



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TABEX, AMBATO

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingenieera en Contabilidad y Auditoría

Línea de Investigación:

GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL DE EMPRESAS

Autora:

Sharon Stephanie Acurio Ortiz

Director:

Mg. Ing. José Luis Viteri Medina

Ambato – Ecuador

Febrero 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RENTABILIDAD EN LA EMPRESA
TABEX, AMBATO**

Línea de Investigación:

**GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL DE
EMPRESAS**

Autora:

Sharon Stephanie Acurio Ortiz



José Luis Viteri Medina, Mg, Ing.

f. _____

CALIFICADOR



Hernán Paul Ortiz Coloma, Mg, Dr.

f. _____

CALIFICADOR



Nelson Danilo Bombón Orellana, Mg, Ing.

f. _____

CALIFICADOR



Christian Andrés Barragán Ramírez, Mg.

f. _____

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION



Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Mg.

f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Febrero 2022

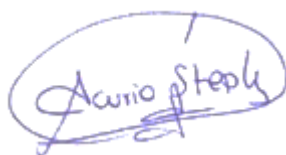
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **SHARON STEPHANIE ACURIO ORTIZ**, con CC. **180399056-1**, autora del trabajo de graduación intitulada: **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TABEX, AMBATO.”**, previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, febrero 2022



SHARON STEPHANIE ACURIO ORTIZ

CC. 180399056-1

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme guiado y bendecido en el transcurso de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje y experiencias.

Mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Ing. Mg. José Viteri, director de esta investigación, por la orientación y supervisión brindada, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años.

Quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis profesores, por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Un agradecimiento muy especial merece la paciencia y comprensión recibida de mi familia y amigos.

Stephanie Acor

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la oportunidad de alcanzar un triunfo importante en mi formación académica.

De igual forma a mis padres, Henry y Charito por su apoyo incondicional, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un ejemplo a seguir.

A mi hermano Eduardo por ser mi confidente y demostrarme el valor de la perseverancia, y ahora que me apoya y me guía desde el cielo. A mis abuelitos, que con su amor de padres fue un aporte fundamental para alcanzar un peldaño mas.

Gracias a la familia y amigos que han estado preocupados por que concluya esta meta con éxito, a mi esposo Johnathan que en este ultimo tiempo estaba pendiente con amor y perseverancia de cada uno de los procesos que necesitaba.

Gracias por el amor y la paciencia de cada uno de ustedes hoy cumpliré este sueño tan anhelado.

Stephanie Acor

RESUMEN

La empresa distribuidora de productos para el calzado TABEX ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, por varios años ha venido a dar créditos en mercancía a sus clientes, lo cual, crea en la empresa la necesidad de identificar la importancia de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa. Para dar cumplimiento al objetivo principal de la investigación, se tiene que analizar mediante estados financieros las cuentas por cobrar y créditos otorgados con el fin de obtener el crecimiento económico empresarial.

El tipo de esta investigación es descriptivo-explicativo, el enfoque es mixto; desde el punto de vista cualitativo, se quiere llegar con toda la información no mantenida en datos numéricos: entrevistas, información bibliográfica, información de actas y decisiones, difundidos por un ente de control; para el punto de vista cuantitativo tocara todos los análisis de datos en estados financieros, encuestas a colaboradores de la empresa, indicadores medibles de crecimiento y de esta forma, se elaborara datos cuantificables para el análisis.

Al culminar la investigación y con los resultados reflejados, se obtiene un resumen de la situación interna financiera que nos muestre información disoluble del estado actual de la empresa como la rentabilidad y eficiencia del servicio mediante indicadores financiero-económicos, para proyectar a un crecimiento constante.

Palabras clave: gestión de cuentas, análisis, indicadores financiero – económicos, rentabilidad, eficiencia.

ABSTRACT

TABEX footwear product distribution company located in Ambato, Tungurahua province, has been giving its customers credits for its products for several years. For this reason, the company needs to identify the relationship between management of accounts receivable and profitability in it. Starting from that point, the general objective of this study is to analyze through financial statements the receivable accounts for granted credits to understand their profitability and economic growth.

The type of research is descriptive - explanatory, with a mixed approach; from a qualitative approach, all information not supported by numerical data is addressed, such as bibliographic information, interviews, information on minutes and resolutions issued by control bodies; For the quantitative approach, all data analysis in financial statements, measurable growth indicators, surveys of company employees are addressed, so that quantifiable data can be prepared for analysis.

At the end of the study, the results concluded, it is expected to achieve an internal diagnosis and financial analysis that indicates dissolvable information on the current state of the company, as well as the profitability and efficiency of the service through financial-economic indicators; being able to project, a continuous, growth.

Keywords: account management, analysis, financial - economic indicators, profitability, efficiency.

INDICE

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	6
1.1. Caracterización de la gestión de las cuentas por cobrar	6
1.2. Análisis de las políticas de crédito y su gestión para las empresas comercializadoras	15
1.3. Estudio de los factores que incide en la liquidez y los resultados económicos de las empresas comercializadoras.....	17
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	25
2.1. Enfoque de la investigación	25
2.2. Tipo de recolección de información	26
2.3. Técnicas e instrumentos	28
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. Interpretar los resultados de los estados financieros para el crecimiento económico de la empresa	35
3.2. Caracterización de la empresa	38
3.3. Análisis de proyección	40
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFIA	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ciclo de ventas y cobranzas.....	6
Tabla 2 Cuentas incobrables	9
Tabla 3 Control interno.....	10
Tabla 4 Procedimiento de cuentas por cobrar.....	10
Tabla 5 Calificación de la Confianza y Riesgo.....	21
Tabla 6 Nivel de Riesgo.....	22
Tabla 7 Tamaño de la muestra	28
Tabla 8 Entrevista N°1.....	30
Tabla 9 Entrevista N°2.....	31
Tabla 10 Entrevista N°3.....	32
Tabla 11 Total de cuentas por cobrar con relación al Activo 2018-2019.....	33
Tabla 12 Cuadro comparativo Estado de Resultado	34
Tabla 13 Cálculo de liquidez corriente	35
Tabla 14 Cálculo de prueba acida.....	35
Tabla 15 Cálculo de rotación de cartera	36
Tabla 16 Cálculo periodo medio de cobranza.....	36
Tabla 17 Cálculo periodo medio de pago	36
Tabla 18 Cálculo margen bruto.....	36
Tabla 19 Cálculo margen neto	37
Tabla 20 Procesos e indicadores Gerencia.....	38
Tabla 21 Procesos e indicadores Dpto. Créditos y Cobranzas.....	39
Tabla 22 Análisis de la rentabilidad y cuentas por cobrar	40
Tabla 23 Montos para otorgar créditos y pago inicial	46
Tabla 24 Aprobación de créditos	46
Tabla 25 Duración de los créditos	46
Tabla 26 Calificación de créditos	47
Tabla 27 Ponderación de créditos	47
Tabla 28 Peligro crediticio.....	48
Tabla 29 Proceso de gestión de crédito para Personas Naturales	49
Tabla 30 Proceso de gestión de crédito para Sociedades”	53
Tabla 31 Proceso gestión de cobro por pagos vencidos por menos de 10 días	56
Tabla 32 Proceso gestión de cobro para pagos vencidos por más de 10 días.....	58

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Control de efectivo.....	7
Ilustración 2 Control de efectivo.....	43
Ilustración 3 Control de efectivo.....	43

INTRODUCCIÓN

Una correcta administración de cuentas, se transforma en una obligación empresarial, pues esto sirve para sustentar la rentabilidad y los fondos líquidos para enfrentar todas las necesidades financieras que presenta la misma, esta es una evolución donde, se administra, y se ejecuta las ventas a crédito, se plasma de forma contable ingresos o egresos producidos de ventas por conceptos de mercancía o prestación de servicio, por otra parte la solvencia, se determina como la competencia que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, a la vez, se expone con la capacidad de cambiar un activo en efectivo rápidamente.

A partir de los últimos años de investigación acerca de la administración de cuentas por cobrar y su liquidez, se denota que lo que representa para las empresas como una dificultad y posible causante de varios riesgos es una defectuosa administración de control y políticas de la empresa.

Hay que señalar que la insuficiente administración de las cuentas por cobrar de las diferentes empresas lleva a la falta de solvencia, esto es la causa de varios problemas como los pagos con otras entidades que producen interés de mora, el crédito de la empresa ha disminuido en las entidades financieras, ocasiona complicaciones en el ámbito comercial, porque genera una amenaza al no cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio, dificulta la relación con proveedores, y se ve en peligro la imagen de la empresa, en casos extremos, se pierden los activos al ser liquidados por debajo de su precio razonable.

Algo parecido pasa a nivel mundial, es uno de los inconvenientes importantes en las empresas las cuentas por cobrar, a estos problemas, se confrontan los administradores de las empresas, debido a la dificultad que hoy se vive en el ámbito empresarial, es importante que las empresas renueven sus sistemas de cobros de un modo más adecuado, al prorrogar exageradamente un cobro afecta directamente a la solvencia y capacidad de pago. Por lo tanto, una apropiada gestión de cuentas por cobrar, se transforma en un requisito importante para una empresa, eso requiere sostener los niveles correctos de fondos líquidos para confrontar las necesidades financieras.

En el Ecuador, al final del período contable, las ventas y la prestación de servicios a crédito, se ha transformado en un medio de ingreso fuerte para las empresas, esta forma es eficaz si las estructuras, se estipulan correctamente según las normas y condiciones por, las cuales, se

otorga el crédito, lo opuesto es complicado conocer si las cuentas por cobrar, se hacen efectivas en etapas de duración prudente.

De tal manera, el deseo de investigar el vínculo de estos conceptos, se valida con la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de acordar la consecuencia en la rentabilidad y la liquidez, justamente incluir propuestas que ayuden a enriquecer y a cooperar al aumento de los resultados financieros de la misma.

En base a las condiciones anteriores, se escribe la situación acerca de la problemática de la empresa distribuidora de productos para el calzado TABEX de la ciudad de Ambato y la gestión de la cobranza que es realizada por un solo responsable, el cual, tiene el cargo de asistente de cobranza, su función es dar seguimiento a los clientes, para que realicen sus pagos, esto se realiza por vía telefónica al plazo del término del crédito y como punto final la visita en forma presencial. La gestión de cobros es demostrada en reportes mensuales y semanales, el cual, está dirigido al departamento contable en el que, se detalla los cobros realizados y vencidos, la empresa tiene como política interna de crédito, conceder a sus clientes importantes hasta 90 días para el pago del mismo.

De la misma forma la empresa otorga a su clientela regular una política de crédito con un tiempo de 60 días, con el fin de que la empresa consiga obtener un alto porcentaje de ventas. La empresa no realiza evaluaciones de créditos, pues se entrega créditos a sus clientes regulares, su método de facturación es recibir la información como; teléfono, dirección, correo electrónico, ruc y otros datos, que validan como prueba el pedido, para realizar la facturación y, finalmente, entregar la mercadería.

Al mismo tiempo el departamento contable indica la magnitud que refleja el volumen de facturas vencidas y no recaudadas, además, no existe un registro de adelantos de clientes, el cual, ocasiona errores al realizar cobranzas y molestias en algunos clientes. El análisis es realizado para regular la gestión de cuentas por cobrar en la empresa, existe un elevado registro de cuentas incobrables.

Después de señalada la situación problemática de la empresa, se tiene que la cobranza a los clientes actualmente es deficiente, no tienen un elemento o un programa específico para distinguir y restringir los créditos por cliente. Al mencionar que el sector industrial de calzado de la ciudad de Ambato, es imprescindible para la empresa manejarse con cheques posfechados, su competencia lo hace así, y en efecto, esto produce un fraude, los clientes no

suelen cumplir con dichos compromisos de pago o muchas veces, se declaran en quiebra lo que resta rentabilidad en las empresas comercializadoras de insumo de calzado.

Sin embargo, se plantea la hipótesis del tema que es: demostrar la importancia de un adecuado uso de cuentas por cobrar de las empresas comercializadoras de insumo de calzado para obtener una adecuada rentabilidad. Con esta hipótesis, se genera la pregunta científica: ¿De qué manera, se garantiza el pago del crédito otorgado al cliente?

Acerca de la disposición en la representación previa, se propone plantear un justo objetivo general que permite recabar la información necesaria, y se enfoca directamente al estudio financiero de la empresa:

Objetivo General

Analizar mediante estados financieros las cuentas por cobrar de créditos otorgados con el fin de conocer su rentabilidad y el crecimiento económico de la Empresa TABEX.

Además, y a modo de sustento del objetivo general, se derivan los objetivos específicos, los cuales, permiten cumplir con el correcto diagnóstico de la empresa, su metodología a utilizar y la propuesta, que se presenta al término del mismo. Estos son:

Objetivos específicos

1. Analizar el estado de situación económica actual y su proyección económica.
2. Determinar la afectación que por el otorgamiento créditos de los últimos dos años tiene la empresa.
3. Interpretar resultados del estudio de los estados financieros para el crecimiento económico de la empresa.
4. Demostrar mediante los estados financieros la rentabilidad que por cuentas por cobrar tiene la empresa.

En los ámbitos de las sugerencias pasadas, para este diagnóstico, se pretende utilizar una serie de herramientas que consientan la recolección de información y datos necesarios, que analicen la situación y centralicen la investigación. Estas se resumen de la siguiente manera:

Método descriptivo – explicativo; Permite la combinación de estos dos métodos para la correcta práctica de la investigación, de modo que aplicado a la empresa describe problemas,

técnicas, prácticas de los clientes y estrategias utilizadas para su crecimiento financiero, mientras que, el método explicativo da razones de lo sucedido y señala en qué condiciones, se encuentra la empresa.

Enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo); Dentro de la empresa, el método cuantitativo permite analizar la información financiera, y sus indicadores de solvencia y crecimiento; mientras que, de manera cualitativa, se encuentra información bibliográfica del tema, así como, también, actas y resoluciones de cómo, se ha manejado la empresa.

Estudio de campo; Permite elaborar el estudio y el asunto dentro de la empresa para la recolección de datos y análisis de información requerida para el estudio.

En lo anteriormente puntualizado, se tiene ciertas metodologías a utilizar en la investigación. Cabe destacar, que dentro del encuadre heterogéneo es obligatorio hacer entrevistas a quienes forman parte de la empresa, empleados y personal administrativo, para realizar las observaciones directas dentro de la institución para relacionar la información en documentos con lo observado, a su vez de reafirmar lo analizado teóricamente con los datos estadísticos obtenidos.

A lo largo de los planteamientos hechos, se justifica el presente estudio, permite saber la gestión de las cuentas por cobrar de la compañía TABEX de la ciudad de Ambato, a fin de valorar sus efectos sobre la solvencia. Con el fin de investigar soluciones a problemas frecuentes respecto a la forma de como administran. La aceptación de la programación y contribuir a aumentar los fondos. Por lo tanto, una solución, que se proporciona, que fue nombrada del estudio.

Fundamentalmente las cuentas por cobrar representan el crédito y facilidad de ganarse los productos que ofrece la empresa a sus clientes, sin más señal que la promesa de pago verbal o escrita mediante facturas, en un término corto alguien por la corporación o entre mutuo acuerdo entre comprador y vendedor. Están representan la existencia de las operaciones y actividades realizadas de la empresa.

Así mismo una política de crédito y de recuperación con los lineamientos para otorgar el crédito y establecer los procedimientos para recuperar la cartera vencida, es parte interesante para que el proceso de las cuentas por cobrar, se lleve a cabo; evitar, que se genere cuentas incobrables, además, de que los saldos de estas sean más grandes que de las cuentas estimadas. La revisión del proyecto de cuentas por cobrar o la realización de una investigación sobre el proyecto

permite a la empresa mostrar e indicar con mayor claridad los problemas en la cobranza, de manera de comprender las razones del lento retorno de la cartera de inversiones, se mejora así la situación financiera de la empresa, y se beneficia la empresa. Procedimientos de pago aplicados por la empresa a los clientes.

Mientras es necesario revisar los procesos y procedimientos para verificar la eficiencia y efectividad de las medidas de control que la empresa maneja en esta área, son varias las razones de la lenta recuperación de la cartera de inversiones de la empresa, por otro lado, se da soporte a futuras investigaciones y es un referente en este campo comercial instituciones financieras interesadas en obtener información sobre la gestión de cuentas por cobrar.

Por tal razón es de vital importancia que la empresa mejore sus sistemas de cobros de una forma oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez y la rentabilidad; por lo tanto, se analizan los siguientes temas: índice de liquidez corriente, índice de acidez, índice de efectivo, capital de trabajo neto sobre activos.

