



**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Estudio de la morosidad de la cartera de crédito de la empresa
FREDVY S.A**

AUTORA:

Ericka Andrea Alvarado Freire

TUTORA:

MCA. MERCEDES JOHANNA ESPINOZA ESPINOZA

GUAYAQUIL – ECUADOR

2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Estudio de la morosidad de la cartera de crédito de la empresa
Fredvy S.A.**

Autor: Ericka Andrea Alvarado Freire

Tutora: MCA. Mercedes Espinoza Espinoza

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad realizar un “Estudio de la morosidad de la cartera de crédito de la empresa Fredvy S.A.”

En el primer capítulo revisamos como el incremento de créditos sin previo análisis ocasiona el aumento de las cuentas de dudosa contabilidad.

En el segundo capítulo se realizó un análisis en un amplio marco teórico y bases sustentables en relación al estudio realizado

El tercer capítulo habla de los tipos y técnicas de investigación que utilizaremos donde para obtener resultados reales a nuestra muestra utilizamos una entrevista a cuatro de los empleados de la empresa.

El capítulo cuatro hace referencia al plan de mejoras que se empleó para el departamento de crédito y cobranza junto con sus políticas

Se llegó a la conclusión de que la empresa presenta una gran debilidad en el departamento de crédito por la falta de personal capacitado por lo que se recomienda capacitar a los empleados e implementar en el departamento de crédito y cobranza nuevas políticas.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Estudio de la morosidad de la cartera de crédito de la empresa
Fredvy S.A.**

Autor: Ericka Andrea Alvarado Freire

Tutora: MCA. Mercedes Espinoza Espinoza

Abstract

The purpose of this research work was to carry out a “Study of the delinquency of the credit portfolio of the company Fredvy S.A.”

In the first chapter we review how the increase in credits without prior analysis causes the increase in doubtful accounting accounts.

In the second chapter an analysis was carried out in a broad theoretical framework and sustainable bases in relation to the study carried out

The third chapter talks about the types and techniques of research that we will use where to obtain real results from our sample we use an interview with four of the company's employees.

Chapter four refers to the improvement plan that was used for the credit and collection department along with its policies

It was concluded that the company has a great weakness in the credit department due to the lack of trained personnel, so it is recommended to train employees and implement new policies in the credit and collection department.

Índice General

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii

CAPITULO I

EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema.	3
Objetivo de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos:	5
Justificación e importancia de la Investigación	5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
Antecedentes Históricos	8
Fundamentación teórica	9
Antecedentes referenciales	14
Fundamentación Legal	16
Variables de la Investigación	28
Variable Independiente: Cartera vencida	28
Variable Dependiente: Liquidez.....	28
Definiciones Conceptuales	28

CAPITULO III

METODOLOGÍA	30
Razón Social: FREDVY S.A.	30
Objeto social.....	30
Misión y Visión.....	30

Visión.....	31
Estructura Organizativa	32
Plantilla total de trabajadores	33
Clientes.....	33
Proveedores.	33
Investigación cualitativa.....	34
Investigación cuantitativa.....	34
Tipos de investigación	34
Investigación Documental	34
Investigación explicativa.....	35
Investigación descriptiva	36
Población.....	36
Tipos de población	37
Población finita	37
Población infinita	38
Muestra.....	38
Tipos de Muestra	38
Muestreo probabilístico	38
Muestreo no probabilístico	39
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	39
Técnicas.....	39
Instrumentos.....	39
Observación	40
Entrevista.....	40

CAPITULO IV

ANALÍSIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	42
Consolidación de las respuestas	42
Análisis de la empresa FREDVY S.A	44
Liquidez Corriente	45
Prueba Ácida.....	46
La rotación de cartera.....	46
PLAN DE MEJORAS.....	51
CONCLUSION	52
RECOMENDACION.....	53
BIBLIOGRAFIA	54

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: ÍNDICE DE MOROSIDAD	13
ILUSTRACIÓN 2: ÍNDICE DE LIQUIDEZ Y GESTIÓN	13
ILUSTRACIÓN 3: MISIÓN FREDVY S.A., (2001)	30
ILUSTRACIÓN 4: VISIÓN FREDVY S.A., (2001)	31
ILUSTRACIÓN 5 LOGO	31
ILUSTRACIÓN 6: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	32
ILUSTRACIÓN 7: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	40
ILUSTRACIÓN 8: ENTREVISTA #1	59
ILUSTRACIÓN 9: ENTREVISTA #2	60
ILUSTRACIÓN 10: ENTREVISTA #3	61
ILUSTRACIÓN 11: ENTREVISTA #4	62

TABLA DE TABLAS

TABLA.1 - LAS 5 "C" CRÉDITOS FUENTE MORALES & MORALES, (2014)	10
---	----

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad la morosidad de muchas empresas e industrias especializadas en la distribución de productos de consumo masivo, han ocasionado que propietarios, y los stakeholders que se dedican a esta actividad comercial en cierta forma se vean afectados por las ventas a crédito y el aumento desmedido de la cartera vencida.

Las ventas a crédito y el incremento desmedido de la cartera dan como resultado un desbalance en la liquidez de la empresa ya que sus cuentas por cobrar no son saldadas a tiempo y la entidad como tal también debe de cancelar sus obligaciones y cubrir con sus gastos.

Con medidas bajas de crecimiento, inversión y consumo, el crédito en América Latina ha registrado un incremento existente de 4,7% en promedio del 2018 donde para conceder un crédito se debe de realizar un análisis minucioso ya que es posible que el crédito tarde en recuperarse es por esto que las empresas deben de tomar medidas preventivas al momento de otorgar crédito

Varias empresas ecuatorianas dedicadas a la venta y comercialización de servicios de consumo masivo llegan a la quiebra ya que no poseen estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar lo que ocasiona que los ingresos económicos para la empresa no sean rentables, perjudicando a los beneficiarios directos como indirectos.

Por este propósito surge la necesidad de realizar esta investigación financiera de las cuentas de dudosa contabilidad que registra la empresa de comercialización de consumo masivo, la que según estudios previos muestran deficiencia en el flujo del efectivo debido al incremento de sus

cuentas por cobrar, y como caso de estudio específico se lo realizará en la empresa FREDVY S.A.

Situación conflicto

La empresa FREDVY S.A., está situada en Guayaquil en la Cdla. Coviess Solar 17 Mz. B-4 está dedicada a brindar servicios de consumo masivo desde el año 2006 abarcando con una cobertura en la ciudad de Guayaquil en sectores: norte, centro, sur y suburbio con personal capacitado, actividad que la vienen desarrollando desde hace 13 años cumpliendo puntualmente sus obligaciones con sus proveedores y empleados, pero en los dos últimos años el recurso económica se ha puesto difícil por el incremento de las cuentas que se debe de cobrar a muchos de sus clientes.

