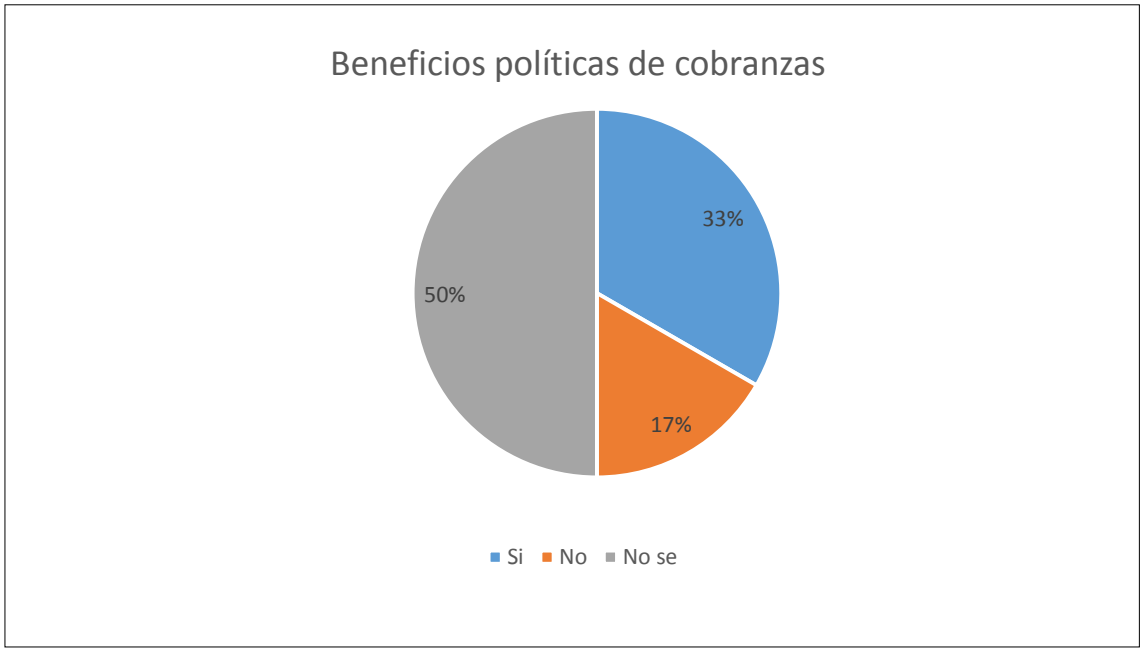


Figura 10 Beneficio políticas de cobranzas.

Interpretación

De acuerdo a los resultados reflejados, el 17% de los encuestados no conocen cuales son los beneficios que trae el correcto uso de las políticas, el 33% de los encuestados pudieron indicar que si conocen cuáles serán los beneficios que traen las políticas de cobranzas, mientras que el 50% indicaron que no sabían cuáles serán los beneficios que traería a la empresa la aplicación de estas políticas; esto da a conocer que están con una falta de conocimiento acerca de un tema de gran importancia como es la gestión de la entidad.

9. ¿Considera ud, que la actual gestión de créditos y cobranzas está siendo aplicada de la mejor manera?

Tabla 11
Respuesta encuesta: Pregunta 9

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Si	1	17%
No	4	67%
No se	1	17%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

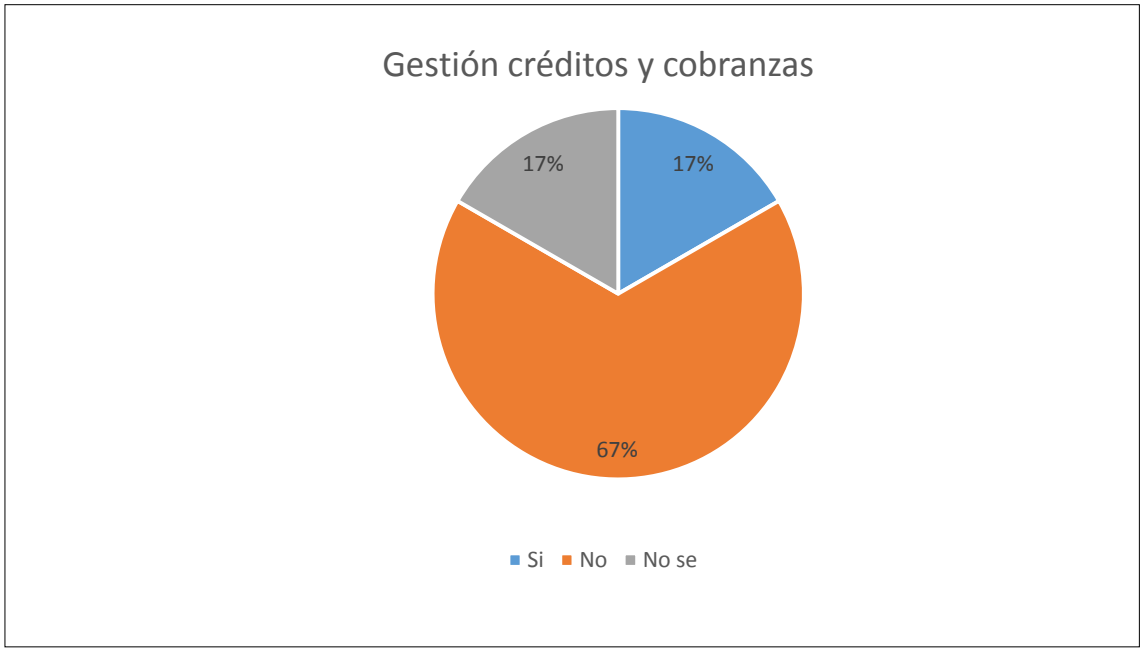


Figura 11 Gestión créditos y cobranzas.

Interpretación

El 17% de los encuestados respondieron que si creen que la gestión de créditos y cobranzas está siendo manejada bien mientras que con el mismo porcentaje de los con encuestados supieron decir que no sabían si era buena la gestión, por otro lado, el 67% de las personas encuestadas indicaron que la gestión de créditos y cobranzas no está siendo manejada de la mejor manera; lo que refleja que en efecto no están prestando la mayor importancia en la correcta gestión de estos dos procedimientos como es el crédito y la cobranza.

10. ¿Conoce ud, si la empresa mantiene deudas vencidas por los créditos otorgados a clientes?

Tabla 12
Pregunta encuesta: Pregunta 10

Alternativa	Respuesta	Porcentajes
Si	4	67%
No	0	0%
No se	2	33%
Total	6	100%

Nota: Repuestas obtenidas de acuerdo a las encuestas realizadas.