Capítulo I. Estado del arte y la práctica. - En este capítulo contiene toda la documentación de la problemática, que se detectó para hacer esta observación de evento en la administración de cuentas por cobrar en la empresa TABEX, se establecen los índices de cuales es la problemática de la organización para sí mejorar su rentabilidad, también, se encuentra los objetivos de la investigación y la pregunta a responder.

Capítulo II. Diseño metodológico. – En este capítulo, se plantea las técnicas compendio de la información, el encuadre que tiene la estudio, el alcance y segmento de metodología, que se aplica en la observación que serán el alimento del resultado logrado; logro de fuentes, aplicación de las entrevistas el formato de las mismas y observaciones que licenciarán compilar la información en el área definida como sensación de exploración

Capítulo III. Análisis de los resultados. - En este capítulo consta de la prescripción de la documentación ganada y sus resultados, los métodos aplicados, segmento de observación con el fin de exhalar una proposición usual en relación a los objetivos establecidos con prioridad en el primer capítulo. Se concreta las observaciones, que se encontraron a lo prolongado del estudio de la documentación el plus atribuido, el procesamiento de resultados, la consumación de las entrevistas para obtener deficiencias de policía territorial, la evaluación de las preguntas obtenidas con panorama de serenidad y daño logran el resultado concluido.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

Según (Galvez & Pinilla, 2018) en su investigación de gestión de cuentas por cobrar teoría y aplicación dicen; que las cuentas por cobrar son extensiones de crédito que tienen las empresas con el fin de mantener a los clientes fidelizados a la marca, pero lo que denota la diferencia entre el éxito y el fracaso de la aplicación de esta estrategia es la gestión administrativa.

1.1. Caracterización de la gestión de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar, se incluyen en el rango del activo circulante, se tiene en cuenta que la acumulación de cuentas recibidas no supera un año. Este tipo de cuenta, se asigna por el valor proporcionado a los clientes, si se venden bienes o servicios. Esta ausencia de recuperación supone un riesgo para la empresa, explica el flujo para cerrar el resto del negocio por un corto período de tiempo. No devolver las mercancías a tiempo debilita la empresa e incumple acuerdos de préstamos bancarios, se debilita así a la empresa hasta el punto de otorgar préstamos bancarios, lo que aumenta los costos.

Según (Flores & Naval, 2018) La documentación va desde ventas de valor agregado hasta clientes que compran servicios y productos ofrecidos por la empresa o préstamos a otras empresas, incluidos los empleados. Para encontrar algo que sea aceptable, todas las empresas tienen que comenzar a producir productos y, para crear producción, necesitan activos corrientes.

En la siguiente tabla muestra el ciclo de ventas y cobranzas.

Tabla 1 Ciclo de ventas y cobranzas

Gestionar, proceso y registrar todas las actividades.	• Ventas • Devoluciones • Descuentos
Asegurar el flujo de dinero adecuado respecto a las políticas de ventas y de créditos y cobranzas	• Canjes de facturas • Intereses • Cartera • Cobranza
Incobrable: asegurar una cuenta efectiva.	• Prohibiciones • Castigos • Recuperaciones

Fuente: Apuntes de contabilidad (2019)

Elaborado por: La autora.

Control interno del efectivo

El control de caja, se ejerce en dos áreas: gestión de ingresos (saldo de la cuenta) y gestión de caja (cuentas por pagar). En este caso, la investigación significa administrar los ingresos. Las personas que trabajan en el área de ventas no tienen que realizar trabajos de cobranza. Por lo tanto, el dinero, se obtiene a través de un tercero o cuenta bancaria. A continuación, se muestra un diagrama en él, que se refleja cómo la empresa administra el dinero. (Estupiñan & Estupiñan, 2012)

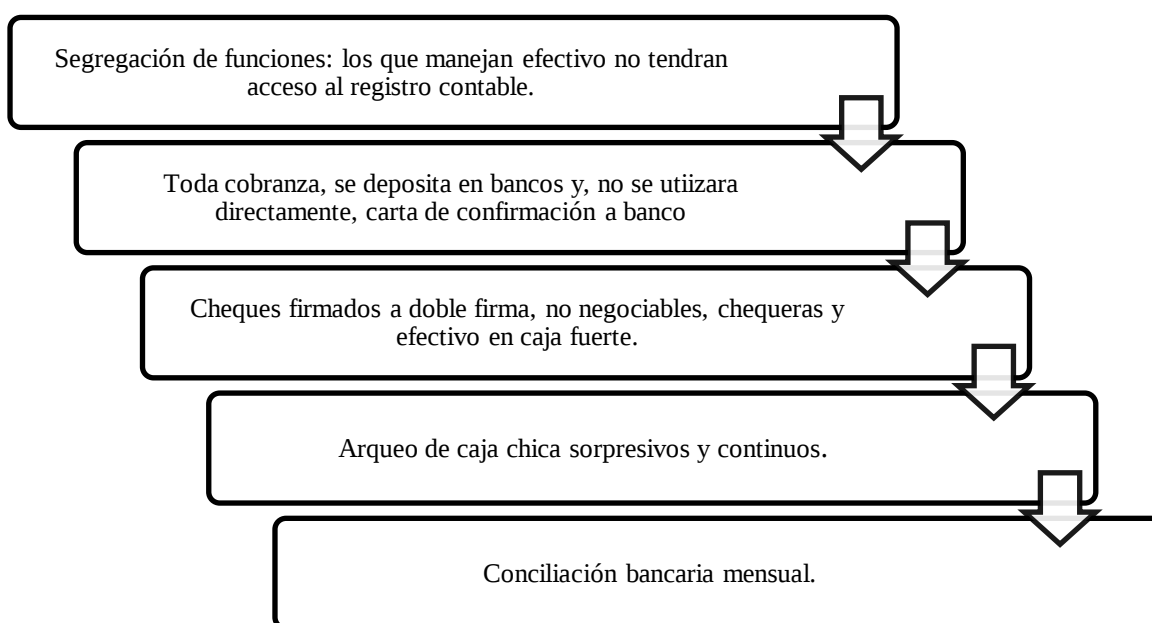


Ilustración 1 Control de efectivo

Fuente: apuntes de contabilidad financiera, (2019)

Elaborado por: La autora.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Clasificar las cuentas por cobrar es una tarea esencial para el seguimiento de las transacciones de un negocio y el desarrollo de acciones que le permitan recibir los flujos de dinero en los plazos esperados y necesarios.

Gracias a las diferentes acciones puestas en marcha, la gestión de cobranza, se hace mucho más efectiva, coordinada y escalable, fomenta la estabilidad operativa y financiera de la empresa.

Se realiza la clasificación, se depende de la necesidad de la empresa, a continuación, se coloca las diferentes clasificaciones de las cuentas por cobrar.

Clasificación de acuerdo al origen

Según este factor, se realiza la clasificación de cuentas por cobrar de la siguiente manera:

Comerciales: Son aquellos cobros pendientes derivados de la actividad económica natural y principal de la empresa, es decir, referentes a la venta de productos o la prestación de servicios.

Internas: Son cuentas por cobrar que tienen como responsables a personas internas del negocio. Un ejemplo de esto son los préstamos y otras entregas dadas a los colaboradores que luego, se regresan y pagan en un periodo de tiempo determinado.

Otras: Otros orígenes de cuentas por cobrar están asociados a cargos de empresas afiliadas y cobros pendientes por servicios eventuales o extraordinarios que no formen parte de la actividad económica primordial.

Clasificación de acuerdo al plazo de pago

Los plazos del tiempo de vencimiento de las facturas son divididos en:

Corto plazo: Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no es mayor a un año y que representarán ingresos de dinero para la organización en el corto plazo. Este tipo de cuentas, se presentan en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.

Largo plazo: Se trata de transacciones negociadas bajo condiciones especiales que permiten al deudor cubrir el saldo después de 1 año. Como detalle, si los plazos de pago son superiores a , este tipo de cuentas, no se incluyen dentro del activo corriente de tus estados financieros: solo, registran como tal, a la hora de hacer balances y cierres contables y de ejercicios, aquellos activos convertibles que pasen a ser dinero líquido en un periodo de 12 meses o menor.

Clasificación de acuerdo a importancia o relevancia

Bajo este parámetro, se divide las cuentas por cobrar en 2 grandes grupos:

Cuentas por cobrar de trato especial: Estas ameritan trato especial debido a que son fundamentales para la liquidez de la empresa, forman parte de transacciones de gran relevancia estratégica y financiera. Así mismo, se consideran especiales porque son cambiantes y, por lo tanto, ameritan de revisión y análisis constante, así como, también, de adecuación de las estrategias de cobro.

Cuentas por cobrar de trato ordinario: Son aquellas derivadas de transacciones comunes y cotidianas, que se gestionan bajo los parámetros generales y que, de forma individual, no tienen un gran impacto estratégico o financiero. Por supuesto, esto no quiere decir que estas cuentas dejen de ser relevantes, sobre todo, si se analiza como conjunto: simplemente, no cuentan con las características necesarias para demandar una estrategia o dinámica de seguimiento extraordinaria.

Cuentas incobrables

Para proporcionar los números de referencia de la cuenta, la empresa cierra la transacción con el cliente antes de, que se emita el crédito. Se trata de un contrato que proporciona una cuota con los límites, márgenes de beneficio y otras condiciones económicas que prefiera la empresa. Solicitar el recibo de la venta de la cuenta y el retraso en la devolución del valor, lo que a su vez generó, que no se pudiera cobrar la cuenta. Se observa que las deudas incobrables demuestran la falla de un fondo de cobranza en la evaluación de deudas incobrables. (Ocampo & Dagoberto, 2013)

Se tiene que considerar agregar y crear políticas que describan esta oportunidad. Hay varias formas de calcular el precio. Estimar las ventas de préstamos, las tasas de cuentas por cobrar e investigar la antigüedad de los archivos en detalle. En el gráfico siguiente, la mayoría de las empresas no utilizan algunos términos de cuentas por cobrar.

Tabla 2 Cuentas incobrables

Deuda vencida, y se demuestra la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad
Demostrar la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda
Demostrar morosidad mediante protesto de documento
Inicio de procedimientos judiciales de cobranzas
Hayan transcurrido más de 12 meses desde la fecha de vencimiento de la obligación.

Fuente: apuntes de contabilidad financiera, (2019)

Elaborado por: La autora.

Control interno de las cuentas por cobrar

Controles

Cada vínculo requiere un propietario de la cuenta de propiedad, este elemento representa un impacto en la línea de negocio. Necesita una lista de reglas, procedimientos y cosas a seguir

para recuperar rápidamente el dinero generado por los anuncios ofrecidos a sus clientes. De esa manera, acepta lo que se realiza dentro de las capacidades de administración de su cuenta. (Ocampo & Dagoberto, 2013)

Tabla 3 Control interno

Controles que aseguran	
La cancelación de la cuenta por cobrar antes del despacho de mercaderías o servicios	Depósito en bancos de lo cobrado
Segregación de funciones	
El que aprueba créditos, el encargado de cobranzas, el que registra no tienen que ser las mismas personas.	
Establecimiento de políticas y niveles	
Para que existan criterios uniformes.	
Revisión de	
Las facturas precios, condiciones.	Descuentos autorizados.
Establecer lista de antigüedad de facturas	
Para estimar el deterioro de la cartera.	

Fuente: auditoría y control interno (2010)

Elaborado por: La autora.

Procedimientos de cuentas por cobrar

Toda empresa cuenta controles internos para contribuir al buen desempeño de la organización. El grupo de cuentas más importante que recibe es el de la venta de bienes o servicios. Esto tiene que ver con el hecho de que una cuenta que recibe solo una parte adicional de una transacción, se llama ciclo de ingresos. Este ciclo se ocupa de servicios como ventas, entrega de productos, la misma factura, números ofrecidos a la siguiente colección y monedas que representan ingresos de la colección. Además de la gestión, existe procedimientos para el mejor funcionamiento de la empresa. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Descripción de actividades y procedimientos

Tabla 4 Procedimiento de cuentas por cobrar

Responsable:	Descripción de la actividad	Documento
Sugerencia de tesorería	Gerencia general, envía los pedidos, convenios y cotizaciones para proceder a la elaboración de facturas y entrega a los clientes, por lo tal la subgerencia de tesorería es la responsable el expediente completo.	Documento
Cobranza	Las facturas elaboradas, se entregan al encargado de las cobranzas, mediante la factura da inicio al cobro.	Documento
Cobranza	El encargado de la cobranza elabora semanalmente el programa de visitas de los clientes, el cual, es entregado a la subgerencia de tesorería para la debida autorización.	Programa
Cobranza	El departamento de cobranza verifica que los documentos estén en regla para elaborar el reporte de visitas semanales de ruta en base al reporte realizado anteriormente.	Documento

Cobranza	El encargado de la cobranza elabora la cartera de clientes semanal.	Cartera
Cobranza	El encargado de la cobranza realiza sellos y firmas de autorización en los almacenes.	Factura
Cobranza	El encargado de la cobranza da seguimiento a los tiempos de pagos específicos.	Documento
Sugerencia de tesorería Gerencia de finanzas Gerencia general de administración. Y finanzas.	La subgerencia de tesorería analiza la cartera de clientes e informa semanalmente al departamento financiero.	Documento
Cobranzas	El en cargado de la cobranza al regreso de la ruta realiza reporte de los cobros realizados, y las actividades efectuadas.	Informe
Cobranzas	El encargado de la cobranza recibe los cheques y procede a depositarlos diariamente a la cuenta de la empresa.	Cheque
Caja	Caja recibe los depósitos y elabora los recibos de caja e informa a la gerencia el ingreso.	Ficha de deposito
Caja	La caja envía recibo elaborado a la coordinación de contabilidad y presupuestos para el registro de ingresos.	Recibo
Cobranzas	El encargado de cobranzas realiza conciliaciones de clientes entre el área contable, con copia a contabilidad.	Conciliación
Gerencia general de administración. Y finanzas. Gerencia de finanzas. Subgerencia de tesorería	Los adeudados con antigüedad serán analizados en conjunto con la gerencia.	Facturas
Subgerencia de tesorería Gerencia general de Administración. Y finanzas. Gerencia de finanzas.	Las facturas con antigüedad sin, que se realice el cobro, se informaran a la gerencia la problemática de los adeudados a fin de buscar la manera de realizar los respectivos cobros	Factura
Subgerencia de tesorería.	Una vez, que se analiza las facturas con antigüedad sin cobrar, se turnara a la gerencia jurídica para el cobro mediante la vía legal.	Documento

Fuente: apuntes de contabilidad financiera (2019)

Elaborado por: La autora.

Mejores prácticas de la gestión de crédito y cobranzas.

Una buena consolidación de deudas no garantiza esto, pero sí garantiza un sistema eficaz para su recuperación, pero una adecuada implementación muestra que la capacidad de cobranza, se ha expandido enormemente. Gestionar la cobranza significa todas las tareas, desde la emisión de un documento hasta la venta y la recepción. Dar a los clientes condiciones de pago es una herramienta poderosa, por decir lo mínimo, pero el descuido de las fuentes de ingresos tiene un efecto perjudicial en las finanzas de una empresa. Algunos datos importantes, se consideran en el mejor sistema de gestión. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

- Organización
- Segmentos
- Procesos
- Tecnología

- Medir las causas
- Reportes

Organización

Los equipos de recolección, se movilizan a diario para abordar los problemas de máxima prioridad. No hay problemas abiertos y necesita obtener la información que necesita rápidamente. (Garcia J. O., 2010) Esto implica asignar tareas a los equipos de trabajo, prestar atención a los procesos de implementación y acuerdos con los clientes, y establecer políticas internas para el mejor desempeño.

Segmentos

Una de las características más importantes de esta unidad es la división de la tarjeta de crédito del cliente en diferentes partes. Esto funciona mucho desde una perspectiva de gestión. (Revelo, 2013) La parte es enérgica, es decir, hay requisitos especiales que tiene que cumplirse. Los clientes entran o salen del departamento al momento, que se unen a la unidad y cumplen o no cumplen con los requisitos especificados

Procesos

Necesitas identificar a los clientes que formarán parte del negocio, determinar la estructura de gestión de cada dominio, detallar los pasos y realizar las actividades que quieres realizar (llamar, email, visitar clientes, etc.). (Jesús, 2010) Estas tareas son las siguientes: Ejecutar, (por ejemplo, 5 días después de completar el documento). Se tiene implementar las herramientas necesarias para completar la tarea asignada.

Funciones del jefe de crédito

- Establecer políticas, y planes a amparo de la extensión.
- Controlar y supervisar el guardamano de funciones y procedimientos en la extensión.
- Recuperación, convenio de deudas vencidas de los clientes.
- Elaborar circunstancias con indicadores de la extensión de cobranzas.
- Revisar la planificación semanal y diaria de los cobros.
- Tener el requerido conocimiento sobre facturas que tengan que ser anuladas.
- Reportar mensualmente a contabilidad sobre los saldos de Cuentas por Cobrar.