Realizando una revisión minuciosa de los libros de contabilidad en el área financiera de FREDVY S.A, se pudo evidenciar diferentes falencias que afectan gravemente el desempeño de las actividades comerciales, existiendo la necesidad urgente de proponer un control a los siguientes problemas

- Retraso en sus responsabilidades de pago
- Aumentan los costos debido a la necesidad de financiación por facturas impagas
- Indebida aplicación de recuperación de créditos otorgados.
- Cuentas por pagar elevadas
- Retraso y aumento de deuda con proveedores y el SRI.
- Incremento de las cuentas de dudosa contabilidad

Las gestiones que la empresa realiza a la cartera de crédito se lo hacen con bastantes falencias lo que ocasiona pérdidas al propietario de la empresa, esto ocasiona retraso en el pago a los proveedores a los que no se les puede cancelar sus facturas lo que da como resultado un leve atraso de la cancelación de los sueldos a los empleados. Se puede determinar

que estas situaciones afectan diariamente al rendimiento de la empresa FREDVY S.A.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Financiera

Aspecto: incidencia en la liquidez

Contexto: FREDVY S.A.

Provincia: Guayas

Periodo: 2018

Tema: Estudio de la morosidad de la cartera de crédito de la empresa FREDVY S.A.

Formulación del problema

¿Cómo incide la cartera vencida en la liquidez de la empresa especializada en distribución y ventas de productos de consumo masivo FREDVY S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018?

Evaluación del problema.

Delimitado. - El presente estudio se efectuará para ayudar a la empresa FREDVY SA a disminuir su cartera vencida.

Evidente. - Este estudio de cartera vencida evidenciará los factores y las consecuencias claras que generan el problema principal que es la falta de control contable de los ingresos por cobros de crédito lo que en lo posterior se considerara como cartera vencida.

Claro. - El estudio de la cartera vencida está elaborado utilizando un proceso de revisión claro y de fácil interpretación para que sea accesible al entendimiento de los propietarios de la empresa y puedan determinar claramente el escenario actual de la empresa en el manejo del efectivo.

Factible. - Los planteamientos en el informe a elaborar sobre el estudio de la cartera vencida de la empresa de consumo masivo FREDVY S.A, darán como resultado recomendaciones factibles de mejoramiento para la recuperación de cartera vencida.

Original. - El presente proyecto de estudio está basado en disminuir el incremento de cartera vencida de la empresa productos de consumo masivo FREDVY S.A, el mismo que se lo realizara por primera vez en la empresa objeto de estudio, debido a la existencia de falencias en el sistema de recaudación a los clientes que se les facilita el crédito.

Contextualmente. - Esta investigación cuenta con el diseño de estudio previo realizado por el investigador titular de la presente tesis, previo a la aprobación y aceptación del tema, que será dirigido por la tutora e investigado por el estudiante, para tratar de alcanzar los logros del objetivo y resultados positivos, todos ellos inmersos en las directrices que las técnicas de investigación ameritan.

Esta investigación forma parte primordial de la enseñanza aprendizaje en el contexto educativo del instituto recibido en los tres años de estudio.

Relevante. - Para la empresa de consumo masivo FREDVY S.A, el presente estudio es de mucha importancia para el mejoramiento de los procedimientos de control y recaudación de créditos a los clientes impagos, a través de la investigación bibliográfica y de campo, ya que se espera conocer a donde se generan las falencias para de esta forma proceder con las correcciones respectivas.

Concreto- Este estudio tiene el carácter de concreto por que únicamente abordará conceptualizaciones, análisis y mejoras relacionadas al tema de estudio que es el estudio de la morosidad de la empresa especializada en distribución y venta de productos de consumo masivo FREDVY S.A.

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Estudiar la incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la empresa especializada en distribución y ventas de productos de consumo masivo FREDVY S.A.

Objetivos específicos:

- Fundamentar desde la teoría contable financiera los aspectos de las cuentas por cobrar y la liquidez que debe tener una empresa.
- Diagnosticar el estado actual de la cartera vencida orientada a establecer la liquidez de la empresa FREDVY S.A.
- Presentar los resultados obtenidos del estudio de la incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la empresa especializada en distribución y venta FREDVY S.A.

Justificación e importancia de la Investigación

La presente investigación permitirá plantear instrucciones de análisis y comprobación contable particularmente de las cuentas por cobrar, las cuales no están siendo inspeccionadas debidamente y pertinentemente, provocando perjuicios económicos en la empresa.

Por ende, se deberá valorar el índice de liquidez con el objetivo de emplear a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permita contar con investigación prestada por los estados financieros, asegurándose que sean claras, precisa y honesta para lograr los términos que necesite la empresa. Lo que es indispensable y primordial disponer de políticas convenientes como herramientas de gestión que permitan una eficiente toma de decisiones.

Dicha investigación facilitará información de mucha importancia, ya que ayudará a determinar la verdadera situación que esta pasado la empresa FREDVY S.A., los problemas o debilidades que genera la cartera vencida, analizando las incidencias y consecuencias que tendrán las cuentas por

cobrar en base a la liquidez, con el fin de poder valorar y mejorar la eficiencia de los métodos económicos y contables.

Este tema investigativo es importante para la sociedad, ya que cumple con el objetivo de solucionar un problema en cuestión, que afecta directamente al desenvolvimiento óptimo de la empresa y su sustentabilidad en el tiempo, lo que permitirá asegurar el mantenimiento de las plazas de trabajo para sus trabajadores, en beneficio de sus familiares y de la comunidad interesada en beneficiarse de los servicios que otorga la empresa FREDVY S.A.

Su enfoque principal se direccionará a mejorar los procedimientos existentes en el departamento de recaudación de la empresa FREDVY S.A, el mismo que servirá de apoyo en el seguimiento de las actividades, definiéndolas en un orden lógico y en el tiempo estipulado, resolviendo las falencias existentes.

El proyecto de la investigación que se estará realizando permitirá a sus administradores tener un amplio conocimiento sobre el proceso y control de cobranza a los clientes impagos, para poder tener un nivel de liquidez adecuado y así poder mejorar los procesos del control interno del vencimiento de la cartera en la oficina de recaudación, para de esta manera evitar pérdidas económicas de la empresa.

La importancia de esta investigación está basada tomando en cuenta la incidencia del aumento de la cartera en cuanto al flujo de efectivo de la empresa FREDVY S.A, y que con un correcto control interno permitirá tener controlada la recaudación de valores de clientes impagos y además podríamos evitar pérdidas significativas. Esta investigación está orientada a elaborar un informe de los resultados del análisis de la cartera vencida estableciendo la incidencia del flujo de efectivo, con el objetivo de conservar un alto paralelismo de restablecimiento de las cuentas por cobrar.

La utilidad metodológica radica en el estudio de la cartera vencida mediante ratios financieros que permitirá diagnosticar el proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa FREDVY S.A. Este estudio tiene como principal objetivo presentar un plan de mejoras que contenga estrategias para la empresa que le permitirá controlar las cuentas por cobrar, realizando análisis de actividades y gestiones de la empresa FREDVY S.A, las mismas que deben ser administradas por personas idóneas en el conocimiento contable financiera

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

A través de la historia las raíces del crédito se lo encuentra aun desde antes de la época de Cristo, donde existen numerosos hechos que permitían a la población ejercer el crédito, y no es hasta ya finales del siglo XIX, que las personas empleaban el crédito en las empresas, haciendo así que hubiera un incremento en sus ventas .