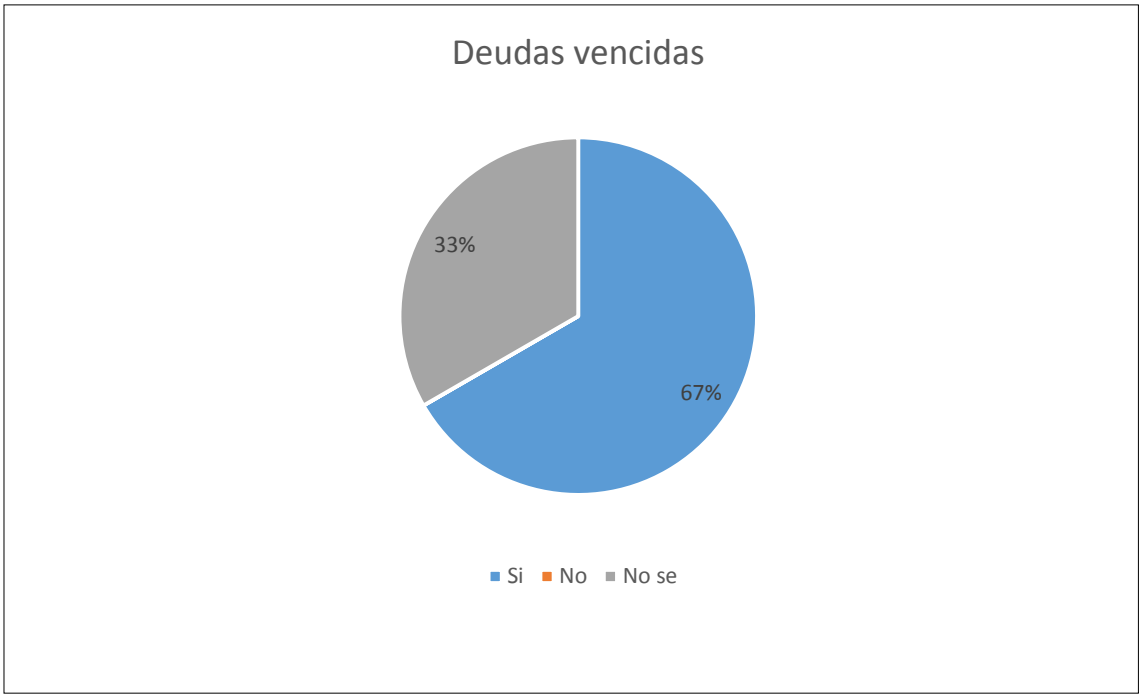


Figura 12 Deudas vencidas.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, el 33% de los encuestados indicaron que no saben si la empresa mantiene deudas que han sido ya vencidas, mientras el 67% pudieron confirmar que la empresa; si mantiene deudas vencidas por lo créditos que les han sido otorgados a los clientes, por lo cual se puede conocer que al momento la empresa está manteniendo problemas d incobrabilidad y hasta posibles carteras que han sido vencidas.

Validación de la hipótesis

Una vez de haber interpretado y analizado la serie de encuestas dirigidas a los trabajadores, se llega a la confirmación de la hipótesis “Diseñar políticas de crédito y cobranza se recuperará la liquidez de la Empresa DIPACSA S.A., mejorando las operaciones administrativas financieras.”, por lo cual, se procederá con el desarrollo de la propuesta que permitirá buscar una solución al problema que ha sido implantado al inicio de la presente investigación.

Capítulo iv. Propuesta

Considerando las irregularidades y falencias determinadas en el proyecto de investigación y tomando como referencia los elementos teóricos, empíricos y metodológicos que sustentan el trabajo, se plantea la propuesta dirigida al Diseño de Políticas de Créditos y Cobranzas para la empresa DIPACSA S.A.

En el diseño se considerarán dos vertientes fundamentales, una dirigida hacia el funcionamiento de la actividad de créditos y otra dirigida hacia la actividad de cobranzas, por lo que la política que se propone aunque estará unificada en su concepción, tiene que reflejar fielmente ambas actividades por separado, buscando la manera de que esta política pueda ser revisada periódicamente y que permita tomar las medidas correctoras pertinentes.

Posteriormente, la propuesta evidenciará las funciones principales de las áreas involucradas en el otorgamiento de los créditos y en la gestión de cobranza, se conformaran los formatos establecidos para el control de ambas actividades, se determinarán aquellos indicadores de eficiencia que midan el desempeño de las áreas involucradas.

Finalmente, se fijarán las competencias asociadas a los puestos laborales, las cuales se deben cumplir a la hora de contratar nuevos trabajadores y por otro lado, conocer si los trabajadores actuales cumplen con dichas competencias de manera tal que se puedan planificar determinadas acciones de capacitación con el objetivo de suplir y eliminar las falencias identificadas.

En concordancia con lo anterior, pues se determinan o se establecen los flujogramas correspondientes en relación con la actividad de créditos y con la actividad

de cobranzas. La propuesta de Diseño de Políticas de Créditos y Cobranzas para la empresa DIPACSA S.A., que se plantea se relaciona a continuación:

Planteamiento de los objetivos general y específicos relacionados con la Política de Créditos y Cobranzas.

Objetivos Generales.

- Establecer las principales funciones relacionadas con el proceso de gestión, control y administración de los créditos.
- Establecer las principales funciones relacionadas con el proceso de gestión y control de las cobranzas.

Objetivos Específicos.

- Regular los mecanismos de otorgamiento de los créditos que permita su rápida recuperación en correspondencia con las cuotas fijadas en los contratos.
- Establecimiento de las principales cláusulas que deben recoger los contratos asociados al otorgamiento y rápida recuperación de los créditos.
- Recuperación paulatina de los flujos de efectivos, repercutiendo en una mejor liquidez y solvencia de la empresa.
- Identificación de las funciones relacionadas a las áreas comerciales (evalúa, otorga créditos, gestiona el cobro) y contable (contabiliza las cuentas por cobrar, así como las cancelaciones de la misma por los cobros).

Políticas de Créditos y Cobranzas para la empresa DIPACSA S.A.

Créditos.

1. La Política de Créditos se implementará y se cumplirá por la Junta Crediticia, la cual se reunirá semanalmente de manera ordinaria y de manera extraordinaria siempre y cuando el Gerente General de la empresa lo estime conveniente.
2. Se implementarán niveles de aprobación de los créditos, los cuales estarán en correspondencia con los importes solicitados y los cargos jerárquicos de la empresa.
3. La Junta Crediticia estará presidida por el Gerente General de la empresa y la conformaran el resto de los gerentes y demás ejecutivos, como es el caso del comercial, contable y de logísticas.
4. Establecimiento de los requisitos a cumplir por las personas naturales y jurídicas para solicitar créditos.
5. Establecimiento de los tiempos para dar respuesta a las solicitudes de crédito a las personas naturales y jurídicas que lo solicitaron.
6. Implementación del contrato para el otorgamiento del crédito, niveles de aprobación en correspondencia con los montos solicitados.
7. La prioridad en la compra de las mercaderías y demás surtidos que se realicen por el área de logística, tendrán como basamento las necesidades emitidas por el área comercial.
8. El área comercial mantendrá actualizado al área de logística en relación a los pedidos realizados, esta última área analizará las existencias que permitan hacer frente a lo solicitado, comprando aquellas mercaderías que están en déficit en ese momento.