- Reportar cada mes a administración de los dispendios varios, que se realicen.

Funciones del asistente de cobranzas

- El archivo de almacenamiento, se crea en el archivo apropiado, se utiliza al cliente, y se guarda una copia en la carpeta de la cliente instalada en Administración.
- Reciba informes los días 1 y 15 de cada mes y envíelos al administrador de fondos. Reciba el pago del cliente cancelado en la oficina y envíelo al gerente regional.
- Revisión de cuentas por cobrar.
- Verifique y envíe todos los depósitos presentados por el gobierno al fondo de solicitud de la empresa.
- Enviar informes de facturación. Se actualiza los datos de los clientes con regularidad.

Tecnología

Computarizar todas las funciones que desarrolla el software para cumplirlas en poco tiempo. También, permite que el departamento de cobranza concentre el tiempo en lo más importante y mantenga la interacción directa con el cliente. A continuación, se muestran algunos ejemplos de tareas, que se automatizan: Enviar las quejas de los clientes sobre retrasos en los pagos por correo electrónico, asignar servicios al equipo de pagos, preparar una carta para la entrega a los clientes. (Garcia F. , 2016)

Medir las causas

No todos los pagos atrasados producen las mismas causas en todos los clientes, por lo que es importante comprenderlos y abordarlos. Por ejemplo, si el motivo es que el cliente retrasa el pago tanto como sea posible y completa el trabajo dentro del tiempo estipulado, cada fecha de atraso es el día en que el cliente gana y la empresa pierde. (Flores & Naval, 2018)

Reportes

Se proporciona un informe detallado: la edad a la, que se recibe el archivo (el informe depende de la fecha de vencimiento o la fecha de vencimiento), detalles del pago del cliente (documentos emitidos o vencidos) Los pagos realizados por los clientes superan la fecha), patentado las ventas, las ventas, no se gestionan, los grandes clientes igualan sus deudas. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Objetivo de la cobranza.

Es la recaudación del dinero, que se paga al administrar eficientemente el sistema. Es muy importante comprender que el propósito de la recopilación es mantener la integridad de los registros financieros de la empresa. Por lo tanto, las estrategias comerciales destinadas a lograr este objetivo dependen de un enfoque colaborativo. Este concepto, se refleja en el hecho de, que se promueven políticas de prestigio y recaudación de fondos y que cuentan con una buena estrategia y estrategia para recolectar estadísticas obsoletas. Toda organización necesita crear metas. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Mecánica de cobranza.

La tasa de éxito, no se mide en términos de la cantidad de activos recibidos por los fondos. El problema del cobro es la implementación del cobro y mantener a la empresa en un buen nivel, se depende del monto y fecha de vencimiento. Se concluye que una buena recaudación depende de: sin destruir el buen nombre de la empresa y los buenos clientes que tiene. (Flores & Naval, 2018)

- Políticas y procedimientos
- Realizar una recogida (el punto de recogida según la fecha de caducidad)
- Conducción de operaciones (apoyo a la gestión de ventas)

En la mayoría de los mercados competitivos que ofrecen valor a los clientes, la recopilación es aleatoria en lugar de continua, lo que requiere un seguimiento cuidadoso para administrar el número de cuentas, que se aceptarán.

Técnicas de cobranzas

El método de recolección es el método que utilizan las empresas para intentar compilar cálculos de tiempo. Uno de los métodos más utilizados es notificar al cliente que la cuenta ha caducado y enviar una notificación o carta solicitud de pago. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

- Haga una llamada telefónica o visite a un cliente para intentar pagar.
- Emplear una institución financiera.
- Si el pago, se retrasa, se emprende acciones legales contra el cliente.

Otro método que a veces resulta efectivo es que la empresa rechace nuevos envíos hasta que el cliente haya completado la factura anterior. El propósito de este método de recopilación es acelerar la recopilación de datos obsoletos y lentos, pero las empresas evitan conflictos que, por lo general, los resuelven los clientes que no siguen las reglas de pago por alguna razón. El uso de un sistema de cobranza agresivo reduce las ventas porque el cliente selecciona proveedores y criterios de cobranza.

1.2. Análisis de las políticas de crédito y su gestión para las empresas comercializadoras

Definición de crédito

Se define como el valor del contrato que la empresa ofrece a sus clientes para el próximo pago en una fecha determinada, y hasta que se encuentre este límite, son posibles las condiciones de pago vigentes durante la venta entre la empresa y el cliente. Los clientes tienen acceso a los productos de la empresa. (Soriano, 2010)

Políticas de crédito

Las políticas de crédito incluyen servicios que conducen a la toma de decisiones para confiar en los clientes y servicios que ayudan a los clientes a recuperarse. Esto le permite maximizar el retorno de la inversión. De todos estos, se considera las siguientes políticas aplicables:

Destinatarios de la cuenta: reduzca la inversión de la cuenta en los días de semana, administre la contabilidad con pasos rápidos y requisitos profesionales, pruebe sus estadísticas con precisión, realice un seguimiento de sus estadísticas a diario y hecho. Evitar que ocurra actividad y asegurar la inflación y reducir la inflación. (Estupiñan & Estupiñan, 2012) A continuación, se describe algunas de las pautas más importantes a considerar al buscar categorías de valor y colección. Las reglas están por escrito y son buenas y, por lo tanto, efectivas.

- Proporciona a los empleados una fuente de asesoramiento.
- Los pagos, se programan en función de la fecha del borrador
- Información de cuenta de cliente lenta.
- La empresa solicita al cliente que complete la solicitud de préstamo.

Formulario de crédito

- Todas las solicitudes de crédito requieren revisión y aprobación del Departamento de Honor y Pagos.
- Verifique todos los datos del cliente antes del pago.
- Lista de estadísticas. Mala cuenta.
- Reputar o informar la última vez, que se establecieron los límites mensuales con fines de recaudación.

Todas las políticas de la empresa, se comunican a todos los empleados responsables del valor corporativo y la recaudación y son capacitados y evaluados con el conocimiento de estos principios legales. Las políticas no tienen que interferir con el trabajo de un empleado en el desempeño de sus funciones.

Sistema de crédito

Existen varios tipos de préstamos en función de las necesidades del cliente. Como resultado, Revelo (2013) afirma que el aumento de los préstamos, se ha convertido en una nueva parte de la competencia empresarial que tiene como objetivo aumentar las ganancias. Diferentes organizaciones ofrecen diferentes tipos de beneficios a sus clientes a través del nuevo sistema de crédito. Por ejemplo, no se tiene la intención de retrasar el cobro y las ganancias, pero se recompensa a los clientes, y se descuenta a los que pagan de inmediato. Se tiene varios tipos de dinero:

- Sistema de pago mensual.
- Sistema de crédito renovable.
- Sistema de carta crédito.
- Sistema de cupones.
- Sistema de crédito por cooperativa.
- Sistema de pago a plazos.

Un sistema de préstamos amigable con el cliente le permite ganar más clientes, aumentar las ventas al retrasar la recolección de los productos de la empresa y obtener ganancias como empresa al elegir el sistema adecuado que sea más relevante para los clientes. Se busca un mejor entorno de pago.

1.3. Estudio de los factores que incide en la liquidez y los resultados económicos de las empresas comercializadoras

Definición de control interno

El control interno incluye todas las actividades realizadas por la empresa para los siguientes propósitos:

- Proteja los recursos de pérdidas, fraudes o ineficiencias.
- Mejora la precisión y confiabilidad de los datos contables y operativos.
- Promoción y medición del cumplimiento de la normativa empresarial.
- Evaluar la calidad del trabajo en todas las áreas de la empresa.

Proteja sus recursos contra pérdidas, fraudes o incapacidades mejorar la precisión y confiabilidad de los datos contables y operativos. · Mejorar y medir el cumplimiento de los estándares comerciales. Evaluar la calidad del trabajo en todos los aspectos de la empresa. La fortaleza interna es un medio y los medios que utiliza una organización para proteger el efectivo y otros activos de propiedad de la empresa, garantizar la precisión de los servicios contables y mejorar la función de gestión de cada parte de la organización. (Flores & Naval, 2018)

Este estudio, se basa en la definición de Manco (2018). Esto es para apoyar la forma y el crecimiento mediante el uso de la fuerza interna dentro de la organización y para proporcionar la motivación adecuada para implementar el poder interno.

La administración y todos los empleados de la empresa son responsables de proteger los recursos, mejorar la precisión y confiabilidad de la información contable y financiera completa, y cumplir con las reglas, regulaciones y regulaciones, que se aplican a las actividades de administración.

Importancia

La gestión nacional es el proceso y método utilizado para implementar un proyecto y es una herramienta para respaldar el éxito de una política organizacional. Está integrado en las actividades de la organización, y se define como un proceso esencial e importante. Debido al entorno al, que se enfrentan las grandes organizaciones, identificar la organización y colocarla en la gestión de enlaces es importante como parte de las operaciones independientes de la empresa.

Según (Revelo, 2013) El sistema de control interno, se implementa en la planificación de la calidad y es esencial para el éxito durante la aplicación. La atención domiciliaria es muy importante porque la planificación e implementación de un sistema de gestión interno es un requisito necesario e importante para alcanzar metas con el fin de lograr resultados efectivos, eficientes y económicos.

Componentes del control interno según modelo costo

Políticas organizacionales, que se exploran por medio del control interno a través del enlace según la OCDE (2013):

1. Considere el ambiente de control.

Es el elemento que proporciona disciplina y estructura, este componente, se determina en función de la integridad y competencias del personal de una organización los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes de control entre sus factores incluye la filosofía de la administración, la atención y la guía proporcionada por el consejo de administración, además, el estilo operativo así como la manera en que la gerencia confiere autoridad, asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a del personal.

2. Evaluación de riesgos.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos son mejorados, asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior

En todo entidad es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, se obtiene con ello una base sobre, la cual, se han identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan el oportuno cumplimiento, la evolución de riesgos es una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, esta actividad de autoevaluación es revisada por los auditores internos para asegurar que el objetivo enfoque el alcance y procedimiento.

3. Gestionar tareas.

Por gestión de tareas, se entiende el conjunto de acciones, que se ocupan de las relaciones entre el cliente y la empresa. No existe un criterio unánime sobre cuáles son los cometidos de esta sección de la administración empresarial, se puede incluir la atención a los aspectos legales o fiscales si así, se ha delegado previamente.

4. Información y comunicación.

Están diseminados en todo ente y todos ellos tienen uno o más objetivos de control de manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad, ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia de estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

5. Supervisión y seguimiento.

Son monitoreados constantemente para asegurarse que el proceso, se encuentra operativo cómo, se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos, que se pretenden cubrir.

Rotación de cartera

Rotación de cartera es un índice que mide el número de veces que la entidad recupera sus cuentas por recibir; de esta manera, se determinara el tiempo que la empresa, se tarda en recuperar los créditos otorgados a los clientes, es conocido como periodo medio de cobro. (Ocampo & Dagoberto, 2013) Estos indicadores nos permiten realizar un examen eficaz de las políticas de crédito y cobranzas. Se toma en cuenta que el volumen de ventas por lo general va a ser superior al saldo de cuentas por cobrar, de lo opuesto los fondos de la organización resultan insuficientes para realizar sus pagos y pierde poder adquisitivo, la sugerencia es que los niveles de cartera, se mantienen para que no generar costos financieros. Fórmula de cálculo de la rotación de cartera:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Cartera vencida

Es parte del activo conformada por documentos, el mal manejo de la gestión de cobros, y falta de conocimiento de los riesgos crediticios, la falta de métodos de recuperación de cartera y la no implementación de garantías de crédito hay como resultado una cartera vencida. Si hay una cartera vencida hay problemas y el principal es la morosidad.

Según (Flores & Naval, 2018) Cartera vencida es el total de cuentas por cobrar que, no se ha recuperado en una fecha determinada, el mal manejo de los cobros, la falta de métodos de recuperación de cartera.

Índice de días de cobro es igual al plazo de venta entre el porcentaje de cobranza.

$$CDI = \frac{PV}{PC}$$

Recuperación de cartera vencida

La oportuna recuperación de cartera facilita a la empresa obtener beneficios económicos y aumentar sus ventas, es importante generar cuentas por cobrar y, también, cobrarla, se hace espacio a nuevas ventas y nuevos clientes; en caso de presentarse morosidad, los encargados de cobranza aplican todas las herramientas que disponga para recuperar los valores y conservar el cliente. (Revelo, 2013)

Evaluación del Riesgo

Todas las organizaciones enfrentan riesgos internos y externos que afectaran el resultado de sus objetivos. La evaluación de riesgos identifica los peligros involucrados en el resultado de sus objetivos y determina cómo el equipo los gestiona. (Fierro, 2015)

Categorías de los riesgos

Según (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016) El estudio aborda los tipos de factores de riesgo de investigación que ocurren dentro de una empresa, que incluyen:

- Riesgo Inherente.

- Riesgo de Control.
- Riesgo de detección

Riesgo Inherente. - Se garantiza el análisis de los datos financieros por la presencia de errores o distorsiones importantes antes de considerar un sistema de control ejecutivo.

Riesgo de Control. - El riesgo de control es la incapacidad del sistema de control para detectar y evitar los errores correctos y los problemas mayores ocurridos.

Riesgo de detección. - Existe el riesgo de que el método de encuesta que elija no detecte ningún error o distorsión en sus datos financieros. Una vez, que se identifica el riesgo en el proyecto, se realiza un análisis de evaluación de riesgos. Este es un proceso, donde la presencia y gravedad de los factores de riesgo y el nivel de riesgo de cada caso, se miden en una revisión.

Tabla 5 Calificación de la Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza		Riesgo
Alta	76-95%	Bajo
Moderado	51-75%	Moderado
Baja	15-50%	Alto

Fuente: La autora.

Elaborado por: La autora.

$$NIVEL DE CONFIANZA = \frac{CALIFICACION PODERADA}{PODERADO}$$

$$NIVEL DE CONFIANZA = \frac{1 - 0.05}{1}$$

$$NIVEL DE CONFIANZA = 0.95 * 100 = 95\%$$



$$RIESGO = PODERADO - NIVEL DE CONFIANZA$$

$$RIESGO = 1 - 0.95$$

$$RIESGO = 0.05 * 100 = 5\%$$

Tabla 6 Nivel de Riesgo

Nivel de Riesgo	Significatividad	Factores de Riesgo	Probabilidad de ocurrencia de errores
Mínimo	No significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo	Existen algunos, pero pocos importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Probable

Fuente: La autora.

Elaborado por: La autora.

Entorno de Control. - Se refiere a la cultura de gestión de riesgos del grupo. Las preguntas relacionadas son: ¿Las personas de la organización comprenden la importancia de la gestión de riesgos? ¿Entienden los datos de riesgo de la organización? ¿Están los altos funcionarios y ejecutivos en buena forma? Los valores de la organización incluyen el conocimiento del riesgo y la redundancia, la integridad y la profesionalidad de los empleados. ¿La gestión de riesgos es parte de la filosofía de gestión y el entorno operativo? ¿Y cómo está permitido y ponderado? (Fierro, 2015)

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez es el resultado del cambio, es difícil convertir activos en efectivo en cualquier momento. (Flores & Naval, 2018) Cualquier cosa, que se venda a un precio, como el riesgo de liquidez, significa no solo la dificultad de vender, sino sobre todo la dificultad de encontrar un transportista estándar. Por lo tanto, es un período de tiempo corto, medio y específico en él, que se predice o no. El riesgo de liquidez, se evalúa por varias razones.

- 1) La presencia de un mercado secundario activo reduce el riesgo del agua.
- 2) La propiedad inadecuada (valorada por una persona) o los activos no estándar conllevan un riesgo de agua.

- 3) Los activos financieros son menos riesgosos que los activos tangibles.
- 4) Cuanto mayor sea el valor de un activo, mayor es el riesgo de inundación.
- 5) Los eventos a corto plazo son menos riesgosos” (p. 70).