Dentro del año 1929 surgió la crisis económica-financiera, trayendo así consigo que muchas empresas llegaran a quebrar, con consecuencias devastadoras para los empresarios y trabajadores, por lo que de esto surgen empresas que se dedican a buscar una solución desarrollando así varias estrategias que les permitan mantenerse a flote y sobrevivir, dentro de las cuales una de las habilidades que se determinó fue seguir otorgando créditos a sus clientes.

Determinando así que el crédito se ha usado a través de toda la historia como un instrumento diverso, ya en la época helénica, los comerciantes como los negociantes ya usaban los créditos para así incrementar sus empresas, y poder obtener ganancias y así en los siglos XIX y XX los créditos fueron una de las maneras de reactivar la economía.

Según la enciclopedia Universal Ilustrada Europea Americana se refiere al crédito como algo que solo existe por medio de la confianza por parte de ambas personas de la que da y de la que recibe, pero cuando éstas no son pagadas por las personas que reciben el crédito, comienza ahí lo que se denomina cartera vencida, que no es más la falta del análisis adecuado a sus políticas de crédito, al no tener la revisión o vigilancia del crédito con el incremento de las cuentas por cobrar, evitando así que dentro de la empresa ocurra una crisis económica.

Fundamentación teórica

Contabilidad

Para Pellegrino (2001),

“Es una actividad de servicio su función es la de proporcionar información cuantitativa acerca de la entidad económica. Siendo esta información primordialmente de naturaleza financiera y de utilidad para seleccionar la mejor alternativa y el mejor curso de acción al realizar la toma de decisiones” (pág. 10).

La contabilidad es un procedimiento que consigue recopilación de cada una de las informaciones financiera sobre la empresa para lograr identificar errores y lograr realizar las búsquedas apropiadas para mejorar sus estrategias a la hora de la tomar decisiones

Contabilidad financiera

Tiene por objeto la elaboración de los estados contables detallados de la situación económico financiera de la entidad y su desarrollo en el tiempo, basándose fundamentalmente en los datos emanados de las transacciones realizadas con otras unidades económicas (Déniz, Bona, Pérez , & Suarez, 2008).

La contabilidad financiera es una técnica que se ocupa de clasificar, registrar y resumir las operaciones información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica (Solorio, 2012, pág. 13).

La contabilidad financiera permite que se pueda obtener instrucción contable para la verificación de la realidad económica que presenta la

empresa con la determinación de lograr identificar riesgo y que los diversos interesados puedan tomar una decisión con respecto a dicha empresa.

Crédito

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato que una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado (Morales & Morales, 2014, pág. 23).

Vargas (2014), también indica que el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado (pág. 6).

El crédito es una forma que tienen las empresas para realizar operaciones financieras en donde no solo se pone a disposición cierta cantidad de dinero, sino que también se puede obtener un bien, o servicio mediante un contrato que les ayuda a que los pago este en un tiempo estipulado.

La 5 c del Crédito

Para Morales & Morales (2014) la 5 c de crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito.

Tabla.1 - Las 5 "C" créditos Fuente Morales & Morales, (2014)

LAS CINCO DE CREDITOS	
Conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la calidad moral, • Análisis de riesgo del deudor.
Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la forma de pago • Análisis al crédito por las ventas
Capacidad de endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Medir la liquidez del deudor • Comparaciones de registro de indicadores financieros
Condiciones macroeconómicas	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza
Capacidad de pago proyectado	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de generar efectivo en el futuro • Conocer la viabilidad del negocio

Cuentas por cobrar

Para Horngren, Harrison, & Smith (2003) son los derechos monetarios sobre empresa o individuos. Es la cantidad que deberá cobrarse a los clientes pertenece a los activos circulantes para sirve de cuentas de control, resumen el total de las cantidades por cobrar a todos los clientes.

Según Van & Wachowicz, (2002) las cuentas por cobrar es la suma de dinero que deben los clientes a una empresa por haber adquirido bienes o servicios a crédito. Como activo circulante, el rubro de las cuentas por cobrar también recibe el nombre de cobrables.

Las cuentas por cobrar es una manera de ayudar a los clientes para la obtención de un bien o un servicio mediante un acuerdo ya sea verbal o escrito, en donde se le otorga un crédito para poder realizar los pagos correspondientes en partes la cual tiene una fecha de cancelación.

Cartera vencida

Una vez que ya venció el préstamo y que el entidad bancaria o empresa deja de recuperar esa cantidad (del préstamo) constituye la cartera vencida, la cartera vencida, pues es la suma de los saldos vencidos no pagados en el vencimiento, representa una situación engañosa, mismo que tiene que depurar y ver cómo recuperar (Ortega , 1964).

Cobranza

“La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.” (Calderon, 2000)

Toda empresa comercial, financiera debe de contar con el departamento de cobranza para recuperar sus cuentas por cobrar y evitar que sus clientes caigan en vencimiento ya que afecta directamente al capital de trabajo

Procesos de Cobranza

Para López (2016) los procesos de cobranza incluyen varias gestiones que se debe estudiar a continuación:

- Entrega y recepción de la cobranza
- La agenda de compromisos
- La elaboración de la ruta a seguir
- La planeación del trabajo
- La confirmación de citas
- La cortesía con él o la recepcionista
- El cuidado de los documentos
- Las medidas de seguridad

Morosidad

Brachield (2000) la palabra morosidad tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se encargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. (pág. 31)

Como conclusión la morosidad se refiere cuando se obtiene una situación de personas que son deudoras por falta de pago al incumplimiento de las fechas de cancelación de las facturas pendientes.

Índice de morosidad

Pazmiño (2011) miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

Ilustración 1: Índice de morosidad
Fuente: Pazmiño (2011)

Indicadores financieros

La administración financiera de un negocio no es tarea sencilla. Determinar el costo de los recursos, conocer si se genera o no valor para los accionistas, obtener el flujo de efectivo, analizar el grado de apalancamiento, es decir si se acepta o rechaza un proyecto, establecer el punto de equilibrio, asegurar su liquidez y lograr la rentabilidad (Briseño, 2006).

Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futura.

Indicadores de Liquidez y Solvencia

FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	FÓRMULA
I. LIQUIDEZ	1. Liquidez Corriente 2. Prueba Ácida	Activo Corriente / Pasivo Corriente Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Corriente
II. GESTIÓN	1. Rotación de Cartera 2. Período Medio de Cobranza	Ventas / Cuentas por (Cuentas por Cobrar * 365) / Ventas

Ilustración 2: Índice de liquidez y gestión
Elaboración propia

Antecedentes referenciales

Las tesis referenciales propuestas en el desarrollo de esta investigación tienen mucha relación al tema principal planteado el cual se detalla a continuación:

Medina, Plaza, & Samaniego (2013) en su tema de tesis “Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa “PINTUCA S.A.” en el año 2012”, de la Universidad De Guayaquil de la Facultad de ciencias administrativas contaduría pública autorizada especialidad finanzas

El problema que se encuentra dentro de la empresa “PINTUCA S.A.” es que la gerencia toma decisiones apresuradas y no planifica los gastos de los arreglos de su infraestructura, pues carece de una adecuada administración financiera debido a la falta de estrategias, planificación en sus actividades y control en cada una de ellas, afectando de esta manera la disponibilidad de sus recursos económicos. Los costos de ventas aumentan en un porcentaje mayor a las ventas, ocasionando de esta manera bajas utilidades brutas, al no haber una relación entre el costo y el precio de venta.