Como norma, no se aprobará un nuevo crédito a un cliente, si antes no ha cancelado la totalidad del crédito anterior o en su defecto ha cancelado más del 80 % de las cuotas que adeuda.

Cobranza.

9. Regirá sus actividades de conjunto con la Junta Crediticia, la cual se llamará Junta Crediticia y de Cobranzas; por lo que sesionará una vez por semanas y será dirigida por el Gerente General y los demás miembros que la conforman.
10. Semanalmente se emitirá información relacionada con la cantidad de clientes con créditos, cumplimiento de las cuotas pactadas, clientes con cuotas envejecidas, causas del envejecimiento y acciones para recuperar los cobros pendientes.
11. Semanalmente se conciliara el saldo de cuentas por cobrar entre el área contable y comercial, evitando que existan saldos no coincidentes por la emisión de facturas no contabilizadas o pagos no declarados entre otras causas.
12. Elabora semanalmente los itinerarios para el cobro de las cuotas a clientes, la cual debe ser aprobada por el jefe comercial.
13. Proceder a la demanda de un determinado cliente por el impago de las cuotas pactadas.
14. Proceder a la facturación de los intereses por mora, así como todos los otros gastos en los cuales se incurran producto del incumplimiento del cliente en sus pagos.

Mecanismos, pasos y requisitos a considerar para el otorgamiento de los créditos.

Para personas jurídicas.

- RUC (número).
- Planilla de algún servicio básico para determinar la dirección del RUC.
- Resolución de creación de la empresa.
- Resolución del representante legal.
- Estados financieros actualizados y avalados por una firma de auditores reconocida.
- Declaraciones de impuestos, realizada en el último año.

Con esta información, el auxiliar de crédito o la persona encargada, puede realizar el cálculo de los ratios que permita conocer la solvencia de la empresa y la calidad de sus activos.

De igual forma es necesario consultar el record crediticio de la persona jurídica, para conocer hasta qué punto ha cumplido con sus obligaciones anteriores, en este paso se puede denegar la solicitud o simplemente continuar con los demás elementos como es el caso de la aprobación de la cuantía solicitada.

La aprobación de la cuantía estará supeditada a los resultados del análisis de los Estados Financieros (cálculo de los ratios), si el ratio de liquidez está por encima de 1,0 y dicho resultado presenta coherencia y salud, pues se determina cuanto representa cada fracción por encima de 1,0 y sería un elemento a considerar en el monto a aprobar de crédito.

En el caso de las personas jurídicas se propone que la investigación de la misma se realice por empresas especializadas en la materia y no dejarle esta responsabilidad a los investigadores de la empresa, ya que en este caso se investigan a suministradores y clientes de dicha persona jurídica e involucra otras variables.

En todos los casos, el resultado de la investigación que realice la empresa especializada forma parte del expediente de aceptación del cliente y los resultados son confidenciales y no se deben publicar.

Para personas naturales.

- Presentación de la cédula de identidad.
- Presentación de planilla de servicios básicos. Esta se tiene en cuenta para determinar la dirección particular de residencia de la persona natural.
- Presentación del aval de dos personas. En este caso, se le solicita un número de teléfono, se realiza la llamada para constatar la seriedad de la persona interesada en el crédito.

En el caso de las personas naturales, el auxiliar de crédito o la persona encargada introduce el número de la cedula en los registros del IESS, lo que permite constatar las aportaciones realizadas y en ese sentido conocer el sueldo mensual que percibe el interesado.

De igual forma puede acceder a la Central de Riesgos y conocer el record crediticio de la persona natural, en esta consulta se pueden dar tres casos:

- Un caso puede ser que no tenga record crediticio alguno.
- Otro caso puede ser que tenga record crediticio y sea buen pagador y buen cumplido de sus obligaciones.
- Otro caso puede ser que tenga record crediticio y que sea mal pagador e incumplidor de sus obligaciones.

La consulta a la Central de Riesgos se puede realizar en el mismo momento en que la persona natural realiza la solicitud de crédito, si al realizar la misma, se observa una conducta inadecuada pues se procede a rechazar automáticamente la solicitud. Si se

observa record crediticio y cumplidor del mismo, pues se aprueba la solicitud en primera instancia quedando solo la aprobación del monto del crédito, mientras que si no tiene record crediticio pues entonces es necesario realizar otras investigaciones, como son: Enviar un inspector a la zona donde vive la persona natural y realizar investigaciones con los vecinos que permita conocer la seriedad y honestidad de dicha persona natural, el tiempo en que reside en el lugar y composición del núcleo familiar, entre otros elementos que se consideren importantes o transcendentes.

En el caso de que la respuesta del inspector sea favorable, pues se aprueba la solicitud quedando solo la definición de los montos solicitados.

La propuesta de formulario de investigación, que el inspector tiene que llenar es el siguiente:

Tabla 13

Propuesta de formulario de investigación de personas naturales.

Empresa DIPACSA S.A. Formulario de investigación de personas naturales. Fecha:____/_____/_____ Hora:_____	Formulario No:
Dirección de la vivienda: Condiciones estructurales de la vivienda: Criterios de la comunidad: Persona 1: _____ _____ _____ ____ Persona 2: _____ _____ _____ ____ Criterios del investigador: _____ _____ _____ Propuesta del investigador: Aprobar_____ No aprobar_____ Nombre y apellidos:_____ Firma:_____	

El inspector tiene que ser objetivo en sus investigaciones y si cree conveniente ampliar la muestra seleccionada, ya que los criterios recogidos son ambiguos, pues elabora otro formulario.

Los resultados de la investigación tienen que ser evaluados de manera discreta y no darse a conocer, para evitar problemas que puedan suscitarse entre las personas naturales y las personas que suministraron la información, de igual manera, en los formularios no se pone el nombre de la persona entrevistada.

Establecimiento de las principales cláusulas que deben recoger los contratos asociados al otorgamiento y rápida recuperación de los créditos.