Marco Legal

De la administración del riesgo de liquidez

Art. 1.- Las disposiciones de la presente norma son aplicables al Banco Central del Ecuador, a las instituciones financieras públicas y privadas, a las compañías de arrendamiento mercantil, a las compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito y a las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas. (Incluido con resolución No JB-2003-615 de 23 de diciembre del 2003)

Art. 2.- Se entiende por riesgo de liquidez, si la institución enfrenta una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que, por ello, tiene la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, se asume un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, se incurre en pérdidas de valorización. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS , 2004)

De la responsabilidad de la administración

Art. 3.- La administración de la institución controlada asegurara niveles razonables de liquidez para atender eficientemente y bajo distintos escenarios alternativos, las obligaciones con el público y los otros pasivos de naturaleza financiera que contraiga, dentro del giro del negocio. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS , 2004)

Manual para la formulación de los Estados Financieros (SMV)

En el manual la creación de estados financieros SMV, se refiere a cuentas por cobrar. Incluye documentos y facturas que son derechos que confirmaran la venta de bienes y la prestación de servicios relacionados con actividades comerciales clave. Las empresas afiliadas a la parte que garantiza el activo, si las hubiera, se enumeran por separado. Para fines de archivo, es posible que sea necesario volver a ingresar el progreso del proveedor en la cuenta de ahorros a partir de las cotizaciones de inventario, los precios del contrato inicial o las unidades excedentes, según el propósito del desarrollo. (CONASEV, 2008)

Plan Contable General Empresarial

Cuentas por cobrar comerciales – terceros

Esto incluye las suscripciones que representan el derecho a cobrar a terceros como resultado de la venta de bienes y / o servicios ofrecidos por la empresa por su valor comercial. (CONASEV, 2008)

Nomenclatura de las subcuentas

- Facturas, notas y otros comprobantes por cobrar
- Anticipos de clientes
- Letras por cobrar

Facturas, notas y otros métodos de pago. Fondos proporcionados para vender bienes o prestar servicios. Si, no se ha emitido factura, pero aumentan los ingresos del titular de la cuenta correspondiente, los reclamantes legales, se registrarán en esta pequeña cuenta (CONASEV, 2008)

Reconocimiento y medición

Según (CONASEV, 2008) Las tarifas comerciales, se cobran en consecuencia. Esto generalmente corresponde a un costo. Después de la primera salida, se miden con plata amortizada.

Si hay evidencia de no daño a los recibos, el monto de la cuenta, se reduce por la cuenta de valoración, que se presenta en los estados financieros.

Los recibos de negociación calculados en moneda extranjera que están a la espera de ser cobrados en la fecha del anuncio de caja, se presentan al tipo de cambio recibido por las transacciones de ese día.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

El encuadre cuantitativo señala puntos importantes para precisar la orientación sobre la cantidad de decisiones y características, que se tomaran en cuenta al momento de aplicar un modelo de investigación. El primer tanto indica las características que mide los fenómenos, utiliza estadística, realiza testimonio de hipótesis y aplica la disección de cambiante-radio. El punto dos es el desarrollo en, que se da el encuadre secuencial, deductivo, probatorio, y analiza la verdad objetiva, además, tiene como objetivo la viviente de resultados, vigilancia sobre fenómenos, rebate de predicción.

Es cuantitativo porque mide las diferentes variables, aplica disección estadística, además, es explicativo, porque mediante la división de regresión, se identificará, analiza los avíos y las riquezas, se logran al delimitar la negociación de cuentas por percibir y la rentabilidad sobre la liquidez de la empresa TABEX.

Alcance de la investigación

Descriptivo

En el futuro, los objetivos de los investigadores son profundizar en los fenómenos, la naturaleza, las situaciones y los eventos. Obviamente, esto significa que, para obtener más información sobre las propiedades, características y perfiles del nuevo individuo, organización, comunidad, tecnología, objeto o fenómeno, que se investiga se pretende medir o recopilar datos directamente o en conexión con los estudios realizados en un área particular de la educación con el fin de cubrir diferentes áreas en diferentes etapas de desarrollo. 1 (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2014)

Una de las principales características de un estudio comparativo, que se muestra como un enfoque metodológico para definir las características de una situación de estudio, es la capacidad de seleccionar las propiedades básicas del estudio y una descripción detallada de la parte, componente o clase. La metodología es el método utilizado por los principiantes en proyectos de investigación como proyectos de graduación y estudios de posgrado. Estas medidas reflejan, informan e identifican la realidad, las condiciones y las características del

investigador. Se concluye que el análisis es comparable porque está destinado a medir o recopilar datos de forma directa o conjunta.

Explicativa o causal

No solo prueba que la investigación comparada está al nivel de la investigación científica. Bernal (2012) sugiere que el análisis de comparaciones o causales es relevante para muchos estudios no experimentales. El análisis de la información está respaldado por una prueba hipotética, que busca soluciones que conduzcan a la creación o variación de principios científicos. Un estudio en el que un investigador, se centra principalmente en examinar las razones de algo, un objeto, una situación o un fenómeno, se denomina explicación. Este tipo de investigación, se denomina descriptiva o causal porque implementa las causas y efectos de las relaciones entre variables.

Diseño

En metodología, se responde a la pregunta: ¿cómo? Se lleva a cabo una investigación. Es decir, muestra cómo seguir para lograr un objetivo establecido o probar una innovación. Este trabajo, se basa en estudios de casos, que son importantes herramientas de investigación que, también, orientan los campos y temas clave de investigación

2.2. Tipo de recolección de información

Este estudio transversal de Bernal (2012) es un análisis estadístico, revisión y descripción que mide la prevalencia de factores y el impacto en modelos públicos en un momento dado, y se realiza solo una vez en la cuenta receptora.

Métodos

Método Deductivo

El método utilizado en este caso es el método de extracción de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Es un hecho bien conocido que el proceso de crédito fiscal comienza con una investigación de problemas comunes para cumplir con ciertos criterios. Por tanto, es en este trabajo donde el conocimiento de los hechos, se fundamenta en las leyes que lo rigen. Consiste en un viaje de lo general a lo especial. Las investigaciones han llegado a decisiones generales basadas en supuestos u orígenes, especialmente por el método a seguir para investigar el mal crédito.

Análisis Sintético

Se utiliza en la mayoría de las ciencias experimentales porque determina que es la combinación perfecta de los objetivos específicos de los fines de estudio, por los, que se perciben las leyes generales. Es difícil obtener una evaluación completa porque, se basa en la visión y la inteligencia y características humanas que no permiten ni exhiben cambios importantes a lo largo del tiempo. (Coelho, 2019)

Análisis Documental

El análisis de documentos implica examinar información escrita sobre un tema directamente con el objetivo de establecer diferencias en el conocimiento, nivel, ubicación o naturaleza del tema, que se estudia. Se entiende a través de todos los medios no verbales, como antecedentes y eventos. (Bernal, 2012)

Población

La población es el valor numérico de un nuevo estudio, que incluye todos los grupos de investigación que incluyen al sujeto y se evaluarán para un estudio en particular y N factores que están involucrados en un comportamiento en particular. Integración. Y menciona a la población para crear una colección de hallazgos del estudio. (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2014)

Muestra

El modelo no representa el espacio o la población encuestados, sino un sistema de certificación para las personas, eventos y grupos de eventos en los, que se recopilan los datos.

Es un modelo para identificar el número de personas involucradas en la gestión y realizar encuestas para obtener los resultados de la gestión almacenados en las cuentas de ahorro de las empresas industriales. (Bernal, 2012) La empresa detecta el número total de ejecutivos y hace público el producto por tratarse de una pequeña fábrica. TABEX calcula el número de empleados en las áreas de ventas, cobranza, gestión, finanzas y contabilidad, los cuales, se detalla, a continuación:

Tabla 7 Tamaño de la muestra

Población	Cantidad
Gerente Propietario	1
Contador (a)	1
Departamento, crédito y cobranzas	2
Total	4

Fuente: Empresa TABEX

Elaborado por: La Autora

2.3. Técnicas e instrumentos

Entrevista

Se utilizaron preguntas para las estrategias de investigación. Bernal (2010) sostiene que las conversaciones directas con las personas, se consideran la principal fuente de información. Estas preguntas están respaldadas por preguntas sencillas para obtener más información, son útiles para obtener información de los datos, en términos de su utilidad en la investigación social. Este estudio implementa estas preguntas. Al departamento de facturación para establecer un sistema de contabilidad de gestión y asegurar el nivel de cumplimiento.

Análisis de estados financieros

Conocer el significado de los elementos básicos de los estados financieros y cómo prepararlos le da una comprensión clara de la información económica y financiera que contienen, se lo usa para informes, que se analizarán en ofertas especiales. Al utilizar métricas relacionadas con la solvencia y liquidez de una empresa (Molina, 2012, p. 85), utiliza estudios y decisiones lógicas para mejorar el modelo económico futuro de gestión de la deuda de la empresa y predecir su posición financiera.

Observación

En investigación, el método de campo, se utiliza como película documental. Esto define la recopilación de datos e información directamente de la realidad y las fuentes (empresa). Este tipo de búsqueda determina el estado real de los datos. Bernal (2010) afirma que brinda acceso directo y honesto a la información si las observaciones, se realizan a través de un proceso regular y bien controlado. El objetivo del estudio es la sala de recolección. La evidencia está respaldada por varios documentos contables y de investigación.

Unidad de observación

Este problema, se revisa a nivel de gestión con la ayuda del personal que indica una falta de operaciones, orientación y gestión.

Instrumentos cuestionario

Este cuestionario fue elaborado con una serie de preguntas necesarias para brindar los datos necesarios para cumplir con los objetivos del proyecto de investigación (Bernal, 2010). Este método lo utiliza el Centro de análisis de problemas de investigación para recopilar información. El cuestionario suele constar de una serie de preguntas relacionadas con una o más variables medidas. Se utiliza esta encuesta para comparar conjuntos de datos. Diseño inapropiado. La recopilación de información incompleta da como resultado la recopilación de datos falsos e información no confiable.

Tratamiento de la información

Este plan es el punto de partida para el análisis y le muestra cómo trabajar para obtener el resultado final de los métodos utilizados en el campo de la evaluación y evaluación del sitio.

Este paso le ayuda a decidir cómo realizar este análisis. Durante la entrevista, se recolectó información para valorar criterios específicos por motivos, propósitos y procesos que no eran aptos para la empresa, se deja atrás un cobro de facturas insustituibles.

La investigación es importante para diagnosticar problemas en el negocio. En conclusión, los diferentes hechos, se consideran por separado, en segundo lugar, los resultados que brindan las mejores soluciones a los problemas presentados, en primer lugar. (Coelho, 2019)

Evidencia de observación: se utiliza para enumerar pasos, hechos o situaciones específicos que hay que tener en cuenta. Consulte con la empresa que es la encargada de investigar para estos avistamientos. Evidencia de revisión de literatura: Encuesta y análisis de la contabilidad financiera y anual de la empresa utiliza informes de ventas de créditos y préstamos

El tratamiento estadístico de la información

Lo siguiente, se utiliza como una herramienta de recolección e investigación de datos para analizar y procesar la información evaluada en este análisis. entrevista. La información obtenida de la encuesta, se procesa de la siguiente manera:

- Entrevista
- Procesamiento de la información
- Elaboración de cuadros de tabulación y gráficos
- Análisis interpretación de los resultados.

La información obtenida de la encuesta, se utiliza para mostrar tablas y gráficos. Se analiza y evalúa estadísticamente de acuerdo con la razón determinada por las decisiones monetarias (Parra, 2012).

Aceptación de la empresa para la recolección e información

El proceso de recopilación de datos consta de varios pasos. El primer paso es obtener la aprobación de la empresa para verificar internamente el proceso utilizado para crear el pedido de recogida del cliente. Se administra en un formato que incluya el tipo y propósito de la evaluación, las responsabilidades directamente relacionadas con la evaluación, el alcance de la evaluación y las reglas, que se aplican a la evaluación. (Molina, 2017)

Resultados de la entrevista

El plan es el punto de partida para este análisis y muestra que los métodos utilizados para evaluar vecinos dan el resultado final. Este paso le ayuda a decidir cómo realizar este análisis. (Molina, 2017) Durante la entrevista, se recopiló información para medir ciertas métricas, identificando razones, metas y acciones que no se hicieron bien para una empresa particular y para informar sobre carteras deficientes. Los resultados le ayudarán a tomar las medidas necesarias para corregir las deudas incobrables.

Tabla 8 Entrevista N°1

Entrevista al gerente propietario Juan Carlos Tabares	
Área: Gerencia	
Preguntas	Respuestas
• ¿Por qué considera usted que deben existir normas y procedimientos para las cuentas por cobrar?	Así, se tiene el control en un registro de nuestros clientes a quienes les otorga el crédito en productos que distribuye la empresa.
• ¿Por qué considera usted que es importante estudiar los antecedentes del cliente u empresa antes del otorgamiento de un crédito?	Para obtener datos de la empresa directamente y realizar un seguimiento del crédito otorgado.

¿Por qué considera usted que debería separar el crédito independiente de ventas y contabilidad?	Se debe separar para tener el control de los ingresos, egresos en créditos otorgados.
¿Qué criterio considera usted al tener separadas en las funciones de facturación y crédito?	Importante porque en facturación tiene el registro de las ventas diarias y un listado de los saldos pendientes de nuestros clientes.
¿Qué políticas existen referentes al circuito de cobranzas?	En nuestra empresa no existe ninguna política referente a este circuito.
Mencione los tipos de restricciones y libertades que considera usted tienen los clientes para obtención de un crédito	Restricciones: no conocer al cliente Libertades: los clientes tienen la libertad de realizar otro crédito sin haber pagado el anterior.
¿Qué políticas considera usted que deben incidir en las condiciones generales de otorgamiento de crédito?	Primeramente, que el cliente tenga por lo menos un año de relación con la empresa, además, que tenga un historial crediticio aceptable.
¿Qué políticas considera usted que deben incidir en las condiciones generales de cobranzas?	Que el cliente entregue todos sus datos reales, para realizarle un seguimiento.
¿Cree usted, que se toman las normas de control necesarias para minimizar los riesgos de crédito?	No, es por eso que tiene un monto enorme de cuentas por cobrar que, no se ha recaudado.
Existe un alto monto de cuentas por cobrar, esto afecta el flujo de efectivo de la Compañía, que medidas cree Ud., que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas.	Acordar con el cliente cual sería el tiempo y la forma ideal de pago que estaría dispuesto a realizar.

Fuente: TABEX Ambato

Tabla 9 Entrevista N°2

Entrevista a la contadora Ing. Mónica Flores	
Área: Contabilidad	
Preguntas	Respuestas
¿Por qué considera usted que deben existir normas y procedimientos para las cuentas por cobrar?	Para llevar a cabo una estrategia que conduzca a decisiones apropiadas y oportuna y alcance del trabajo.
¿Por qué considera usted que es importante estudiar los antecedentes del cliente u empresa antes del otorgamiento de un crédito?	Se asegura que el riesgo de prestar dinero a un cliente o empresa es bajo y que existe una alta posibilidad de que éste sea pagado a tiempo y en las condiciones inicialmente pactadas
¿Por qué considera usted que debería separar el crédito independiente de ventas y contabilidad?	Porque así el cliente paga por el producto al momento, que se le entrega, se envía el reporte a contabilidad para que así lo registren
¿Qué criterio considera usted al tener separadas en las funciones de facturación y crédito?	Bueno porque en facturación tiene el registro de las ventas diarias, que se ha realizado, créditos tiene un reporte de los saldos pendientes de nuestros clientes.
¿Qué políticas existen referentes al circuito de cobranzas?	En nuestra empresa no existe ninguna política referente a este circuito.

Mencione los tipos de restricciones y libertades que considera usted tienen los clientes para obtención de un crédito	Restricciones: NO tener la suficiente información del cliente Libertades: Realizan los pagos si ellos creen necesario hacerlo.
¿Qué políticas considera usted que deben incidir en las condiciones generales de otorgamiento de crédito?	Que el cliente realice anuales compras mayores de 1000 dólares americanos
¿Qué políticas considera usted que deben incidir en las condiciones generales de cobranzas?	Realizar verificación de datos, domiciliaria y del trabajo
¿Cree usted, que se toman las normas de control necesarias para minimizar los riesgos de crédito?	No, por eso es el motivo de tener una cartera vencida hasta incobrable
Existe un alto monto de cuentas por cobrar, esto afecta el flujo de efectivo de la Compañía, que medidas cree Ud., que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas.	Tener una persona encargada en el área de cobranza para que así, se recupere esa cartera

Fuente: TABEX Ambato

Tabla 10 Entrevista N°3

Entrevista al Sr. Luis Tabares	
Área ventas, créditos y cobranzas	
Preguntas	Respuestas
¿Por qué considera usted que deben existir normas y procedimientos para las cuentas por cobrar?	Porque así, se tiene el control en un registro de nuestros clientes a quienes les otorga el crédito
¿Por qué considera usted que es importante estudiar los antecedentes del cliente u empresa antes del otorgamiento de un crédito?	Para si obtener la información necesaria de nuestros clientes y así otorgar los créditos.
¿Por qué considera usted que debería separar el crédito independiente de ventas y contabilidad?	Se debe separar para tener el control de los ingresos en ventas y, también, los registros contables de la empresa.
¿Qué criterio considera usted al tener separadas en las funciones de facturación y crédito?	Importante porque en facturación tiene el registro de las ventas diarias de productos y en cambio en créditos tiene un listado de nuestros clientes que han abonado con su respectivo saldo
¿Qué políticas existen referentes al circuito de cobranzas?	Ninguna.
Mencione los tipos de restricciones y libertades que considera usted tienen los clientes para obtención de un crédito	Restricciones: No aceptan que sean clientes nuevos Libertades: No pedir un certificado de una entidad financiera
¿Qué políticas considera usted que deben incidir en las condiciones generales de otorgamiento de crédito?	Pedir un garante.
¿Qué políticas considera usted que deben incidir en las condiciones generales de cobranzas?	Que presente copia del RUC actualizado

• ¿Cree usted, que se toman las normas de control necesarias para minimizar los riesgos de crédito?	No, por eso es que, a los clientes, que se ha entregado los créditos ya no realizan la compra en la empresa y las ventas bajan
• Existe un alto monto de cuentas por cobrar, esto afecta el flujo de efectivo de la Compañía, que medidas cree Ud., que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas.	Se debería legalizar los papeles de créditos y pasar a las autoridades competentes

Fuente: TABEX Ambato

Estado financiero proporcionado por la empresa

Análisis mediante estados financieros de cuentas por cobrar por créditos otorgados para conocer la rentabilidad y el crecimiento económico de la Empresa TABEX.