Podemos determinar que la empresa “PINTUCA S.A”, no ha tenido un manejo adecuado en sus ingresos y egresos, por lo que las malas inversiones y la falta de estudio de las mismas han conllevado a que esta empresa pase por un estado de crisis económica.

Pazmiño (2011) en su trabajo de investigación sobre “La Cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento en la sucursal de Ambato” en la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica del Ecuador la misma que concluye en:

El Banco Nacional de Fomento sucursal de Ambato presenta una falta de gestión en la aplicación de políticas crediticias con el propósito de poder

minimizar los inconvenientes que proviene en la cartera vencida la cual se ve reflejado a la hora de ver la rentabilidad del banco, además existe un inadecuado proceso de calificación de clientes aptos para acceder a un crédito, la aplicación de la propuesta de este trabajo, buscará la implementación de nuevos procesos para mejorar la recuperación de la cartera y por ende la disminución de la perdida, proporcionar políticas que permitan realizar una gestión más eficiente y eficaz, en el desarrollo de colocación de créditos, buscando el poder segmentar los diferentes grupos productivos existentes.

Esta investigación permitió identificar que el banco no estaba llevando un control eficaz la cual se podía ver reflejado a la hora de ver la rentabilidad que mantenía dicha entidad.

Lucero Revelo (2013) en su tema de tesis Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, de la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes

La empresa “Profemac” se ha dedicado a incrementar sus ventas por medio de créditos a sus consumidores lo que ha conllevado a que la empresa obtenga problemas ya que dichos créditos no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento haciendo así q la empresa tenga falencias a corto plazo en su liquidez, se detalla conclusión del tema de tesis.

De acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas

En empresa “Profemac” el propósito de mantenerse y seguir creciendo en el mercado, se hace urgente la implementación de un sistema con

estrategias encaminadas a incrementar los ingresos con un adecuado método de cobranza efectiva, con una nueva forma de recuperación, ágil y oportuna de las cuentas por cobrar. En el campo financiero se destaca la importancia de realizar análisis financieros periódicos, con el fin de definir acertadas políticas crediticias y de cobro.

Esta investigación nos permite saber cómo identificar y cuáles son las causas que conllevan a que una empresa no obtenga suficiente liquidez por los créditos que se otorgan a terceros y que no son cobrados a un tiempo estipulado, excediendo a más de dos meses, por lo que hay una falencia crediticia que está llevando a pérdidas a la empresa.

Fundamentación Legal

Norma Internacional de Contabilidad N.º 1 (NIC 1) Presentación de Estados Financieros

Objetivo

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

Alcance

Esta Norma será de aplicación para la presentación de todo tipo de estados financieros, con propósitos de información general, que sean

elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad

1.- Los estados financieros con propósitos de información general son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de los usuarios que no estén en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. Los estados financieros con propósito de información general comprenden aquéllos que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, como el informe anual o un folleto o prospecto de información bursátil. Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios que se presenten de forma condensada y se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información financiera intermedia. No obstante, los párrafos 13 a 41 serán aplicables a dichos estados. Las reglas fijadas en esta Norma se aplicarán de la misma manera a todas las entidades, con independencia de que elaboren estados financieros consolidados o separados, como se definen en la NIC 27 Estados financieros consolidados y separados.

2. Esta Norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluyendo aquéllas pertenecientes al sector público. Las entidades que no persigan finalidad lucrativa, ya pertenezcan al sector privado o público, o bien a cualquier tipo de administración pública, si desean aplicar esta Norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para ciertas partidas de los estados financieros, e incluso de cambiar las denominaciones de los estados financieros.

3. De forma análoga, las entidades que carezcan de patrimonio neto, tal como se define en la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación (por ejemplo, algunos fondos de inversión), y aquellas entidades cuyo capital no sea patrimonio neto (por ejemplo, algunas entidades cooperativas) podrían tener necesidad de adaptar la presentación de las participaciones de sus miembros o partícipes en los estados financieros.

Definiciones

Finalidad de los Estados Financieros

NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

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

- a) activos;
- b) pasivos;
- c) patrimonio neto;
- d) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- e) otros cambios en el patrimonio neto; y
- f) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos.

Normas Internacionales de Información Financiera 9

Instrumentos Financieros

Objetivo

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados

financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Alcance

Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros, excepto a:

- a. Aquellas participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIC 27 Estados Financieros Separados, NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos. No obstante, en algunos casos la NIIF 10, la NIC 27 o la NIC 28 requieren o permiten que una entidad contabilice las participaciones en una subsidiaria, asociada o negocio conjunto de acuerdo con algunos o todos los requerimientos de esta Norma. Las entidades también aplicarán esta Norma a los derivados sobre las participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, salvo cuando el derivado cumpla la definición de instrumento de patrimonio de la entidad que contiene la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación.
- b. Derechos y obligaciones surgidos de arrendamientos a los que sea aplicable la NIC 17 Arrendamientos. Sin embargo: (i) las cuentas por cobrar de arrendamientos reconocidas por el arrendador están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas y deterioro de valor de esta Norma; (ii) las cuentas por pagar de arrendamientos financieros reconocidas por el arrendatario están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma; y (iii) los derivados implícitos en los arrendamientos están sujetos a los requerimientos sobre derivados implícitos de esta Norma.
- c. Los derechos y obligaciones de los empleadores derivados de planes de beneficios a los empleados, a los que se aplique la NIC 19 Beneficios a los Empleados.

- d. Los instrumentos financieros emitidos por la entidad que cumplan la definición de un instrumento de patrimonio de la NIC 32 (incluyendo opciones y certificados de opción para la suscripción de acciones) o que se requiera que sean clasificados como un instrumento de patrimonio de acuerdo con los párrafos 16A y 16B o los párrafos 16C y 16D de la NIC 32. No obstante, el tenedor de este instrumento de patrimonio aplicará esta Norma a esos instrumentos, a menos que cumplan la excepción mencionada en el apartado (a) anterior.
- e. Derechos y obligaciones surgidos de (i) un contrato de seguro, según lo define la NIIF 4 Contratos de Seguro, que sean diferentes de los derechos y obligaciones de un emisor procedentes de un contrato de seguros que cumple la definición de contrato de garantía financiera, o (ii) un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4 por contener un componente de participación discrecional. Sin embargo, esta Norma es aplicable a un derivado que esté implícito en un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4, si el derivado no es en sí mismo un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4. Además, si un emisor de contratos de garantía financiera ha manifestado previa y explícitamente que considera a tales contratos como de seguro y ha usado la contabilidad aplicable a contratos de seguros, el emisor puede optar entre aplicar esta Norma o la NIIF 4 a dichos contratos de garantía financiera (véanse los párrafos B2.5 y B2.6). El emisor podrá efectuar la elección contrato por contrato, pero la elección que haga para cada contrato será irrevocable.
- f. Los contratos a término entre un adquirente y un accionista que vende para comprar o vender una adquirida que dará lugar a una combinación de negocios dentro del alcance de la NIIF 3 Combinaciones de Negocios en una fecha de adquisición futura. El plazo del contrato a término no debería exceder un periodo razonable normalmente necesario para obtener las aprobaciones requeridas y para completar la transacción.