En los contratos de crédito, no pueden faltar los elementos siguientes:

- Importe del crédito, el cual guarda estrecha relación con la capacidad demostrada por la persona (natural o jurídica) para afrontar las deudas.
- Vida útil del crédito, la cual abarca desde que se inicia hasta que se paga la última cuota.
- Período de pago, guarda relación con la cantidad de cuotas a pagar y las fechas establecidas para realizar las cancelaciones pertinentes.
- Mecanismos de pagos, tiene que ver con la decisión de la persona (natural o jurídica) de cancelar las cuotas, o sea, si pagara en efectivo, o mediante pagos en cuenta (transferencias bancarias), cheques, letras de cambio o pagares o tarjetas en cualquiera de sus modalidades.
- Tasas de interés, está relacionado con dos tipos de tasas, por un lado la tasa de interés relacionado con el crédito y por otro lado, la tasa de interés por mora, en el caso de esta última se propone que se aplique una semana después de la fecha

de vencimiento de la cuota y se aplica solamente al valor de la cuota vencida, esta tasa se aplica por cada día de atraso después de la semana transcurrida, la facturación se realiza en la fecha de la próxima cuota.

- Bonificaciones por pronto pago, está relacionado con los pagos que realice el cliente antes de la fecha de vencimiento de las cuotas, para eso se establece el siguiente formato:

Tabla 14

Formato de escala para aplicar bonificaciones a los clientes por pronto pago.

Empresa DIPACSA S.A. Escala para aplicar bonificaciones a las deudas de los clientes por pronto pago.			
Pagos realizados antes de:	Monto de la cuota.	Tasa de interés.	Tasa de bonificación.
Antes de los 15 días.	$		
Antes de los 10 días.	$		
Antes de los 5 días.	$		

En el formato anterior, se refleja la tasa de interés del crédito, ya que la tasa de bonificación puede subir hasta el punto de igualar la tasa de interés, pero nunca puede ser mayor ya que estaría afectando o influyendo en el precio de venta del producto y hasta llegar al precio de costo del mismo.

Recuperación paulatina de los flujos de efectivos, repercutiendo en una mejor liquidez y solvencia de la empresa.

La planificación de los cobros parte de las fechas establecidas en los contratos para el pago de las cuotas, por lo que es necesario establecer de manera ordenada las rutas, de manera tal que el gestor de cobro pueda llegar a un número mayor de clientes en un día.

En esta planificación es necesario que la empresa conste con un mapa de la ciudad de Guayaquil, la cual es necesario dividir por manzanas y a la vez ubicar la dirección de cada uno de los clientes y las fechas de pago de cada una de las cuotas, de esta manera permite optimizar el recorrido del gestor de cobros.

En relación con la entrada prevista de los ingresos por el cobro de las cuotas durante el año y dentro de cada uno de los meses, se propone el siguiente formato de flujo de efectivo para la empresa DIPACSA S.A.:

Tabla 15

Formato anual de entrada de los efectivos según el cobro de las cuotas y salidas previstas.

Empresa DIPACSA S.A.

Formato anual de entrada de los efectivos según el cobro de las cuotas y salidas previstas.

Año: _____.

Unidad de medida: Miles de dólares.

Detalles	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Saldo inicial.												
Mas:												
Entradas por cobro de cuotas.												
Menos:												
Pago de sueldos.												
Pagos al IESS.												
Pagos al SRI.												
Pagos a los suministradores.												
Otros pagos.												
Saldo final.												

Recordar siempre que el saldo final de un mes constituye el saldo inicial para el siguiente mes.

De la misma manera se apertura el formato anterior por mes, solo se necesita conocer las entradas por semanas, quedando el formato de la siguiente manera:

Tabla 16

Formato mensual de entrada de los efectivos según el cobro de las cuotas y salidas previstas.

Empresa DIPACSA S.A.

Formato mensual de entrada de los efectivos según el cobro de las cuotas y salidas previstas.

Mes: _____.

Unidad de medida: Miles de dólares.

Detalles.	Semanas.			
	1	2	3	4
Saldo inicial.				
Mas:				
Entradas por cobro de cuotas.				
Menos:				
Pago de sueldos.				
Pagos al IESS.				
Pagos al SRI.				
Pagos a los suministradores.				
Otros pagos.				
Saldo final.				

Para garantizar los flujos necesarios, mediante el cobro en tiempo de las cuotas previstas, es necesario implementar las medidas siguientes:

- Prever en los contratos altas tasas por concepto de moras.
- Establecer bonificaciones ventajosas por pronto pago en los contratos.
- Establecer sistemas de aviso a los clientes, a modo de recordatorio, en la misma medida en que se acerca el pago de las cuotas.
- Establecer sistemas de atención a los clientes, que abarque no solo al gestor de cobro o alguna área en específico, este sistema involucra también a los gerentes de la empresa y se asocia a los clientes en dependencia del monto de la deuda.

- Establecer indicadores de eficiencia a las áreas contables y comercial, relacionado con el cobro de las cuotas, por el sobrecumplimiento de estos indicadores se pagan bonos. Para esto se establece el siguiente formato:

Tabla 17

Formato para el establecimiento de indicadores de eficiencia.

Empresa DIPACSA S.A.			
Establecimiento de indicadores de eficiencia.			
Áreas: _____.			
Año: _____. Mes: _____.			
Unidad de medida: Miles de dólares.			
No.	Indicador.	Metas.	
		Cumplimiento.	Sobrecumplimiento.
1	Cobro de las cuotas previstas para la etapa.	100 %	Por cada un 1 % de sobrecumplimiento se paga el 2 % del importe sobrecumplido.

- Una vez establecido el indicador que se les va a medir a las áreas involucradas en el proceso de aprobación de los créditos y luego la gestión de cobro correspondiente, pues corresponde establecer el formato de seguimiento al indicador, el cual se establece de la manera siguiente:

Tabla 18

Formato de reporte de cumplimiento del indicador.

Empresa DIPACSA S.A.				
Reporte de cumplimiento del indicador.				
Mes: _____.				
Unidad de medida: Miles de dólares.				
No.	Indicador.	Plan	Real	%
1	Cobro de las cuotas previstas para la etapa.			
Elaborado:		Certificado:		
Nombre y apellidos:		Nombre y apellidos:		
Cédula No:		Cédula No:		
Cargo:		Cargo:		
Firma:		Firma:		

- Se establecen firmas de responsabilidad ya que la certificación del indicador genera pagos de bonos a manera de estímulo sobre los resultados obtenidos, en este caso el plan de cobro lo establece el área comercial, mientras que el real lo establece el área contable en base al efectivo que entro en las cuentas bancarias.

En un ejemplo aplicable al formato se tiene la siguiente información:

Empresa DIPACSA S.A.

Reporte de cumplimiento del indicador.

Mes: _____.

Unidad de medida: Miles de dólares.