Tabla 11 Total de cuentas por cobrar con relación al Activo 2018-2019

ESTADO COMPARATIVO DEL ESTADO FINANCIERO TABEX

Activos	2018	2019
Activos Corrientes		
Efectivo equivalente al efectivo	302,24	302,24
Cuentas y documentos por cobrar clientes	20.294,43	1.844,31
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar por incobrabilidad	(202,94)	(184,44)
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo IVA	157,9	-
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo IR	2.823,91	-
Inventario de materia prima	9.256,46	7.654,33
Otros activos corrientes	1.226,51	1281,19
Total, Activos Corrientes	33.858,31	27.497,63
Activos No corrientes		
Edificios	90.000	90.000
Maquinarias y equipos	90.000	100.000
Otras propiedades planta y equipo	46.634,35	36.634,35
(-) Depreciación acumulad de Ppye	213.178,67	209.178,67
Total, Activos No Corrientes	<u>13.455,68</u>	<u>17.455,68</u>
Total, Activos	<u>47.313,99</u>	<u>44.953,31</u>
Pasivos		
Pasivos corrientes		
Cuentas y documentos por pagar proveedores	19.500,34	1.958,84

Otras cuentas por pagar	632,39	-
Impuesto a la renta por pagar	20,99	609,96
Participación de trabajadores por pagar	12,59	489,27
Obligaciones con el IESS	1.022,10	13.256,20
Beneficios a empleados por pagar	-	1.089,58
Otros pasivos corrientes	1.116,72	9.837,03
Total, Pasivos Corrientes	<u>31.505,13</u>	<u>27.240,88</u>
Total, Pasivos	<u>31.505,13</u>	<u>27.240,88</u>
Patrimonio		
Capital	800	800
Aportes de socios	14.955,34	14.955,34
Utilidad del ejercicio	53,52	1.957,09
Total, Patrimonio	<u>15.808,86</u>	<u>17.712,43</u>
Total, Pasivo y patrimonio	<u>4.7313,99</u>	<u>44.953,31</u>

Fuente: TABEX Ambato.

Tabla 12 Cuadro comparativo Estado de Resultado

CUADRO COMPARATIVO ESTADO DE RESULTADO

Ordinarios	2018	2019
Venta de bienes	101.472,15	107.701,65
Total, Ingresos	101.472,15	107.701,65
Costo y Gastos		
Costos	76.473,57	75.860,09
Gastos Administrativos y financieros	24.914,63	28.579,74
Total, costos y gastos	101.388,2	104.439,83
Utilidad antes de participación e impuestos	83,95	3.261,82
(-) Participación de trabajadores	12,59	489,27
(-) Impuesto a la renta	17,84	815,46
Utilidad neta	<u>53,52</u>	<u>1.957,09</u>

Fuente: TABEX Ambato

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Interpretar los resultados de los estados financieros para el crecimiento económico de la empresa

Análisis mediante estados financieros para el crecimiento económico de la empresa.

El análisis del estado financiero de la empresa TABEX de la ciudad de Ambato según el balance general es el siguiente: En activo en el año 2018 tuvo \$ 47313.09 y hubo un decrecimiento notable en el 2019 de 44953.11. Si en el año 2019 hubiera tenido en cuentas por cobrar una recaudación significativa de un 40% la empresa hubiera tenido crecimiento en Activo.

En el año 2018, el total de utilidad neta fue de 53.52 y en el año 2019 hubo un crecimiento de 1957.09 de Utilidad neta.

Análisis Indicadores de Liquidez

Tabla 13 Cálculo de liquidez corriente

Indicadores financieros	Fórmula aplicada	2018	2019
Liquidez corriente	Activo corriente/Pasivo corriente	1,07	1,01

Fuente: TABEX Ambato

En el año 2018-2019 los índices aceptables de 1.07 y 1.01 esto quiere decir que la empresa cumple sus deudas corrientes a corto plazo

Análisis de Indicadores Financieros

Tabla 14 Cálculo de prueba acida

Indicadores financieros	Fórmula aplicada	2018	2019
Prueba acida	Activo corriente menos inventarios/ Pasivo corriente	0,78	0,73

Fuente: TABEX Ambato

Con la información entregada la empresa TABEX en el año 2018-2019 tiene un índice de 0.78 y 0.73, este índice es más riguroso, lo cual, no cumple con las expectativas de la empresa, por lo tanto, no cubrirá con sus deudas de corto plazo.

Indicadores de gestión

Tabla 15 Cálculo de rotación de cartera

Indicadores financieros	Fórmula aplicada	2018	2019
Rotación de cartera	Ventas/Ctas por cobrar	5 veces	6 veces

Con la información entregada la empresa TABEX en el periodo 2018-2019 tiene un índice de 5 y 6 veces respectivamente, esto quiere decir hay una rotación lenta de cartera.

Tabla 16 Cálculo periodo medio de cobranza

Indicadores financieros	Fórmula aplicada	2018	2019
Periodo medio de cobranza	Cuentas y doc. Por cobrar*365/Ventas	73 días	63 días

La información entregada por la empresa TABEX en el periodo 2018-2019 tiene un índice de 76 y 63 días, esto quiere decir que hay una lenta recuperación de cartera.

Tabla 17 Cálculo periodo medio de pago

Indicadores financieros	Fórmula aplicada	2018	2019
Periodo medio de pago	Cuentas y doc. Por cobrar*365/Inventarios	768 días	93 días

Con la información entregada por la empresa TABEX en el periodo 2018-2019 tiene un índice de 768 y 93 días, se diría que los pagos, se los realiza una vez efectuados los cobros a clientes.

Indicadores de rentabilidad

Tabla 18 Cálculo margen bruto

Indicadores financieros	Fórmula aplicada	2018	2019
% Margen bruto	Utilidad bruta/ventas	25%	30%

Con la información entregada por la empresa TABEX en el periodo 2018-2019 tiene un índice de 25% y 30% respectivamente hay una disminución de las ventas del 2019 al 2018 mientras que los costos de venta, se mantuvieron.

Tabla 19 Cálculo margen neto

Indicadores financieros	Fórmula aplicada	2018	2019
% Margen bruto	Utilidad neta/ventas	0%	2%

Con la información entregada por la empresa TABEX en el periodo 2018-2019 tiene un índice de 0% y 2% días, se diría que la utilidad de los socios ha disminuido.

Resultados y discusión

La calidad de las cuentas por cobrar define la situación económica que operan los clientes de la empresa, y que afectan su capacidad para cumplir sus compromisos adquiridos con la misma.

En cuanto al resultado de las entrevistas realizadas, la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una adecuada política y procedimiento, ocasionaran cartera vencida e incobrabilidad, se determina un riesgo de deterioro de cartera y a su vez un riesgo para el activo que respalda la actual emisión.

La insuficiencia en lo que es la liquidez, se da porque, no se llevan al 100% el procedimiento o desarrollo de la cobranza, de forma eficaz y eficiente. También, existen estos procedimientos realizados de manera regular y que a la vez generan resultados regulares. Lo que, si ocasionara, y de hecho lo es, la morosidad en que caen los clientes, que generalmente son los préstamos, la falta de condiciones apropiadas para permanecer íntegras las características de los materiales y productos en la, que se encuentren almacenadas, afectara la competencia de realización, y se disminuye su valor.

En la actualidad, la empresa no dispone con todos los sistemas necesarios, pero que, a su vez, se implementara para que no perjudique en este caso la liquidez de la empresa. El mayor problema está dado a que no cuenta con los mecanismos necesarios que, no se lleva de una manera eficaz y eficiente, esto incide en la recuperación de la cartera.

El nivel de inventario seria afectado por posibles restricciones de productores de materiales de calzado en cuanto a fijación limitación o fijación de productos, que impidan a la compañía

continuar su normal proceso de distribución. Como una ventaja de esto, sería mantener una rotación de inventarios adecuada, con la revisión de vencimiento de cartera como política semanal, disminución de pagos en efectivo.

En cuanto a las políticas de la empresa, se lleva de manera deficiente, lo cual, genera ciertas deficiencias en el proceso contable, lo cual, produce problemas de liquidez, esto es que, no se lleva a cabo un correcto manejo en las políticas de control.

Mientras tanto, mantiene un sistema de recolección y retiro de acciones mientras mantiene la liquidez en las operaciones comerciales de la empresa. Además, como la cartera está inactiva, se diversifica, y se agota, la cartera muestra el bajo nivel de inventario, que se administra, por lo que los ajustes son inherentemente controlables. Esta es una actividad y la propiedad, no se caduca.

3.2. Caracterización de la empresa

Es de gran importancia tener el conocimiento de la entidad y respaldarnos en la información clave para nuestra investigación, tiene tipo de entidad, organización, el marco legal, estructura organizativa, etc. También, es importante identificar la fuerza laboral sea esta profesional o no profesional, que trabaja dentro de la empresa.

La empresa TABEX es privada, se dedica a la comercialización y distribución de productos para elaboración de calzado a nivel local y provincial.

Tabla 20 Procesos e indicadores Gerencia

Gerencia				Indicadores	
Responsable del proceso: Juan Carlos Tabares					
Objetivo: Cumplir la planeación estratégica, establecer el plan para cumplir objetivos y metas, asegurar el correcto funcionamiento de la empresa.					
Alcance: Entregar y dirigir los lineamientos de acción de todos los procesos, cumplir con la eficacia, conveniencia y adecuación de los procesos a implementarse.					
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente	
Gerente general. Entidades públicas y privadas Sistema financiero	Estados financieros de la entidad. Informe de avance y resultados.	Definir plan estratégico. Asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos de la calidad. Definir responsabilidades	Plan estratégico. Misión y política de calidad. Estructura organizacional y objetivos de calidad.	Todos los procesos.	
Recursos requeridos		Seguimiento		Cuantificador	
Humanos: personas capacitadas para asumir grandes responsabilidades (Gerencia general)		Auditoría interna y revisión por la dirección anualmente de cada proceso.		Numero de objetivos cumplidos, numero de objetivos planeados.	

Fuente: TABEX Ambato

Tabla 21 Procesos e indicadores Dpto. Créditos y Cobranzas

Dpto. Ventas, créditos y cobranzas		Indicadores		
Responsables del proceso: Huber Tabares y Luis Tabares				
Objetivo: Garantizar y satisfacer la necesidad de productos para la elaboración de calzado de nuestros, se brinda la confianza de créditos para cubrir sus necesidades.				
Alcance: El proceso inicia con la elaboración del plan de crédito de acuerdo al plan operativo llevadas a cabo por la implementación de acciones correctivas y preventivas.				
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
• Procesos del centro de formación • Compras y contratación.	• Plan de compras. • Plan de contratación • Plan de mantenimiento. • Plan de crédito • Catálogo de productos.	• Verificar disponibilidad del presupuesto • Perfecciona, ejecutar y supervisar créditos. • Definir condiciones o términos de referencia	• Contrato legalizado, perfeccionado y radicado. • Certificados de disponibilidad presupuestal • Pagare de crédito • Informe de interventoría. • Informe de seguimiento.	• Formación profesional integral. • Compras y contratación.
Recursos requeridos		Riesgo de proceso		Puntos de control
Profesional de compras, mercadería dispuesta, registro de compras y créditos, técnico de contratación.		• No seleccionar adecuadamente a los proveedores y a los deudores de créditos. • No liquidar adecuadamente los contratos. • No realizar seguimiento a los procesos • No implementar adecuadamente acciones correctivas.		• Contrato legalizado perfeccionado y radicado. • Acciones preventivas y correctivas. • Pagare de préstamo. • Informe de seguimiento de proceso.

Fuente: TABEX Ambato

3.3. Análisis de proyección

Análisis de la rentabilidad y cuentas por cobrar

Información para proyección

Tabla 22 Análisis de la rentabilidad y cuentas por cobrar

MES INICIAL: ene-21		POLITICA DE CRÉDITO Y RECUPERACION DE CxC (% DE CRÉDITO Y RECUPERACION DE CxC POR MES)											
% CONTADO		25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%
% CRÉDITO		75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
VENTAS	PROYECTADAS	Febrero	Marzo	abril	mayo	Junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero
enero	30.000	50%	50%										
febrero	30.000		50%	50%									
marzo	30.000			50%	50%								
abril	30.000				50%	50%							
mayo	30.000					50%	50%						
junio	30.000						50%	50%					
julio	30.000							50%	50%				
agosto	30.000								50%	50%			
septiembre	30.000									50%	50%		
octubre	30.000										50%	50%	
noviembre	30.000											50%	50%
diciembre	30.000	50%											50%
PROMEDIO	30.000												
TOTAL	360.000												

Elaborado por: La autora.

Determinar la afectación que por el otorgamiento de los últimos dos años tiene la empresa.

Un estudio realizado en dicha empresa mostró que, en el periodo de agosto del 2018 a septiembre del 2019, se entregaron 51 nuevos créditos, el cual, un 19.6% tienen problemas de recuperación. Esto quiere decir que, 10 de esos 51 nuevos créditos, se convirtieron en cuentas por cobrar muy riesgosas y difíciles de recuperar.

Al realizar una investigación, se determinó que estos 10 nuevos créditos otorgados, de alguna manera no cumplieron con todas las políticas que cuenta la compañía para otorgar un crédito. Se aplica todas las políticas de crédito a cabalidad, quizás la empresa no tendría estos problemas con 10 clientes.

De estos 10 créditos 4, se otorgaron sin completar la solicitud de crédito, 3 sin el estudio de crédito que hace la empresa y los 3 restantes, se otorgaron por conveniencia.

Estos 10 créditos entregados de una forma inadecuada, le han generado a la compañía un costo de 3.409.255 dólares. El cual, se supone que de haberse aplicado las estrategias de políticas de crédito y cobro correctamente, generaría una disminución en dichas cuentas por cobrar.

Propuesta

Introducción

Las empresas siempre buscan nuevas formas de competir por sus clientes, una de estas es el crédito en mercancía, el cual, se tiene que aplicar al tener confianza en los procesos que facilitan la reducción de riesgos operativos, paralelamente estos permiten crear sistemas que lo hacen posible.

Proteger los intereses de la empresa con un rápido retorno de la inversión, un sistema de crédito tiene una política eficaz para otorgar préstamos a los clientes, por lo tanto, es necesario construir una estructura para evaluar la situación financiera pasada, presente y futura de las nuevas adquisiciones.

La gestión de cobranza coleccionara unidades otorgadas y una política de cobranza efectiva. La comunicación efectiva entre el departamento de crédito y el departamento de cobranza es muy importante para limitar o negar nuevos préstamos a clientes morosos.

Para que "TABEX" tenga un proceso de crédito y cobranza eficiente, se actualizara e implementar políticas y procedimientos.

Justificación

Reducir el riesgo de incumplimiento de las cuentas por cobrar de la empresa "TABEX", este modelo brinda información relevante para el gerente y demás administrativos de las distintas áreas que forman parte del proceso de cobranza y gestión de créditos.

Esquema

Para implementar la propuesta, se consideraron cuatro variables relacionadas con el modelo de gestión de crédito y cuentas por cobrar elaborado de la siguiente manera:

1. Principales características del área de riesgo, crédito y cobranza
2. Política de riesgo, crédito y cobranza
3. Nivel de crédito
4. Nivel de recuperación

Manual de funciones políticas de créditos y cobros

Alcance

Este manual lo guía a través de las características, procedimientos y políticas de gestión de todos los empleados en el área de crédito y cobranzas corporativas.

Objetivo General

El propósito de este manual es establecer pautas para la concesión de créditos y la recuperación total del mismo.

Estructura organizacional propuesta

Actualmente la parte operativa de recuperación de crédito de la empresa "TABEX" es la siguiente.