- g. Compromisos de préstamo diferentes a los compromisos de préstamo descritos en el párrafo 2.3. Sin embargo, un emisor de compromisos de préstamo aplicará los requerimientos de deterioro de valor de esta Norma a los compromisos de préstamo que no estén de otra forma dentro del alcance de esta Norma. También, todos los compromisos de préstamo están sujetos a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma.
- h. Instrumentos financieros, contratos y obligaciones derivados de transacciones con pagos basados en acciones, a los que se aplica la NIIF 2 Pagos Basados en Acciones, excepto los contratos que estén dentro del alcance de los párrafos 2.4 a 2.7 de esta Norma, a los que es de aplicación esta Norma.
- i. Derechos a recibir pagos para reembolsar a la entidad por desembolsos que requiere realizar para cancelar un pasivo que reconoce como una provisión de acuerdo con la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes, o para los que, en un periodo anterior, reconoció una provisión de acuerdo con la NIC 37.
- j. Derechos y obligaciones dentro del alcance de la NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes que son instrumentos financieros, excepto los que especifica la NIIF 15 que se contabilicen de acuerdo con esta Norma.

2.2 Los requerimientos de deterioro de valor de esta Norma se aplicarán a los derechos que la NIIF 15 especifica que se contabilicen de acuerdo con esta Norma, a efectos del reconocimiento de las ganancias o pérdidas por deterioro de valor.

2.3 Los siguientes compromisos de préstamo están dentro del alcance de esta Norma:

- a. Compromisos de préstamo que la entidad designe como pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados (véase el párrafo 4.2.2). Una entidad que tenga una práctica anterior de venta de los activos procedentes de sus compromisos de préstamo

inmediatamente después de su nacimiento, aplicará esta Norma a todos los compromisos de préstamo de la misma clase.

- b. Compromisos de préstamo que puedan liquidarse, por el neto, en efectivo, o emitiendo otro instrumento financiero. Estos compromisos de préstamo son derivados. No se considerará como liquidado por el importe neto un compromiso de préstamo simplemente porque el desembolso del préstamo se haga en plazos (por ejemplo, un préstamo hipotecario para la construcción que se pague a plazos, de acuerdo con el avance de la construcción).
- c. Compromisos de proporcionar un préstamo a una tasa de interés por debajo de la de mercado
- d. 2.5 Esta Norma se aplicará a aquellos contratos de compra o venta de partidas no financieras que se liquiden por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si dichos contratos fuesen instrumentos financieros, con la excepción de los contratos que se celebraron y se mantienen con el objetivo de recibir o entregar una partida no financiera, de acuerdo con las compras, ventas o necesidades de utilización esperadas por la entidad. Sin embargo, esta Norma se aplicará a los contratos que una entidad designe como medidos al valor razonable con cambios en resultados de acuerdo con el párrafo 2.5.

2.5 Un contrato para comprar o vender partidas no financieras que se liquide por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si el contrato fuese un instrumento financiero, puede ser designado irrevocablemente como medido al valor razonable con cambios en resultados, incluso si se celebró con el propósito de recibir o entregar una partida no financiera, de acuerdo con los requerimientos de compra, venta o necesidades de utilización esperadas por la entidad. Esta designación está disponible solo al inicio del contrato y solo si elimina o reduce de forma significativa una incongruencia de reconocimiento (algunas veces referida como "asimetría

contable") que surgiría en otro caso por no reconocer ese contrato porque está excluido del alcance de esta Norma (véase el párrafo 2.4).

2.6 Existen diversas formas por las que un contrato de compra o de venta de partidas no financieras puede liquidarse por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros. Entre ellas se incluyen:

- a) cuando las cláusulas del contrato permitan a cualquiera de las partes liquidar por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero o mediante el intercambio de instrumentos financieros;
- b) cuando la capacidad para liquidar por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero o mediante el intercambio de instrumentos financieros, no esté explícitamente recogida en las cláusulas del contrato, pero la entidad liquide habitualmente contratos similares por el importe neto, en efectivo u otro instrumento financiero o mediante el intercambio de instrumentos financieros (ya sea con la contraparte, mediante acuerdos de compensación o mediante la venta del contrato antes de su ejercicio o caducidad del plazo);
- c) cuando, para contratos similares, la entidad exija habitualmente la entrega del subyacente y lo venda en un periodo corto con el objetivo de generar ganancias por las fluctuaciones del precio a corto plazo o un margen de intermediación; y
- d) cuando el elemento no financiero objeto del contrato sea fácilmente convertible en efectivo. Un contrato al que se le apliquen los apartados (b) o (c), no se celebra con el objetivo de recibir o entregar el elemento no financiero, de acuerdo con las compras, ventas o necesidades de utilización esperadas por la entidad y, en consecuencia, estará dentro del alcance de esta Norma. Los demás contratos, a los que se aplique el párrafo 2.4, se evaluarán para determinar si han sido celebrados o se mantienen con el objetivo de recibir o entregar una partida no financiera de acuerdo con las

compras, ventas o necesidades de utilización esperadas por la entidad y si, por ello, están dentro del alcance de esta Norma.

2.7 Una opción emitida de compra o venta del elemento no financiero, que pueda ser liquidada por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, de acuerdo con el párrafo 2.6(a) o 2.6(d), está dentro del alcance de esta Norma. Dicho contrato no puede haberse celebrado con el objetivo de recibir o entregar una partida no financiera de acuerdo con las compras, ventas o necesidades de utilización esperadas por la entidad

Reconocimiento y Baja en cuentas

Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y solo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento (véanse los párrafos B3.1.1 y B3.1.2). Cuando una entidad reconozca por primera vez un activo financiero, lo clasificará de acuerdo con los párrafos 4.1.1 a 4.1.5 y lo medirá de acuerdo con los párrafos 5.1.1 y 5.1.3. Cuando una entidad reconozca por primera vez un pasivo financiero, lo clasificará de acuerdo con los párrafos 4.2.1 y 4.2.2 y lo medirá de acuerdo con el párrafo 5.1.1.

Compra o venta convencional de un activo financiero

Una compra o venta convencional de activos financieros se reconocerá y dará de baja, según corresponda, aplicando la contabilidad de la fecha de contratación o la de la fecha de liquidación (véanse los párrafos B3.1.3 a B3.1.6).