No.	Indicador.	Plan	Real	%
1	Cobro de las cuotas previstas para la etapa.	58,8	60,9	1,03

Elaborado:	Certificado:
Nombre y apellidos:	Nombre y apellidos:
Cédula No:	Cédula No:
Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:

En el caso de la tabla anterior hubo un cumplimiento de un 1,03 %, es decir 3 % por encima de lo previsto, lo que significa 2,1 miles de dólares; en base a este valor se aplica un 6 % (por cada un 1 % se aplica 2 %, en este caso presenta un 3 % lo que equivale a un 6 %), al realizar el cálculo arroja un total de 126,00 dólares a distribuir, solo resta que el área de Talento Humano establezca la forma en que se distribuirá este dinero según la participación de los trabajadores y ejecutivos, para esto la determinación del Coeficiente de Participación Laboral es muy importante.

Proceso para la recepción y tramitación de los créditos.

El proceso para la recepción y tramitación de los créditos, hasta su final aprobación transita por varios pasos en dependencia del monto de lo solicitado, para esto se establecen los siguientes:

a) El analista de créditos recibe las solicitudes realizadas por las personas naturales y jurídicas, las solicitudes deben enmarcarse en el formato siguiente:

Tabla 19

Formato de modelo para la solicitud de crédito comercial.

Empresa DIPACSA S.A. No:				
Modelo de solicitud de crédito comercial.				
Nombre y apellidos del solicitante: RUC: Email:				
Dirección: Teléfono:				
Razón social de la empresa:				
No.	Productos seleccionados.	Cantidad.	Precio.	Importe.
Total.				$
Entregado por: Nombre y apellidos del solicitante:		Recibido por: Nombre y apellidos del analista crediticio.		

Este modelo se elabora en original y copia, entregando el original a la empresa y la copia para el solicitante.

b) En relación al monto solicitado por la persona natural o jurídica, entonces se establecen los niveles de aprobación de acuerdo al formato siguiente:

Tabla 20

Formato para fijar los niveles de aprobación de los créditos según los montos solicitados.

Empresa DIPACSA S.A.

Modelo de responsabilidades en la aprobación de créditos según sus montos.

Año: _____.

No.	Cargo.	Monto a aprobar.
1	Analista Crediticio.	Hasta 2 000,00 dólares.
2	Gerente comercial.	Hasta 3 000,00 dólares.
3	Gerente general.	Más de 3 000,00 dólares.

Todos los créditos aprobados hasta 3 000,00 dólares pueden ser aprobados sin ir a la Junta Crediticia y de Cobranzas, no obstante, son llevados a la Junta para su aprobación final. Por otro lado, los créditos mayores a 3 000,00 dólares es necesario su análisis en la Junta antes de ser aprobado, por lo que se le comunica al solicitante que en el término no mayor de 24 horas se le comunica la decisión, para esto la Junta se reúne de manera extraordinaria.

c) Se comunica al solicitante la aprobación del crédito, vía directa o utilizando el correo electrónico reflejado en la planilla de solicitud o mediante una llamada telefónica, ya sea al momento o en el término no mayor a las 24 horas.
d) Se elabora el contrato según los términos tratados anteriormente, el contrato se elabora en original y una copia, entregándose el original al cliente, la primera copia es para el control del área comercial (analista crediticio).
e) Se envía la relación de los productos solicitados al área de logística, para conocimiento de las necesidades y las existencias, de manera que se pueda cubrir el déficit que puedan existir.

f) El área de logística sitúa los productos solicitados en el almacén del cliente o en la casa de la persona natural.

Identificación de las funciones y competencias relacionadas con los créditos y las cobranzas, en las áreas comerciales y contable.

Funciones y competencias del área comercial relacionado con los créditos.

1. Aceptación de las solicitudes de crédito, realizadas por las personas naturales y jurídicas.
2. Verificar la existencia de los documentos necesarios para la tramitación de los créditos, entregados por los solicitantes.
3. Preparar informe conclusivo en relación a las solicitudes recibidas.
4. Habilitar un expediente por cada cliente, donde consten los documentos entregados por el mismo, el informe del analista, el contrato aprobado, así como las facturas y demás documentos bancarios recibidos como cancelación de la deuda.
5. Realizar conciliaciones, por lo menos una vez al mes con el área de logísticas y con el área de contabilidad, con el objetivo de conocer el estado de las existencias en bodega y los cobros ingresados a banco.
6. Elaborar informe a la Junta Crediticia y de Cobranza en relación a los créditos vigentes, los créditos por aprobar y el incumplimiento de los compromisos pactados en los contratos.
7. Participa como miembro de la Junta Crediticia y de Cobranza en la cual tiene voz y voto.
8. Prepara el plan semanal de gestión de cobros, en el cual se le entrega al gestor de cobro la relación de clientes, las cuotas a cobrar, la dirección y el mapa del recorrido a realizar.

9. Emite la factura por la venta de los productos o mercaderías solicitadas, entregando el original al cliente, la primera copia se entrega a contabilidad y la segunda copia se archiva en el expediente del cliente.

Competencias a cumplir por los trabajadores vinculados a los créditos.

Existen determinados requerimientos que se necesitan para cubrir determinadas plazas relacionadas con el análisis y otorgamiento de los créditos, el formato que se relaciona continuación tiene que ser aplicado por el área de Talento Humano como parte del proceso de captación de nuevos trabajadores:

Tabla 21

Formato de requerimientos para la captación de trabajadores.

Empresa DIPACSA S.A.

Requerimientos para la captación de trabajadores.

Proceso: Comercial.

Subproceso: Análisis y aprobación de créditos.

No.	Requisitos	Cumple	
		Si	No
1	Graduado de ingeniería comercial.		
2	No menos de 3 años de experiencia en la actividad de créditos.		
3	Buena presentación e imagen.		
4	Facilidad de expresión y comunicación.		
5	Dominio básico del idioma inglés.		
6	Presentar licencia de conducción.		
7	Trabajo en equipo.		

Los puntos 5 y 6 no se aplican a todos los cargos, el punto 6 se aplica al gestor de cobros y el punto 5 se aplica al cargo de negociación de contratos con empresas extranjeras.

Otros puntos que se deben considerar están relacionados con:

- Trabajar bajo presión y en situaciones de stress.

- Disponibilidad para viajar.

Funciones y competencias del área contable relacionado con los créditos.

1. Recibe diariamente la primera copia de la factura por las ventas emitidas durante el día o a más tardar el día hábil anterior.
2. Anota en los registros contables las ventas realizadas, de manera tal que se refleje en los Estados Financieros de la empresa.
3. Habilita un expediente por cada cliente, en el mismo se archivan todos las facturas por las ventas realizadas, diferenciando las canceladas, de las que están pendientes de pago o cancelación.
4. Elabora un submayor contable por cada cliente, que permita conocer el saldo pendiente de cancelación, así como las facturas y los pagos recibidos.
5. Concilia semanalmente con el área comercial, los pagos realizados por los clientes de manera tal que ambas áreas tengan el mismo número.
6. Elabora informes a la Junta Crediticia y de Cobranza, sobre el estado de las cuentas por cobrar, así como los cobros realizados y las gestiones a realizar en relación a los cobros envejecidos o que están por caer en el vencimiento, este informe debe partir con la elaboración del formato siguiente:

Tabla 22

Formato para el informe sobre el estado de las cuentas por cobrar a clientes.