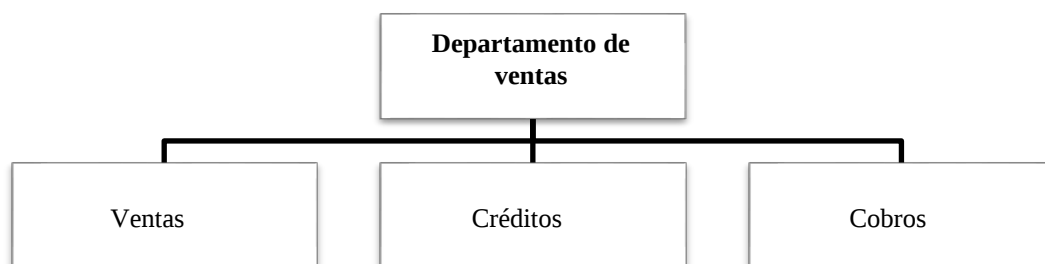


Ilustración 2 Control de efectivo

Elaborado por: La autora.

Nuestra propuesta, propone la siguiente estructura de división.

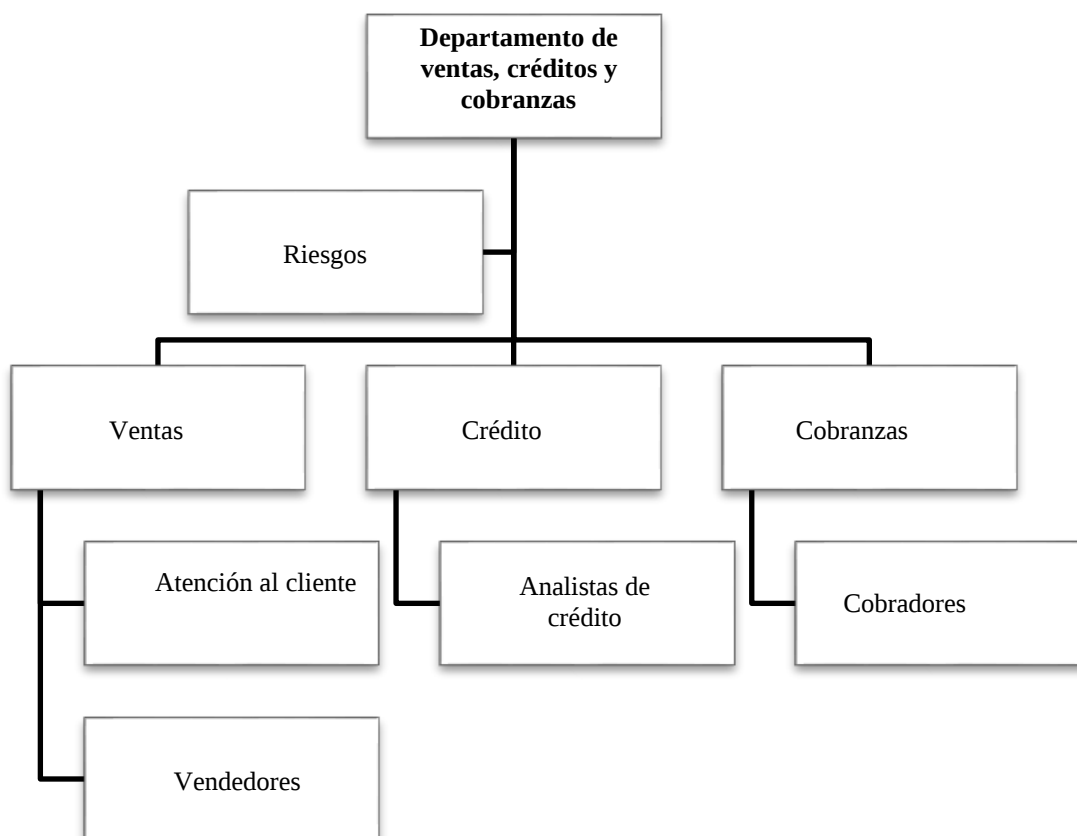


Ilustración 3 Control de efectivo

Elaborado por: La autora.

Objetivo de las áreas de riesgos, ventas, créditos y cobros

- Un préstamo y necesidades de recuperación de archivos.
- Se depende de la capacidad de pago, comparta opciones financieras de la mejor manera.
- Reducir la cantidad de presión.
- Aplicar el límite de crédito apropiado.
- Reducir la morosidad de créditos
- Cumpla con la política de la empresa.
- Notificar a los clientes sobre retrasos y procedimientos judiciales posteriores.
- Recomendar métodos y mejoras al departamento.

Funciones generales de las áreas de ventas, riesgos, créditos y cobros

- Mejorar la comunicación y documentación con el cliente.
- Supervisar y controlar los límites de crédito de los clientes.
- Seguimiento de los saldos acreedores de los clientes.
- Demuestre un período de recuperación promedio.
- Control del cumplimiento de recibos

Funciones específicas de los encargados del área de ventas

- **Personal de ventas**
 - Preparar la implementación de los anuncios.
 - Ajuste de los trabajadores.
 - Programas anuales de trabajo
 - Configurar los procedimientos de ventas
 - Comunicación constante de las ventas y las formas de pago.
- **Personal de atención al cliente**
 - Coordine el comportamiento general de la solicitud de crédito hasta que sea aprobada o rechazada.

Funciones específicas de los encargados del área de riesgo Personal de riesgo

- Ajuste para una mayor aprobación de crédito.
- Coordinar la autorización de operaciones especiales.
- Controlar la gestión de cobros.

- Dar seguimiento de impagos y recobros.
- Proponer asesorías y capacitaciones de externos.
- Proponer procedimientos para iniciar en la parte pre judicial o judicial
- Implementar y proponer políticas más adecuadas en función a las necesidades constantes de la empresa.

Funciones específicas de los encargados de crédito Analista de crédito

- Analizar sobre la funcionalidad de adeudo de los consumidores.
- Analizar la manera de pago de los consumidores
- Limitar los créditos a consumidores en función de la capacidad de pago.
- Identificar fronteras de créditos para cada comprador

Valorar los próximos puntos de la operación:

- Riesgo financiero
- Flujos de caja
- Industria en, la cual, opera
- Cualquier otro riesgo.

Funciones específicas de los cobradores Personal encargado de la cobranza

- Coordinar con el personal los metas periódicos.
- Realizar programas anuales de trabajo.
- Coordinar los métodos de cobro.
- Informar a los elevados directivos de las ocupaciones en relación con la cobranza.
- Garantizar la recuperación de la cartera a un precio bajo.
- Describir cualquier problema con los consumidores que impida el pago
- Políticas de crédito Aprobación
- Cada una de las demandas de crédito tienen que analizarse.
- Cada una de las demandas tienen que ser aprobadas por el gerente de crédito

Descuentos por pronto pago

- Se considera un descuento del 5%, 10 días anterior a vencimiento de cada pago

Montos para otorgar créditos y pago inicial

- Para otorgar el crédito, se tiene que otorgar desde 1,000.00 y con pago inicial acorde lo próximo:

Tabla 23 Montos para otorgar créditos y pago inicial

Monto de venta a crédito	Pago inicial
1,000 a 5,000	20%
5,001 a 20,000	25%
20,001 a 50,000	35%
50,000 en adelante	40%

Elaborado por: La autora.

Aprobación de créditos

Los créditos van a ser aprobados acorde la siguiente:

Tabla 24 Aprobación de créditos

Monto de crédito	Cargo
1,000 a 20,000	Gerente de ventas
20,001 en adelante	Gerente General

Elaborado por: La autora.

Duración de los créditos

Ni un crédito es mayor a un año, salvo autorización especial del gerente de crédito, su duración es conforme a la siguiente tabla:

Tabla 25 Duración de los créditos

Monto de venta a crédito	Días plazo
1,000 a 5,000	30 a 60
5,001 a 20,000	60 a 90
20,001 a 50,000	90 a 120
50,001 en adelante	120 a 365

Elaborado por: La autora.

Calificación de crédito y ponderación

El analista es el delegado de calificar cada crédito al verificar cada una de las cambiantes según el procedimiento factorial y va a ser aceptada acorde la siguiente calificación:

Tabla 26 Calificación de créditos

Monto de crédito	Calificación
1,000 a 5,000	70%
5,001 a 20,000	71% a 80%
20,001.00 a 50,000.00	81% a 90%
50,000 en adelante	95% a 100%

Elaborado por: La autora.

Tabla 27 Ponderación de créditos

Elementos	Peso	Satisfc.	Regular	No satisfc.	Inexist. o no conocido	Calif. Ponderada
		10%	6%	3%	0%	
Reputación	10%					
Arraigo	20%					
Garantía	30%					
Solvencia	40%					

Elaborado por: La autora.

En la **tabla N° 27**, se observa el esquema de ponderación de un crédito que tiene una empresa para sus clientes, la persona encargada en esta área emite un informe por cliente.

Ponderación de créditos

Contratos

- Cada una de las ventas tienen que hacerse por medio de contrato en, las cuales, tienen que estar plasmadas cada una de las condiciones de crédito, así como determinada la tabla de pagos y fechas de vencimiento del mismo.
- Dentro del contrato, se pacta el cobro de intereses acorde a los plazos previstos por la Superintendencia de compañías.
- Documentos vencidos
- No realizar ventas a clientes que tengan pagos vencidos, o bien debidamente autorizados.
- El cobro de intereses es reconocido una vez que pase al proceso judicial.

Políticas de cobro

- La zona de Cartera va a ser responsable del cobro de la factura, en los plazos establecidos en el contrato
- La zona cobranza evaluara una y otra vez la cartera, se establece índices de morosidad.
- Para el trámite de cobro, se evita estados de cuentas al comprador por medios electrónicos. En el archivo, se le informará:
- Invitación de pago: se informa los descuentos comerciales y la época de vencimientos.
- Solicitarle al comprador, una vez que efectúe el depósito, que envíe por el mismo medio la réplica de la ficha de depósito
- Reducir el precio operativo de cobranza en cada etapa, lleva a cabo sus tareas de manera óptima.

Políticas de Riesgos

- La zona cobranza evaluara una y otra vez la cartera, se establece los peligros de la cartera vencida.
- Con base al estado crediticio del comprador (cheques devueltos, cartera vencida y límite de crédito excedido), se solicita autorización al Gerente de ventas, peligros crédito y cobranza para bloquear temporal o de manera definitiva las ventas a los consumidores, por el peligro crediticio, que se produce.
- El peligro crediticio va a ser evaluado por la zona de peligros que toma en cuenta la siguiente calificación:

Tabla 28 Peligro crediticio

Días vencidos	Nivel de riesgo
0 a 10	Bajo
11 a 30	Medio bajo
31 a 90	Medio
61 a 90	Medio Alto
91 en adelante	Alto

Elaborado por: La autora.

Solicitud de crédito

El riesgo crediticio es evaluado por el sector de riesgos que considera la siguiente calificación:

Personas naturales

- RUC, cédula, papeleta de votación del solicitante del crédito.
- Copia de cualquier servicio básico.
- Croquis del lugar de domicilio de local comercial y del domicilio familiar
- Referencia bancaria
- 2 referencias comercial
- 2 referencias familiares.
- 2 últimas declaraciones de IVA.
- 2 últimas declaraciones IR

Personas Jurídicas

- RUC, cédula, papeleta de votación del solicitante del crédito.
- Copia de cualquier servicio básico.
- Referencia bancaria
- 3 referencias comerciales
- 3 últimas declaraciones de IVA.
- 3 últimas declaraciones IR
- Estados Financieros internos

Proceso de gestión de crédito

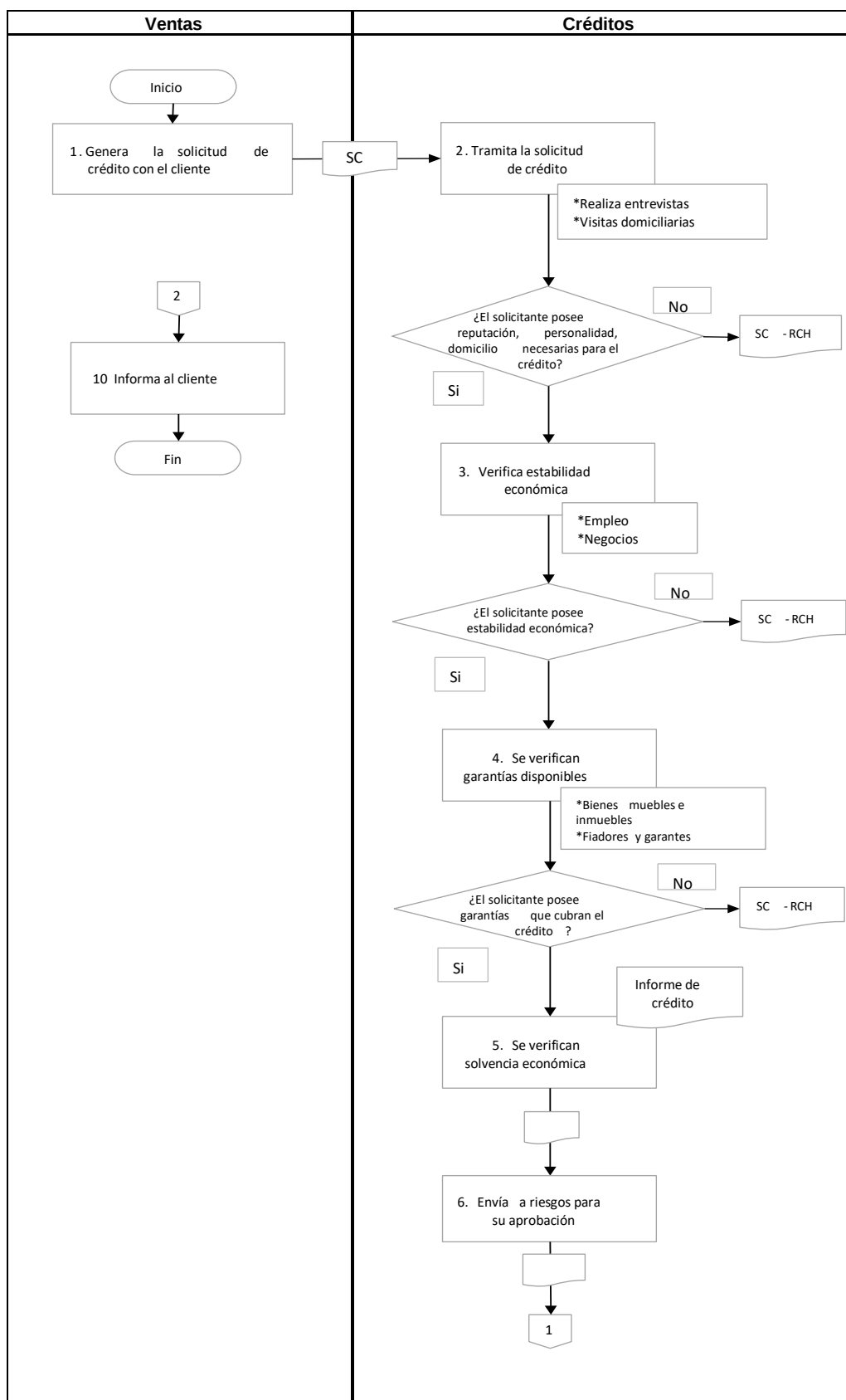
Tabla 29 Proceso de gestión de crédito para Personas Naturales

No.	Área	Proceso	Doc.
1	Ventas	Crea la solicitud de crédito al cliente	Solicitud de cheque
2.	Créditos	Gestiona la solicitud de crédito ¿El solicitante posee reputación, personalidad, domicilio necesarias para el crédito? No. Rechazo se SC Si. Continúa el proceso	
3	Créditos	Verifica estabilidad económica ¿El solicitante posee estabilidad económica? No. Rechazo se SC Si. Continúa el proceso	
4	Créditos	Se verifican garantías disponibles ¿El solicitante posee garantías que cubran el crédito? No. Rechazo se SC Si. Continúa el proceso	

5	Créditos	Se verifican solvencia económica	
6	Créditos	Envía a riesgos para la aprobación.	
7	Riesgos	Evalúa pagos conforme a	
		créditos anteriores, emite sus comentarios y coordina su aprobación	
8	Gerente departamento	Verifica la información para su aprobación ¿Aprobación o rechazo de la solicitud? No. Rechazo se SC Si. Continúa el proceso	
9	Gerente departamento	Aceptación y límite de crédito	
10	Ventas	Informa al cliente	Solicitud de cheque: Aprobada/ Rechazada

Fuente: Bermúdez, M., & Pena, A. (2016)