Cuenta correctora para pérdidas crediticias

Cuando los activos financieros se hayan deteriorado por pérdidas crediticias y la entidad registre el deterioro en una cuenta separada (por

ejemplo, una cuenta correctora utilizada para registrar los deterioros individuales o una cuenta similar utilizada para registrar un deterioro colectivo de activos) en lugar de reducir directamente el importe en libros del activo, incluirá una conciliación de las variaciones en dicha cuenta durante el período, para cada clase de activos financieros.

LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad

Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias,

Dirección Nacional Jurídica
Departamento de Normativa Jurídica

Forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. Nota: Incluida Fe de erratas, publicada en Registro Oficial 478 de 9 de Diciembre del 2004. Nota: Primer inciso sustituido por Art. 79 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007. Nota: Inciso

tercero agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 405 de 29 de diciembre del 2014

Art. 20.- Principios generales.

La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Nota: Segundo inciso derogado por Art. 80 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de diciembre del 2007.

Art. 21.- Estados financieros.

Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

REGLAMENTO A LA LORTI

Capítulo V DE LA CONTABILIDAD

Sección I CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

ART. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad. - (Reformado por el Art. 12 del D.E. 539, R.O. 407-3S, 31-XII-2014). - Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado 9 fracciones básicas desgravadas del impuesto a la renta o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a 15 fracciones básicas desgravadas o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 12 fracciones básicas desgravadas. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada. Para fines del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo, el contribuyente evaluará al primero de enero de cada ejercicio fiscal su obligación de llevar contabilidad con referencia a la fracción básica desgravada del impuesto a la renta establecida para el ejercicio fiscal inmediato anterior.

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado.

Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación

tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Cartera vencida

Es también conocida como cuentas de cobro difícil u cobro dudoso, siendo esto una cantidad de créditos que son dados a una persona y que este no se ha cancelado en el tiempo determinado, llegando a superar más de 90 días sin la cancelación de dichas ventas realizadas a crédito, llegando a si a convertirse en un activo de alto riesgo, trayendo consigo dificultades para la empresa. Ya que toda empresa que se dedica a la venta de prestación de servicios o de ventas de productos por medio de créditos tenga el riesgo de que algunos o varios de sus clientes tengan montos impagados realizando así que la empresa tenga perdida generando problemáticas en la liquidez de su empresa (Joaquin, 2014)

Variable Dependiente: Liquidez

La liquidez de una empresa se la mide por ser económicamente activa en relación a sus movimientos financieros, lo que debe ser considerado en los movimientos contables, y que el contador público o auditor debe tener pleno conocimiento para poder realizar actividades financieras a instituciones particulares. Una variable dependiente es la que refleja los resultados de un estudio de investigación.

Definiciones Conceptuales

Contabilidad: Es una actividad de servicio su función es la de proporcionar información cuantitativa acerca de la entidad económica. Siendo esta información primordialmente de naturaleza financiera y de utilidad para seleccionar la mejor alternativa y el mejor curso de acción al realizar la toma de decisiones (Pellegrino, 2001).

Contabilidad financiera: Es la que estudia la evolución del patrimonio y la situación de la empresa mediante el registro sistemático de las transacciones que está realizada con el mundo exterior, calculando el

resultado residual atribuible a los propietarios, los cuales asumen el riesgo de la pérdida de su patrimonio (Mallo & Pulido, 2007).

Estados financieros: Se basa en la información más confiable de que se disponga. De esta manera serán más exactos y susceptibles de ser verificados. Todo registro debe estar amparado mediante un documento contable (Tanaka, 2005).

Cuentas por cobrar: Son importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existe cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no proviene de las operaciones de la empresa (Meza, 2007).

Cuentas Incobrables: Son las contra cuenta relacionada con las cuentas por cobrar en se registra el monto calculado de las cuentas que no se cobraran. También llamada estimaciones de cuentas dudosas (Horngren, 2004)

Liquidez: El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquides a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo (Rubio, 2007, pág. 16).

Deudor: Para Banda (2016) un deudor es la persona física o jurídica que obligatoriamente debe responder al pago de una deuda.

Cobro: Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta. (Garcia D. , 2018)

Morosidad: Retraso e impuntualidad de las deudas.

Riesgo: Diferencia entre el rendimiento de un título de riesgo de insolvencia (como bonos de empresa o deuda de mercados emergentes) (Samaniego, 2008)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Razón Social: FREDVY S.A.

Número de Ruc: 0992468092001

Representante Legal: Franco Camba José

Contador: Figueroa Hermenegildo Pedro Alberto

Objeto social

El principal objetivo de la empresa Fredvy S.A, es la de satisfacer las necesidades de la comunidad en la distribución de productos de primera necesidad, y la de brindar trabajo a varias personas en las distintas áreas de la empresa, los que son continuamente capacitados en lo relacionado a marketing y ventas.

Misión y Visión

Misión

Somos un sólido equipo de profesionales en la distribución de productos de consumo masivo, trabajamos constantemente para superar las expectativas de nuestros clientes internos, clientes externos, aliados estratégicos, proveedores y comunidad

Ilustración 3: Misión FREDVY S.A., (2001)

Visión

En el año 2020 seremos líderes en distribución y comercialización de alimentos y productos de consumo masivo a nivel regional. Reconocidos por nuestros valores, altos estándares de calidad, excelencia e innovación en nuestros servicios.

Ilustración 4: Visión FREDVY S.A., (2001)

Logo



Ilustración 5 logo
FREDVY S.A., (2001)

Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.