Empresa DIPACSA S.A.

Informe sobre el estado de las cuentas por cobrar a clientes.

Cierre del período: _____.

Miles de dólares.

#	Total de clientes.	De 30 a 60	De 60 a 90	Más de 90	Total.

1. Emite al cliente recordatorios sobre el pago a partir de la última semana del vencimiento, ya que existen clientes que no pagan a tiempo por falta de organización y que se les olvida, estos recordatorios se realizan utilizando el correo electrónico o mediante llamadas telefónicas, elaborando un registro en el cual se asiente esta gestión.
2. Participa con el área comercial, en la planificación de la gestión de cobros, emitiendo criterios útiles.
3. Participa con voz y voto en las reuniones semanales de la Junta Crediticia y de Cobranza.
4. Realiza conciliaciones con los clientes en relación a las cuentas vencidas, antes de proceder a facturar el porciento de mora establecido en el contrato. Se puede dar el caso de que un cliente haya pagado su cuota a tiempo y este saldo haya sido cargado a otro cliente.
5. Revisa la factura emitida por el área comercial y entregada al cliente, velando que esté debidamente aprobada, firmada y sellada; ya que la misma es evidencia ante futura revisiones del Servicio de Rentas Internas (SRI).

Competencias a cumplir por los trabajadores del área contable, vinculados a los créditos.

Al igual que los trabajadores relacionados con los créditos en el área comercial, los trabajadores contables presentan determinados requerimientos que se necesitan para cubrir determinadas plazas relacionadas con las cobranzas, el formato que se relaciona a continuación tiene que ser aplicado por el área de Talento Humano como parte del proceso de captación de nuevos trabajadores:

Tabla 23

Formato de requerimiento para la captación de trabajadores del área contable subproceso Cobranzas.

Empresa DIPACSA S.A.

Requerimientos para la captación de trabajadores.

Proceso: Contable.

Subproceso: Cobranza.

No.	Requisitos	Cumple	
		Si	No
1	Graduado de ingeniería comercial, en carreras afines a la contabilidad.		
2	No menos de 3 años de experiencia en la actividad de cobranzas.		
3	Buena presentación e imagen.		
4	Facilidad de expresión y comunicación.		
5	Trabajo en equipo.		
6	Disponibilidad para viajar.		

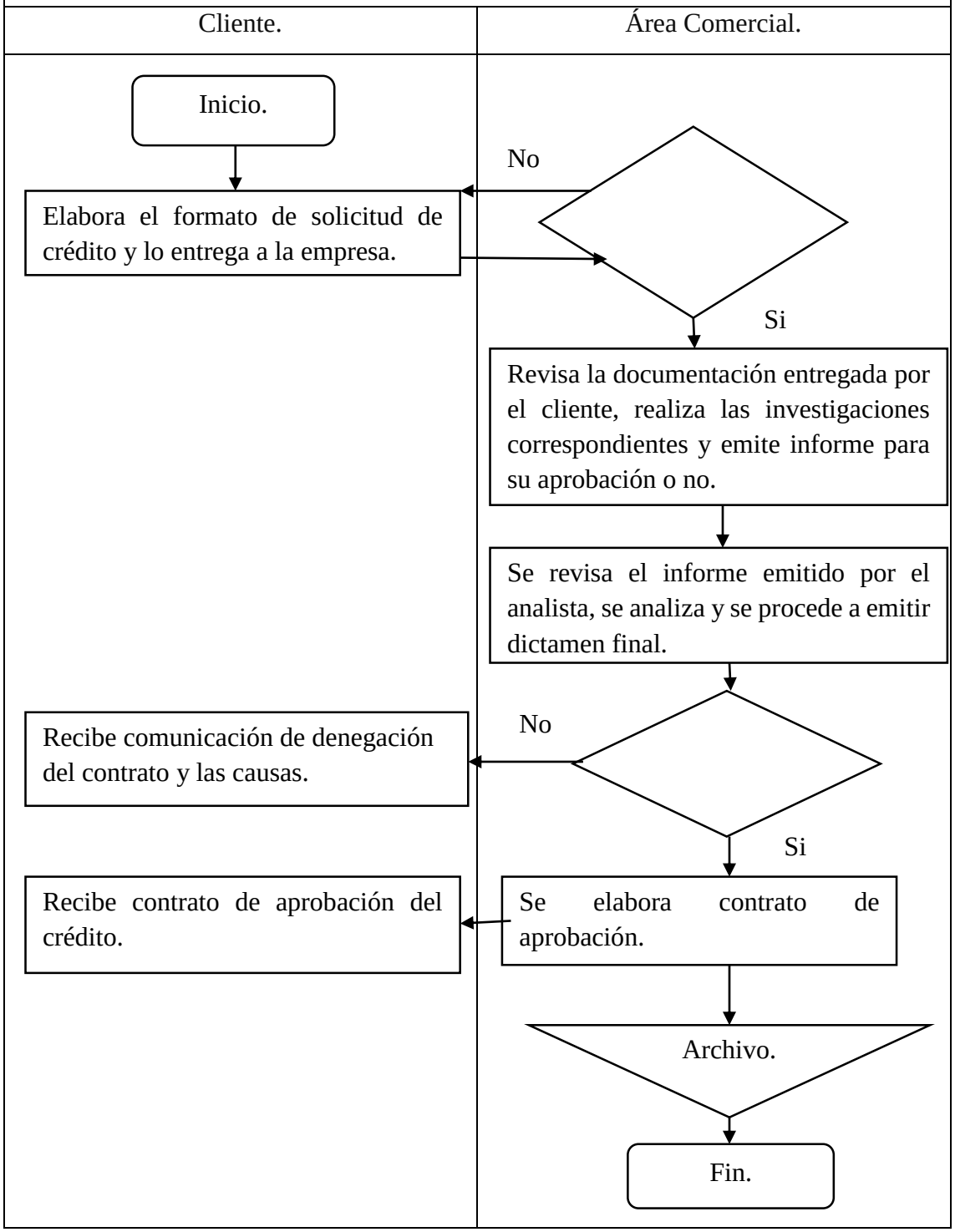
En el caso de los trabajadores actuales, pues es necesario elaborar una guía para medir el desempeño de los trabajadores, la cual será aplicada por los dos jefes de área, este modelo o formato que tiene que diseñar el área de Talento Humano, no puede tener la intención de separar del puesto al trabajador, pero si determinar las falencias del mismo que permita elaborar o determinar las necesidades de capacitación, otra vía puede ser mediante la entrevista al trabajador de sus debilidades en el trabajo.