Flujograma de procedimiento de gestión de crédito para Personas Naturales



Flujograma de procedimiento de gestión de crédito para Personas Naturales

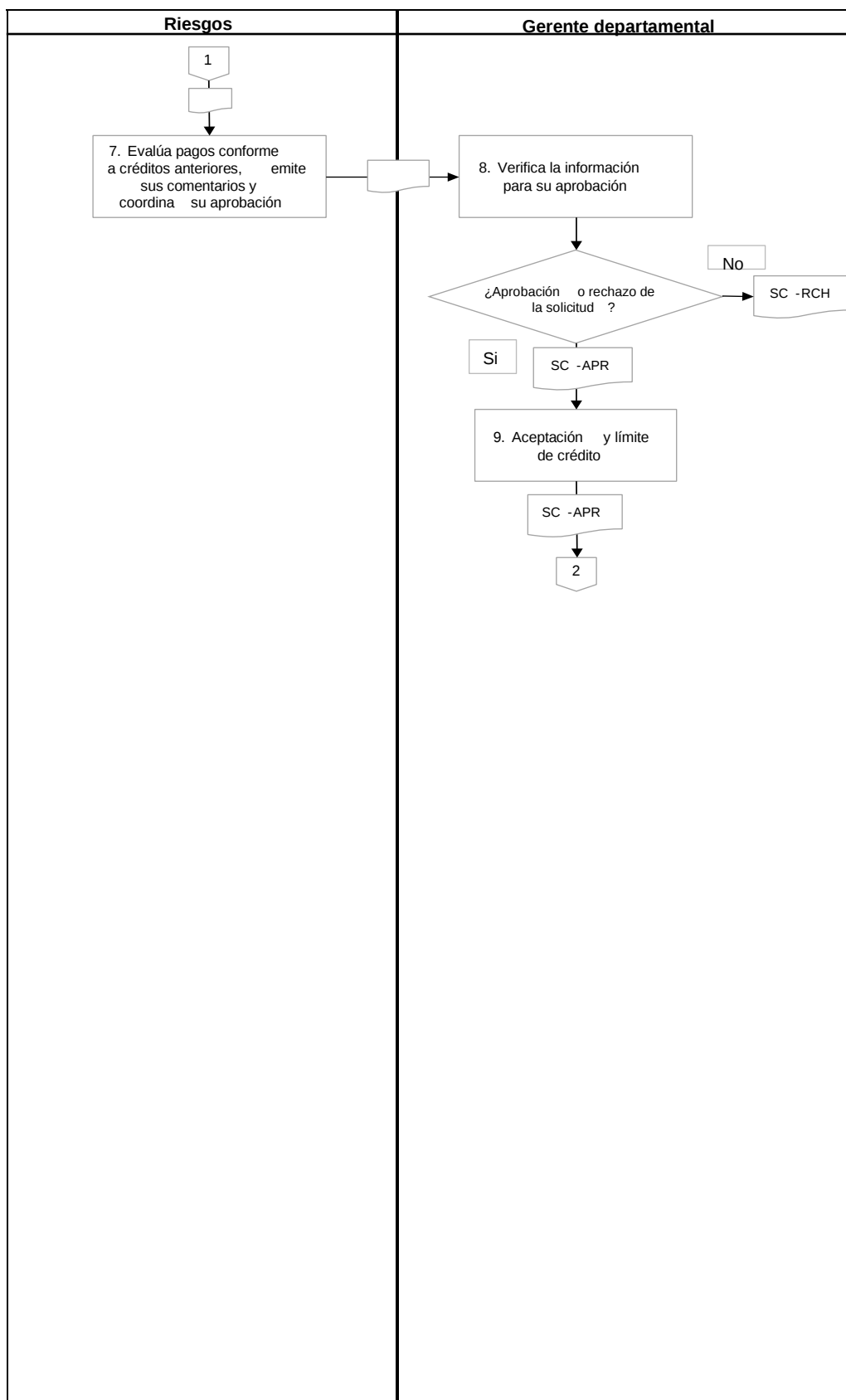
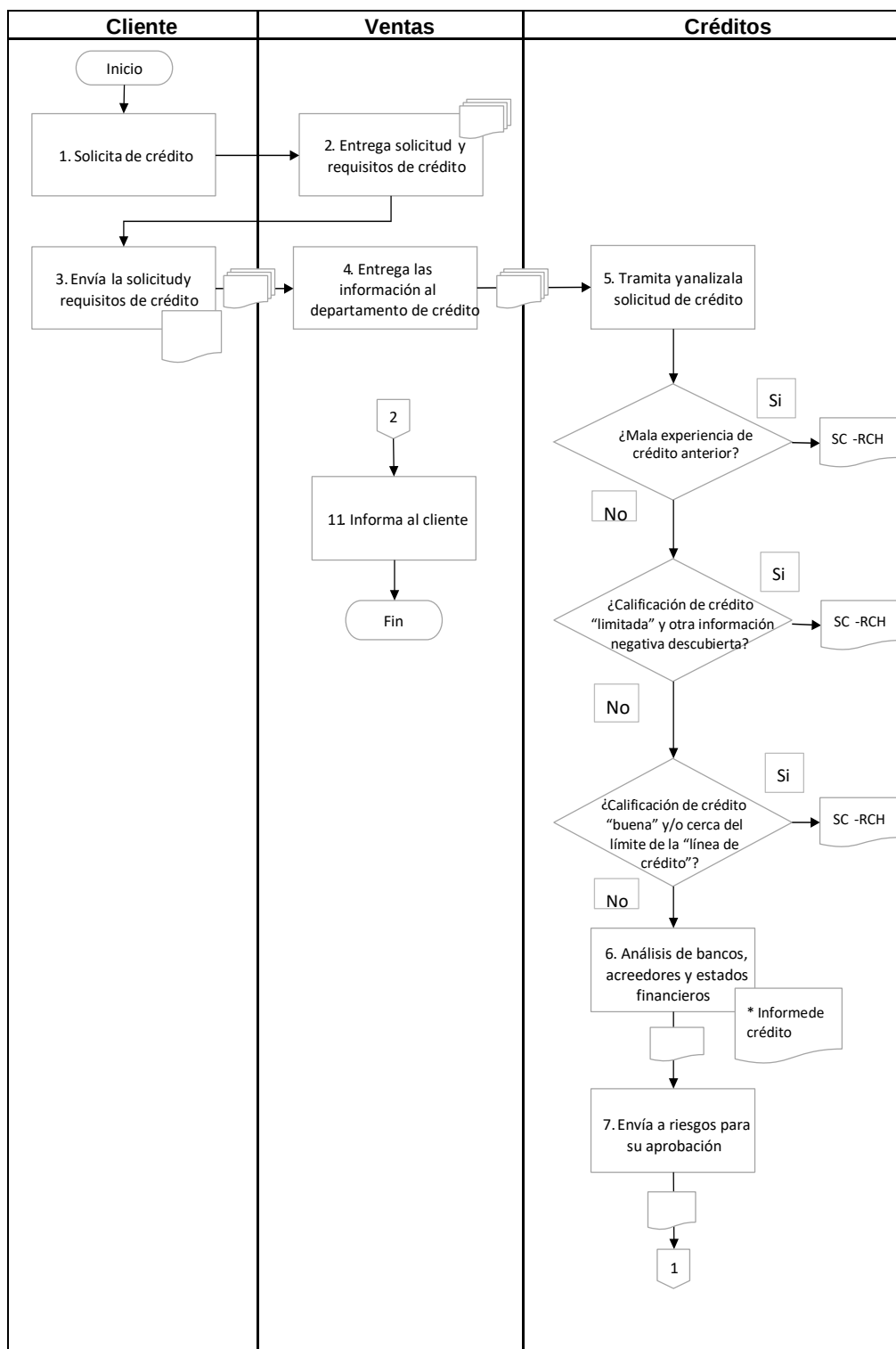


Tabla 30 Proceso de gestión de crédito para Sociedades”

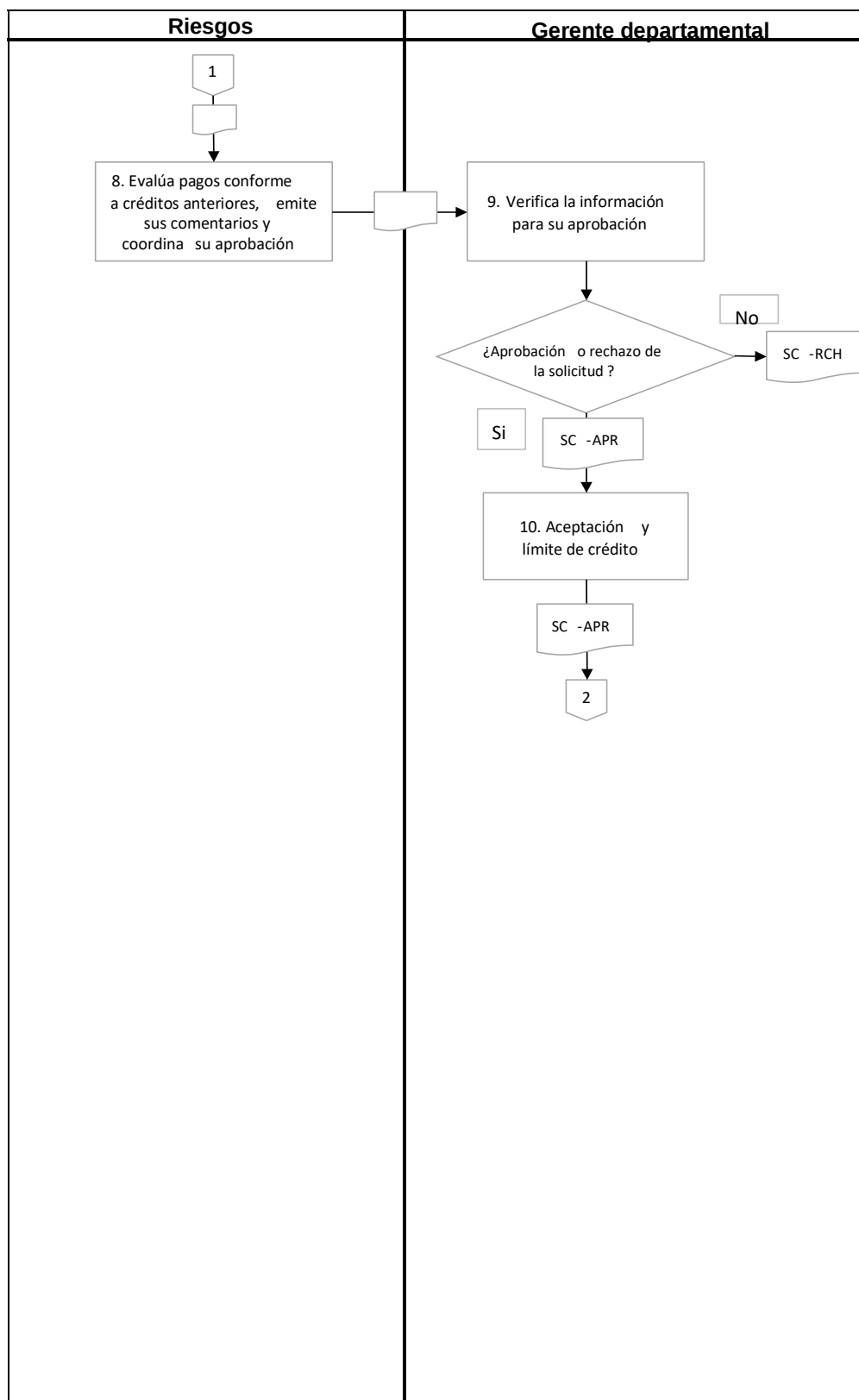
No.	Responsable	Proceso	Documento
1	Cliente	Solicita de crédito	
2	Ventas	Entrega solicitud y requisitos de crédito	Solicitud de cheque y requisitos
3	Cliente	Envía la solicitud y requisitos de crédito.	
4.	Ventas	Gestiona la información al departamento de crédito	
5.	Créditos	Tramita y analiza la solicitud de crédito ¿Mala experiencia de crédito anterior? Si. Rechazo se SC No. Continúa el proceso. ¿Calificación de crédito “limitada” y otra información negativa descubierta? Si. Rechazo se SC No. Continúa el proceso. ¿Calificación de crédito “buena” y/o cerca del límite de la “línea de crédito”? Si. Rechazo se SC No. Continúa el proceso.	
6.	Créditos	Análisis de bancos, acreedores y estados financieros	
7.	Créditos	Envía a riesgos para su aprobación	
8	Riesgos	Evalúa pagos conforme a créditos anteriores, emite sus comentarios y coordina su aprobación	
9	Gerente departamental	Verifica la información para su aprobación ¿Aprobación o rechazo de la solicitud? No. Rechazo se SC Si. Continúa el proceso	
10	Gerente departamental	Aceptación y límite de crédito	
11	Ventas	Informa al cliente	Solicitud de cheque: Aprobada/ Rechazada

Fuente: Bermúdez, M., & Pena, A. (2016)

Flujograma de procedimiento de gestión de crédito para Sociedades



Flujograma de procedimiento de gestión de crédito para Sociedades



Proceso de gestión de cobro

Tabla 31 Proceso gestión de cobro por pagos vencidos por menos de 10 días

No.	Responsable	Proceso	Documento
1	Cobros	Identifica e informa los documentos vencidos (10 días vto.)	Informe de cartera vencida
2	Riesgos	Calificación de riesgos de crédito e informa al departamento de créditos y ventas sobre, condiciones de endeudamiento para nuevas adquisiciones.	Calificación de riesgos
3	Créditos	Controla los créditos conforme su historial de crédito.	
4	Ventas	Verifica historial de crédito del cliente por adquisiciones nuevas e informa al cliente por pagos pendientes.	

Fuente: Bermúdez, M., & Pena, A. (2016)

Flujograma de procedimiento gestión de cobro para pagos vencidos por menos de 10 días.