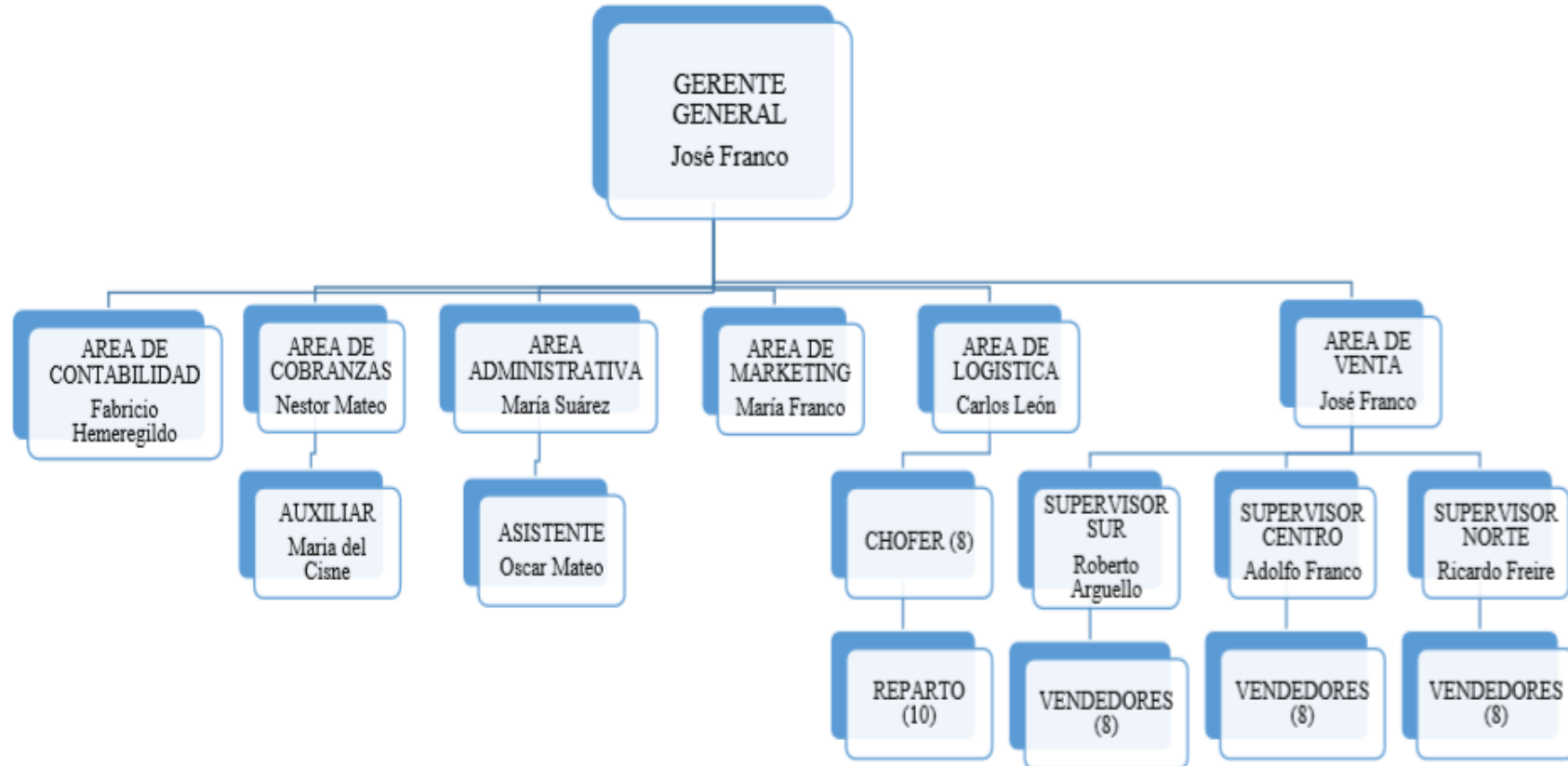


Ilustración 6: Estructura Organizativa FREDVY S.A., (2001)

Plantilla total de trabajadores

Tabla 2: Panilla de trabajadores

Área	Cargo	Total
Gerencia General	Gerente	1
Contabilidad	Contador	1
Cobranzas	Recaudador	1
Administrativa	Administrador	1
Marketing	Publicidad	1
Logística	Bodeguero	1
Conducción	Choferes	8
Distribución	Repartidores	10
Auxiliar	Asistente Contable	1
Asistente	Ayudante	1
Supervisor Sur	supervisor	1
Supervisor Centro	supervisor	1
Supervisor Norte	supervisor	1
Vendedores	vendedor	25
TOTAL		54

Elaborado por: Ericka Alvarado

Clientes.

- Tiendas
- Bazares
- Farmacias
- Cyber
- Escuelas
- Restaurantes
- Mercados

Proveedores.

- Bic:
- Kellogg's
- Kimberly-Clark
- Johnson & Johnson
- Agripac S.A.

Servicios

- Pos-Venta
- Asesoría
- Despacho inmediato
- Ofrece su servicio de asesoría comercial
- Contamos con vendedores altamente capacitados para poder ayudarle con los productos que el cliente necesite en su punto de venta.

Investigación cualitativa: Consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos: es un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con otros actores sociales (Galeano, 2004).

Dicho enfoque es aplicable a este trabajo investigativo por que se recurrirá a la versión de los implicados en el proceso de recaudación de valores impagos y conocer los detalles que ocasionan esta falencia.

Investigación cuantitativa: Permite formular hipótesis sobre relaciones esperadas ente las variables que hacen parte del problema que se estudia. Continúa con el proceso de recolección de información con base en conceptos empíricos medibles, derivados de los conceptos teóricos (Galeano, 2004).

Mediante la presente investigación cuantitativa se utilizarán cifras disponibles en los registros contables de la empresa Fredvy objeto de estudio para determinar las afecciones que existen en las cobranzas y su morosidad.

Tipos de investigación

Investigación Documental

Según Arias (2012), Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales:

impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (pág. 27).

Muñoz, (1998) indica que es la recopilación y el análisis de los resultados tienen un grado de carácter documental muy alto (80 a 90 por ciento), apoyando lo encontrado con muy poca investigación de campo (10 a 20 por ciento) las investigaciones de estos tipos son teóricas por lo general, abstractas y poco susceptible de comprobar por medios físicos (pág. 93).

Con la investigación documental se confirmará mediante los registros administrativos y contables la forma en que se llevan los registros de las transacciones relacionadas con la recaudación y la morosidad de la empresa Fredvy S.A.

Investigación explicativa

“Son aquellos trabajos donde nuestra preocupación se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos. Su objetivo, por lo tanto, es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen. Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad porque nos explica la razón o el porqué de las cosas”. (Sabino, 2016, pág. 35).

” La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos” (Arias, 2012, pág. 26).

Mediante el uso de esta investigación se determina y confirma las causas que generan la problemática en los registros contables de la empresa Fredvy S.A.

Investigación descriptiva

“Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes. Las mediciones y relevamientos que realizan los geógrafos son, por ejemplo, típicas investigaciones descriptivas” (Sabino, 2016, pág. 35).

Este tipo de investigación permite organizar, clasificar, describir los datos y posteriormente efectuar análisis del tema de estudio, permitiendo especificar las partes importantes de la investigación, además realiza la recolección de datos sobre la base de una teoría.

Población

“Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que la delimitan, que la identifican y que permite la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos (muestra)” (Sabado, 2009, pág. 21).

Icart, Fuentelsaz, & Pulpón (2006) es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de

población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita. Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajara variara en función de estos dos tipos de población (pág. 55).

Se dice que la muestra es un subconjunto de una población específica que separa la población cercana, existe diferentes tipos de muestras que se usan dependiendo la población y los resultados que se buscan.

Por lo tanto, en esta parte se describirá la población como un tipo de muestra, la empresa está constituida por 54 trabajadores que forman la población a estudiar, es decir departamento de cobranzas, logística, ventas, bodega etc. de la empresa Fredvy S.A.

Tabla3: Población

Área	Población
Gerencia General	1
Contabilidad	1
Cobranzas	1
Administrativa	1
Marketing	1
Logística	1
Conducción	8
Distribución	10
Auxiliar	1
Asistente	1
Supervisor Sur	1
Supervisor Centro	1
Supervisor Norte	1
Vendedores	25
Total	54

Elaborado por: Ericka Alvarado

Tipos de población

Población finita

Para Arias (2012) es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.

Población infinita

Arias (2012) explica que es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible (Arias, 2012)

Los tipos de población permiten identificar de manera apropiada si son finita o infinita en base a la recopilación de información del lugar en donde se está realizando la investigación.

Muestra

La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar (aleatorio, por conglomerados, etc.) (Juez & Díez, 1997).

Icart, Fuentelsaz, & Pulpón (2006) es el grupo de individuos que realmente se estudiarán ciertas características (denominadas variables). El número de individuos de la muestra, normalmente se representa por n y el número de individuos de la población por N (pág. 55).