Una vez identificadas las necesidades de capacitación del trabajador, entonces corresponde determinar si la empresa cuenta con los recursos materiales humanos y materiales para implementar las acciones de capacitación o es necesaria la contratación a empresas especializadas.

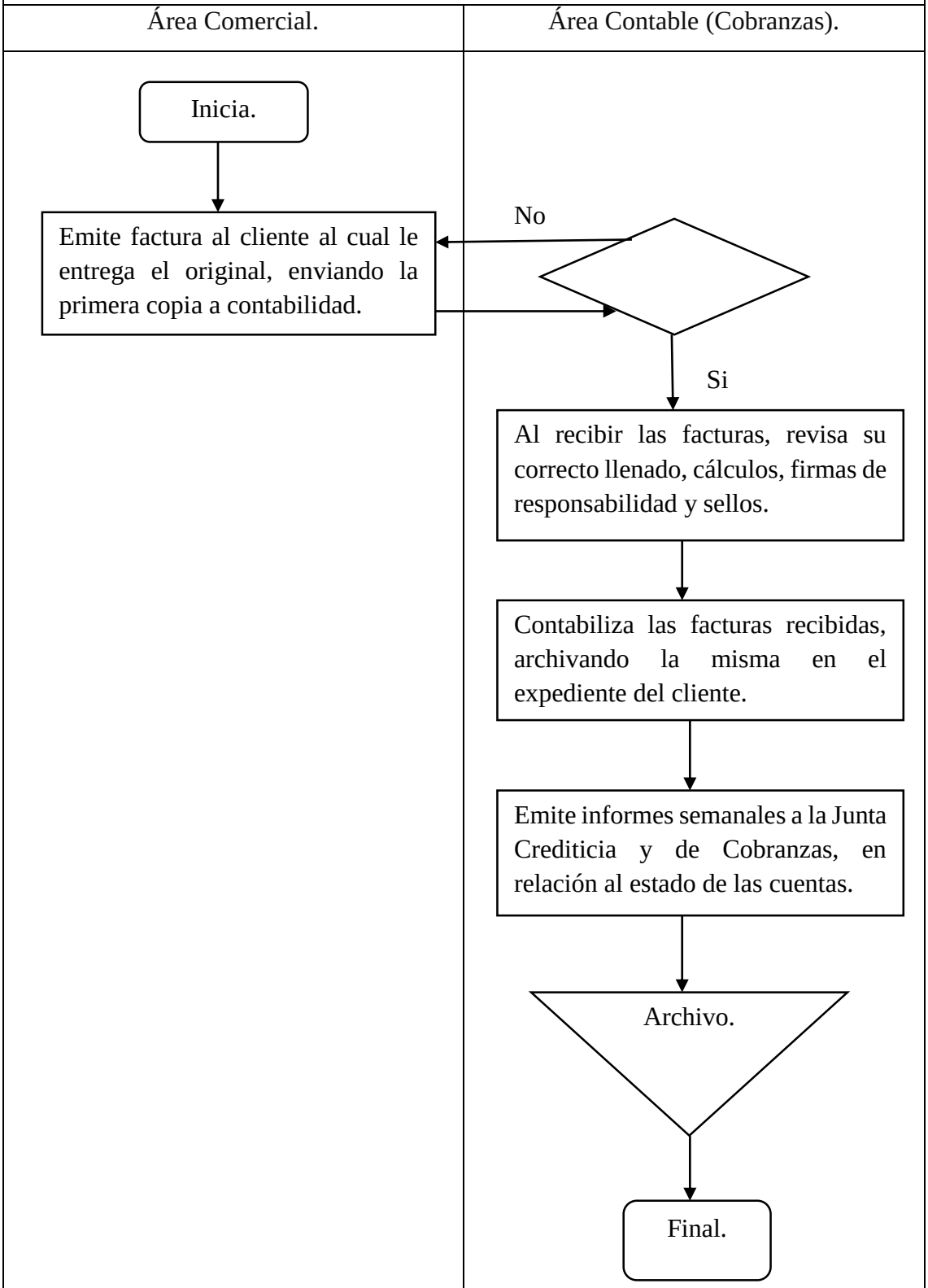
Posteriormente, corresponde evaluar por el área de Talento Humano, la efectividad de las acciones de capacitación implementadas.

No obstante la definición de las funciones de cada una de las áreas, es necesario implementar los flujogramas de las principales acciones: a) receptación y aprobación de las solicitudes de créditos, b) recibo y contabilización de las facturas de ventas, c) gestión de cobro de las cuentas.

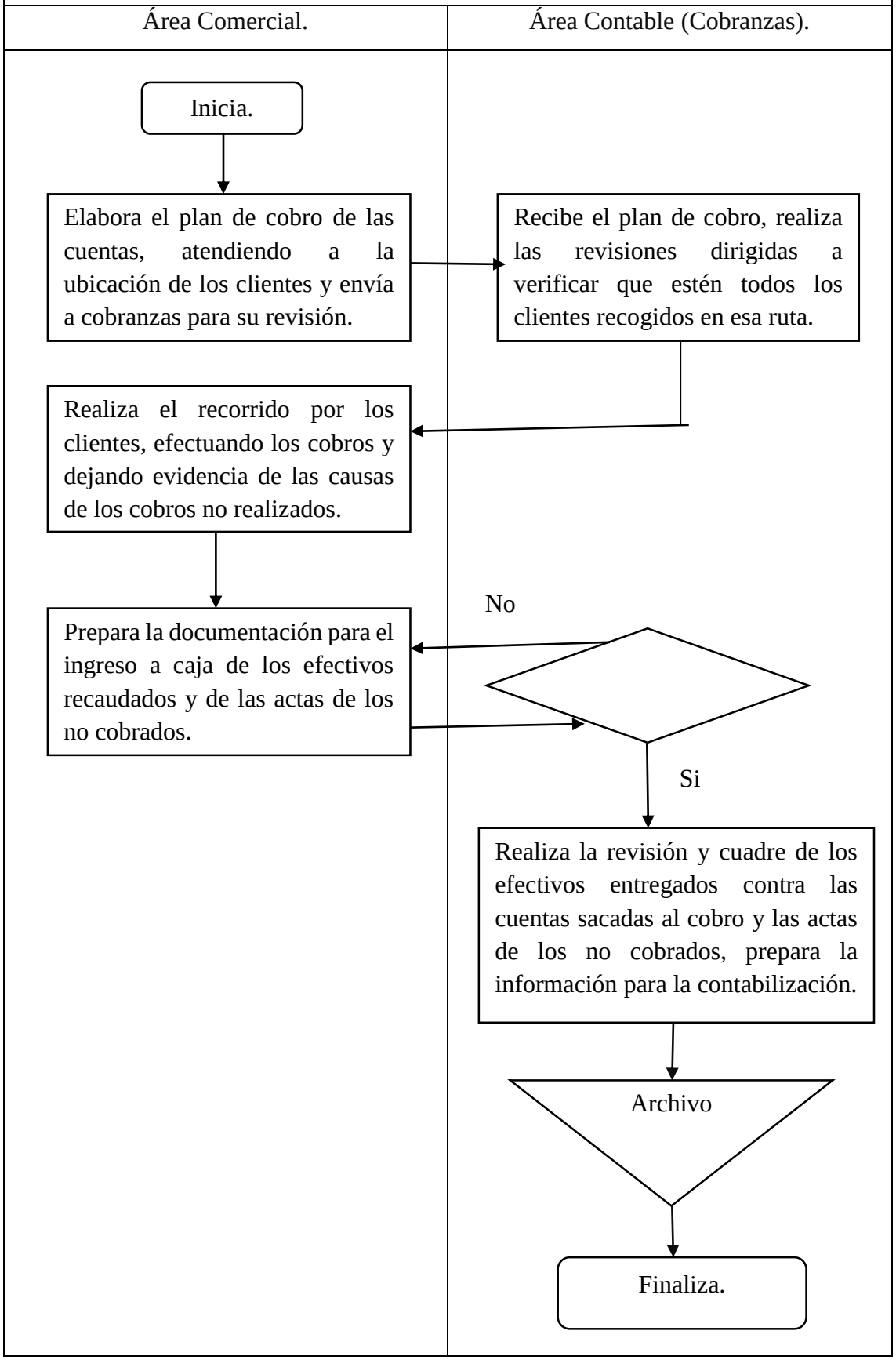
Flujograma: Receptación y aprobación de las solicitudes de créditos.