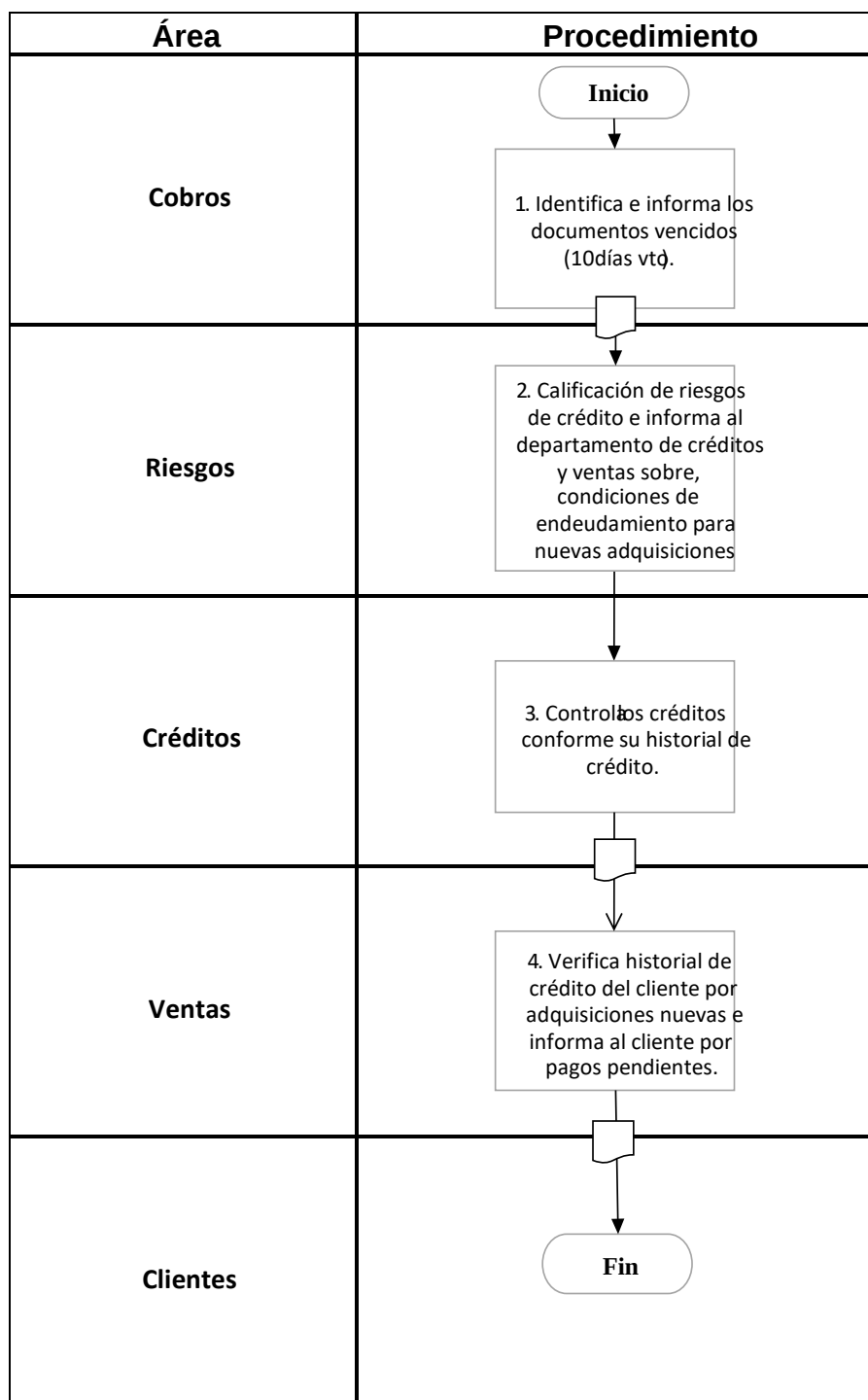
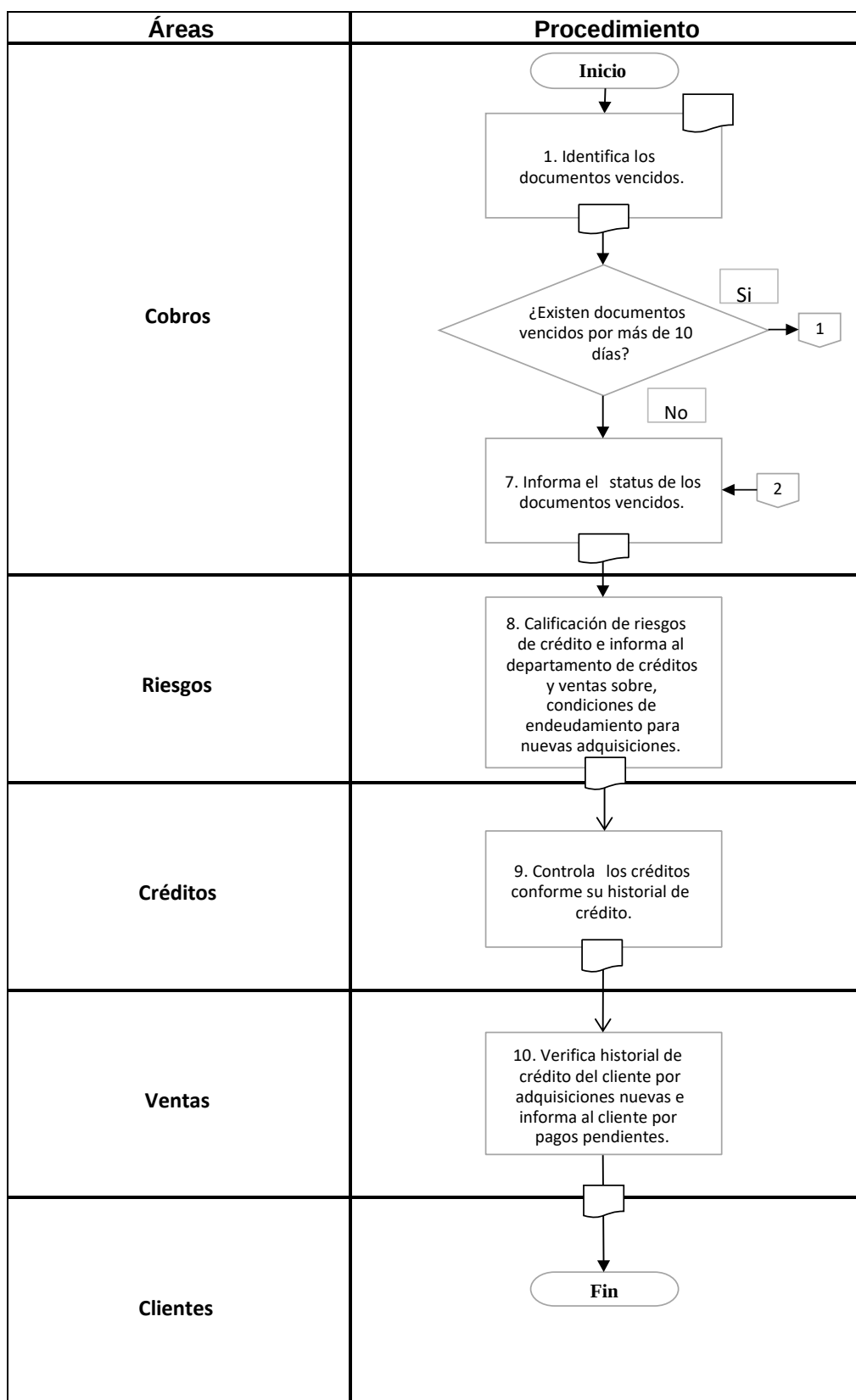


Tabla 32 Proceso gestión de cobro para pagos vencidos por más de 10 días

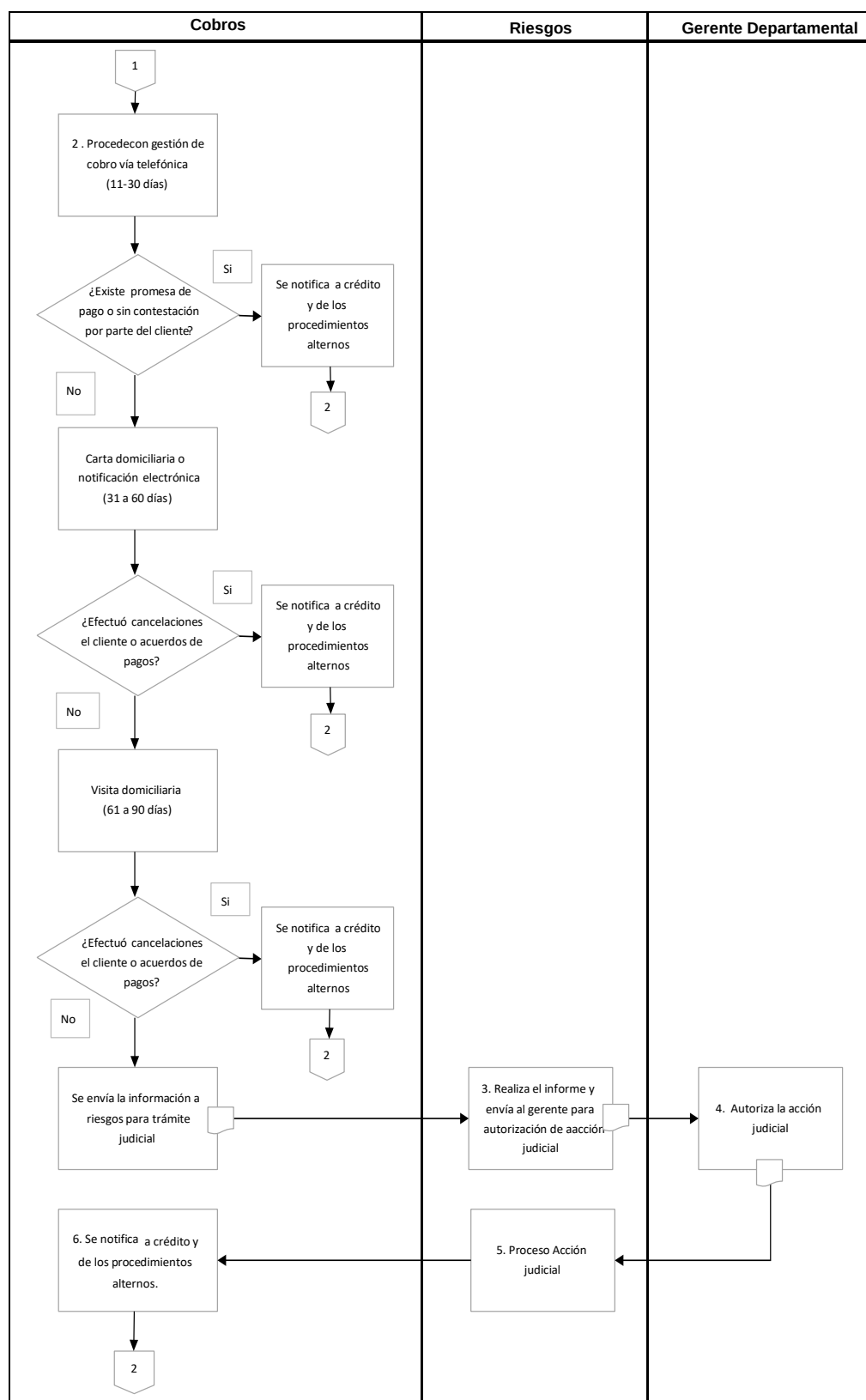
No.	Responsable	Proceso	Documento
1	Cobros	Identifica los documentos vencidos ¿Existen documentos vencidos por más de 10 días? Si. Inicia proceso de cobro No. Reporta a las demás áreas	Informe de cartera vencida
2	Cobros	Procede con gestión de cobro vía telefónica (11-30 días). ¿Existe promesa de pago o sin contestación por parte del cliente? Si. Se notifica a crédito y de los procedimientos alternos No. Carta domiciliaria o notificación electrónica (31 a 60 días) ¿Efectuó cancelaciones el cliente o acuerdos de pagos? Si. Se notifica a crédito y de los procedimientos alternos	
		No. Visita domiciliaria (61 a 90 días) ¿Efectuó cancelaciones el cliente o acuerdos de pagos? Si. Se notifica a crédito y de los procedimientos alternos No. Se envía la información a riesgos para trámite judicial.	
3	Riesgos	Realiza el informe y envía al gerente para autorización de acción judicial.	
4	Gerente departamental	Autoriza la acción judicial.	
5	Riesgos	Proceso acción judicial.	
6	Cobros	Se notifica a crédito y de los procedimientos alternos.	Informe de procedimiento tos
7	Cobros	Informa el status de los documentos vencidos.	
8	Riesgos	Calificación de riesgos de crédito e informa al departamento de créditos y ventas sobre, condiciones de endeudamiento para nuevas adquisiciones.	
9	Créditos	Controla los créditos conforme su historial de crédito.	
10	Ventas	Verifica historial de crédito del cliente por adquisiciones nuevas e informa al cliente por pagos pendientes.	

Fuente: Bermúdez, M., & Pena, A. (2016)

Flujograma de procedimiento gestión de cobro para pagos vencidos por más de 10 días



Flujograma de procedimiento gestión de cobro para pagos vencidos por más de 10 días



CONCLUSIONES

- El análisis del estado de situación económica actual y su proyección económica muestran que tienen un déficit en la ejecución del pago de las cuentas por cobrar lo que genera una situación económica no muy beneficiosa, pero si estable, se busca la aplicación de herramientas contables para mejorar la situación.
- La determinación de la afectación que por el otorgamiento créditos de los últimos dos años tiene la empresa, según el análisis de datos, el nivel de venta de deuda tiene un impacto directo en el riesgo de liquidez de TABEX y, no se elimina en el corto plazo por falta de liquidez.
- La interpretación de resultados del estudio de los estados financieros para el crecimiento económico de la empresa en los últimos datos obtenidos, se observa que la política crediticia afecta la liquidez de TABEX-AMBATO y no utiliza tecnología analítica, estos aspectos son fundamentales para una gestión eficaz de la deuda.
- La demostración mediante los estados financieros de rentabilidad que por cuentas por cobrar tiene la empresa son muy beneficiosos, una vez aplicadas las herramientas de gestión de cobros, se nota un gran incremento en la liquidez de TABEX-AMBATO. Esto se da por al restablecimiento de la cuenta.

RECOMENDACIONES

- Siempre que sea posible, se considerara una política crediticia eficaz, realizar una investigación exhaustiva y monitorear el comportamiento de los clientes potenciales que reciben servicios.
- De esta forma la empresa, se asegura de que las facturas, se cobren a tiempo. Para una recuperación más rápida, se fortalece y difunde los métodos que los clientes han reunido para garantizar la liquidez suficiente para cubrir la deuda a corto plazo.
- Tabex-Ambato educara a los prestamistas sobre cómo administrar sus cuentas de manera más efectiva. Del mismo modo, para llegar a todos los empleados, identificara la separación correcta del negocio.
- Tabex-Ambato realiza ciertas actividades en función de sus habilidades. Esto se verifica cada 3 meses para proporcionar un cierto nivel de liquidez a la empresa. Gestión de facturación.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermúdez Mero, M. J., & Peña Rosero, A. D. (2016). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A. Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10608>
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación. En Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Coelho, F. (17 de Mayo de 2019). *Qué es Metodología*. Obtenido de SignificadosSignificados: <https://www.significados.com/metodologia/>
- CONASEV. (2008). *MANUAL PARA LA PREPARACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA*. Obtenido de SMV: https://www.smv.gob.pe/Uploads/MIF_2008.pdf
- Estupiñán, G., & Estupiñán, R. (2012). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Fierro, M. . (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. Ecoe Ediciones.
- Flores, M., & Naval, Y. (09 de Julio de 2018). *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014*. Obtenido de Revista de Investigación Universitaria: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1039>
- Galvez, C., & Pinilla, K. (2018). *CUENTAS POR COBRAR, TEORÍA Y APLICACIÓN*. Obtenido de REPOSITORIO, UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1210/1/Galvez%20Mena%2C%20Claudia%20L.pdf>
- García, F. (2016). *LA TECNOLOGÍA*. Obtenido de Revista de la Asociación Mexicana de Metodología de la Ciencia y de la Investigación, : <http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Numero2/2art.pdf>
- García, J. O. (2010). *Supuestos gráficos de contabilidad financiera*. Barcelona: Ediciones deusto.
- Guajardo, G. (. (2012). *Contabilidad para No contadores*. Monterrey: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGrawHill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jesús, S. (2010). *Introducción a la Contabilidad y las Finanzas*. Barcelona: Profit Editorial I.
- Manco, J. C. (2014). *Elementos Básicos del Control, Auditoría y la revisión fiscal*. Medellín: Autores Editores.

- Mantilla, S. (2010). *Control Interno*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Molina, C. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Santiago de Chile .
- Ocampo, F., & Dagoberto, E. x. (2013). *administración financiera: base para la toma de decisiones económicas y financieras (2a. ed.)*. colombia: nueva legislacion . Bogota: Nueva Legislación Ltda.
- OECD. (2013). *La relación cooperativa: Un marco de referencia: De la relacion al cumplimiento cooperativo*. OECD.
- Quispe Limaylla, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid: Ediciones de la u.
- Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de credito* . Obtenido de dspace.uniandes:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Rodriguez, E. (2005). *Metodologia de la investigacion*. Tabasco: Universidad Autonoma de Tabasco.
- Soriano, J. (2010). *Introduccion a la Contabilidad y las Finanzas*. Barcelona: Profit Editorial.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS . (2004). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL*. Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS:
https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_IV.pdf

ANEXOS

ANEXO I.

ENTREVISTA

NOMBRES Y APELLIDOS:

CARGO QUE OCUPA:

FECHA:

- **¿Qué normas y procedimientos considera usted que debería existir en el área de créditos y cobranzas?**
- **¿Por qué ustedes consideran que debe existir normas y procedimientos para las cuentas por cobrar?**
- **¿Por qué considera usted que es importante estudiar los antecedentes del cliente u empresa antes del otorgamiento de un crédito?**
- **¿Por qué considera usted que debería separar el crédito independiente de ventas y contabilidad?**
- **¿Qué criterio considera usted al tener separadas en las funciones de facturación y crédito?**
- **Mencione los tipos de restricciones y libertades que considera usted tienen los clientes para obtención de un crédito**
- **¿Considera usted que la falta de políticas de crédito afecta a la rentabilidad de la empresa?**
- **¿Qué políticas considera usted que inciden en las condiciones generales de cobranzas?**
- **¿Considera usted que las políticas generales de ventas, afectan la rentabilidad de la empresa? Argumente la respuesta**
- **¿Cuáles cree que serían las aprobaciones adecuadas para el otorgamiento del crédito? Explique por qué.**

ANEXO II: Cuentas por cobrar

TABEX

Ventas Anuales del 31 de diciembre 2018 al 31 de diciembre 2019

Ventas Anuales

Expresado en dólares americanos US\$

Año	2018	%	2019	%
Ventas al contado	30,402	30%	35,303	33%
Ventas a crédito	71,070	70%	72,398	64%
Total Ventas	101,472	100%	107,701	100%

TABEX

Ventas Anuales del 31 de diciembre 2018 al 31 de diciembre 2019

Antigüedad de cartera de clientes

Expresado en dólares americanos US\$

Días vencimiento	Saldo pendiente			
	2018	%	2019	%
De 0 a 30 días	564	3%	365	2%
De 31 a 60 días	3,659	20%	2,365	12%
De 61 a 90 días	4,526	25%	5,689	28%
De 91 a 120 días	6,546	35%	7,453	37%
Más de 120 días	3,149	17%	4,422	22%
Totales	18,444	100%	20,294	100%