Flujograma: Recibo y contabilización de las facturas de ventas.



Flujograma: Gestión de cobro de las cuentas.



Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El desarrollo en todas sus etapas del proyecto de investigación, permitió por una parte aglutinar los elementos teóricos, empíricos y metodológicos necesarios y suficientes para desarrolla la misma, mientras que por otro lado y mediante el empleo de las técnicas de investigación se pudo identificar las principales irregularidades y falencias existentes en la empresa DIPACSA S.A., permitiendo a su vez arribar a las siguientes conclusiones:

No es suficiente el conocimiento, que determinados trabajadores tengan en relación a cómo desarrollar determinadas políticas, relacionadas con el otorgamiento del crédito (conocimiento empírico), también es necesario y determinante el soporte teórico que tanto autores como investigadores presentan en sus libros y documentos de estudio y análisis.

Tiene que existir la voluntad de la alta gerencia, en que los cambios que se proponen rompen con años de tradición a la hora de realizar la actividad de ventas y cobros, resultados palpables y desfavorables para la empresa DIPACSA S.A., a la cual se le hace cada día imposible poder cubrir sus obligaciones con los suministradores, así como con los demás organismos como el SRI y el IESS.

La propuesta que se plantea tiene su basamento en el resultado que arrojó la aplicación de las encuestas, de igual manera las investigaciones realizadas con la Central de Riesgos, y otras empresas con resultados en la actividad, cuyos criterios muy acertados permitieron avanzar en el diseño de las políticas de créditos y cobranzas para la empresa DIPACSA S.A.

Recomendaciones

Considerando los elementos expuestos anteriormente, así como las dificultades identificadas en la aplicación del diagnóstico y las conclusiones realizadas, pues permite exponer las recomendaciones siguientes:

Implementar con carácter inmediato los elementos y demás componentes que se recogen en el presente trabajo de investigación, de manera que la empresa DIPACSA S.A., permita establecer e identificar los elementos negativos y poder suplirlos buscando eficiencia en todo el proceso.

El Gerente General, como la máxima autoridad administrativa y de dirección, está en la obligación de dirigir el proceso, chequeando su avance semanalmente y apoyando a los mandos intermedios en la toma de acciones y de decisiones que permitan agilidad en el sistema.

Incorporar a sus reuniones de trabajo mensual, un punto en la agenda dirigido a conocer los resultados de la aplicación de los elementos planteados en el proyecto, de manera tal que una vez perfeccionado pueda ser aplicado a otras empresas e instituciones de características similares.

La capacitación de los trabajadores en relación a los fundamentos principales del proyecto, fundamentalmente de las áreas involucradas, a la cual también se puede unir el área de Talento Humano, es importante en el logro de los resultados que se pretenden alcanzar.

Bibliografía

Avilez Arévalo, A. L., & Preti Muñoz, S. E. (2013). *Auditoría Financiera a la empresa Comincalza Cía. Ltda. período 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.* Cuenca: Bachelor's thesis, Universidad del Azuay.

Casamín, S. L. (Septiembre de 2012). Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1533/1/T-UCE-0003-155.pdf

Castellanos de Echeverria, A. L. (2013). *www.redicces.org.sv.* Obtenido de http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/510/1/Tesis%20completa.pdf

Chang, C. (2011). *Titularización de cartera de crédito Pyme del Banco Procedrit Ecuador 2011*. Guayaquil.

Chiliquinga, R. Á. (Noviembre de 2016). Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10175/1/T-UCE-0003-CA103-2016.pdf

Cobranzas, C. y. (02 de 2010). *Blogger*. Obtenido de Blogger: http://creditosycobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientodecobranza.html

Deymor, B. C. (Julio de 2006). Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm

Hernández, R., Fernández, 0. C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.).

Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado, R. O. (2015). Obtenido de http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/LEY%20organica%20de%20la%20contraloria%20general%20del%20estado.pdf

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2014). *www.espol.edu.ec.* Obtenido de http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/Ley%20organico%20de%20Regimen%20Tributario%20Interno%20lorti.pdf

Manco Posada, J. C. (2014). Elementos basicos del control, la auditoria y la revisoria fiscal.

Monar, P. J. (Septiembre de 2011). Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/946/1/T-UCE-0003-101.pdf

Norma, I. d. (Octubre de 2013). Obtenido de http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf

Normas de Informacion Financiera. (2011). *fcaenlinea1.unam.mx.* Obtenido de http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165_u6_a14.pdf

Peña, R. (21 de marzo de 2012). *Enciclopedia virtual*. Recuperado el 18 de marzo de 2016, de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/rpb.html

Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Buenos Aires: Grupo Editorial Patria (traducción).

Romero Morrugares, N. (2013). *cdigital.uv.mx/bitstream¡*. Obtenido de http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31687/1/romeromoruugaresnidia.pdf

Salazar, H. D. (Enero de 2014). Obtenido de http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6321/1/UPS-ST001066.pdf

Santillana González , J. R. (2013). *Auditoria Interna.* Ciudad de México: Pearson Educación de México, S A .

Segovia, V. J. (7 de Mayo de 2011). Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf

Serrano Valenzuela, C. B. (2013). *http://repositorio.unac.edu.pe.* Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1055/257.pdf?sequence=1