Las muestras se la logran obtener de la población que mantiene la empresa para poder definir a cuantas personas exactamente se les estará tomando en consideración la investigación que se está realizando.

Tipos de Muestra

Muestreo probabilístico

Requiere que la aleatoriedad se integre en el diseño muestral, de forma que se pueda evaluar las propiedades de los estimadores de forma probabilística. Si se dispone de una aleatoriedad adecuada en la muestra, es posible afirmar cosas (Scheaffer, Mendenhall, & Lyman, 2006)

En lo referente al muestreo del proyecto se trata de realizar una estrategia de muestreo para facilitar los resultados estadísticos para apresurar los

procesos, se pretende ejecutar un muestreo no probabilístico ya que se manejan normas que se relacionan con el vigente trabajo, en este caso se trata del personal de un área específica como lo es cobranzas.

Muestreo no probabilístico

Se basa en el juicio personal del investigador para seleccionar a los elementos de la muestra. Este decide de manera arbitraria o consciente que elementos incluirá en la muestra a investigar (Lopez, 2010).

Las técnicas del muestreo no probabilístico más comunes son

- el muestreo por conveniencia,
- muestreo por juicio, muestreo
- por cuotas y
- muestreo de bola de nieve (Lopez, 2010).

Tabla4: Muestra

Área	Población
Gerencia General	1
Cobranzas	1
Supervisor Sur	1
Vendedores	1
Muestra	4

Elaborado por: Ericka Alvarado

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Técnicas:

“Es un sistema de supuestos y reglas que permite hacer bien una cosa. La técnica se justifica exclusivamente en función de utilidad práctica, a diferencia del método que se propone para descubrir y comprobar la verdad, y por oposición al arte que persigue la relación de la belleza” (Garza, 2007, pág. 13).

Instrumentos: Ibáñez (2015) es el mecanismo que utiliza el investigador para obtener y registrar la información. Puede ser cualquier recurso que le

sirva al investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. Pueden clasificarse por su forma o su contenido (pág. 65).

Con las técnicas e instrumentos se logra identificar mediante la recopilación de información por medio de la técnica o instrumento que se empleara en la investigación.

Ilustración 7: Técnicas e Instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de observación
Entrevista	Cuestionario
Análisis de documentos	Guía de análisis de documentos

Observación

La observación es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. La observación científica debe trascender una serie de limitaciones y obstáculos (Rodríguez , 2005)

Para Muñoz (1998) se trata de la captación de datos como producto de un seguimiento sistemático del hecho en estudio dentro de su medio para conocer su conducta y comportamiento, así como las características particulares.

Entrevista

Es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos y grupos con el fin de obtener testimonios orales. La entrevista puede ser individual o colectiva y por la forma que esta estructurada puede ser libre o dirigida. Cuando ciertas condiciones extremas a la investigación lo permiten, es conveniente repetir la entrevista para verificar la información obtenida (Rodríguez , 2005).

A criterio de la investigadora de este trabajo, la técnica de la entrevista se aplica a la persona encargada de realizar el control de las recaudaciones diarias y mensuales como lo es el Jefe de Cobranzas.

Para este tipo de indagación se estará utilizando las entrevistas con el propósito de poder tener la recopilación de información que nos permita obtener los resultados deseados.

1. ¿Hay algún departamento o persona responsable de la cobranza en la compañía?
2. ¿En Fredvy S.A. existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?
3. ¿Qué proceso realiza para cuadrar los valores recaudados en el mes con los que se deben recaudar normalmente?
4. ¿En caso de faltantes de dinero cuales son los protocolos que se realizan?
5. ¿Existen políticas o lineamientos de cobros de cartera?
6. ¿Mencione los principales problemas que inciden en el aumento de la cartera vencida?
7. ¿Cree usted que en algún momento el incremento de las cuentas por cobrar afectaría sosteniblemente a Fredvy S.A.?
8. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos de la entrevista desarrollada a 4 empleados de la empresa la que nos permitió obtener información real.

Consolidación de las respuestas

1. ¿Hay algún departamento o persona responsable de la cobranza en la compañía?

Los entrevistados coinciden en tener un departamento de cobranza dando a entender que esa área está bien manejada

2. ¿En Fredvy S.A. existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?

Aquí están especificando que sí existen requisitos ya que dicen que hacen llenar solicitudes para acreditar a los clientes, pero deben cumplir con dos requisitos que son muy importantes ya que son estos requisitos no se puede acreditar al cliente por ejemplo tener casa propia y referencias bancarias

3. ¿Qué proceso realiza para cuadrar los valores recaudados en el mes con los que se deben recaudar normalmente?

Se indica que existe una guía de cobro y que este proceso deben realizarlo cada día, permitiéndoles un buen control en los cobros al momento en que los clientes pagan y se les entrega recibos

4. ¿En caso de faltantes de dinero cuales son los protocolos que se realizan?

Los entrevistados indican que cuando sucede este inconveniente, se realiza un descuento directamente al encargado entregándole un vale de caja de esta manera le dan una solución al problema

5. ¿Existen políticas o lineamientos de cobros de cartera?

Se dice que existen políticas e indican que cuando vence el crédito y que en 7 días deben realizar el cobro al cliente y el vendedor se encarga de cobrar en el período de los 7 días.

6. ¿Cuál cree usted que son los problemas por la cual crece la cartera vencida?

Indican que hay varios factores o problemas que hace crecer la cartera vencida por ejemplo los vendedores omiten ciertos requisitos al cliente que le impida tener el crédito otro sería la economía del país, sueldos bajos, falta de pagos estos factores afectan a la empresa

7. ¿Cree usted que en algún momento el incremento de las cuentas por cobrar afectaría sosteniblemente a Fredvy S.A.?

Recalcan que dicho aumento de cuentas por cobrar si afectaría de manera positiva, ayudaría en mucho ya que con ello se cubriría los pagos a los empleados además se cubriría las cuenta a los proveedores, sería bueno que incrementen dichas cuentas

8. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?

Los entrevistados manifiestan que es muy buena ya que al realizarse un buen proceso de gestión y cobranza en la empresa afectaría positivamente a la economía dando un crecimiento.

Análisis de la empresa FREDVY S.A

EMPRESA FREDVY S.A
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2018

ACTIVO	2017	2018
ACTIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	\$ 23,873.61	\$ 23,157.40
CUENTAS O DOCUMENTO POR COBRAR	\$ 67,151.78	\$ 65,137.23
OTRAS CUENTAS O DOCUMENTO POR COBRAR	\$ 77,264.33	\$ 74,946.40
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (RENTA)	\$ 7,575.17	\$ 7,347.91
INVENTARIOS DE PROD. TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACEN	\$ 41,049.85	\$ 39,818.35
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 216,914.74	\$ 210,407.29
ACTIVO FIJO		
MUEBLES Y ENSERES	\$ 8,668.45	\$ 8,408.40
EQUIPO DE COMPUTACION Y SOFTWARE	\$ 2,657.92	\$ 2,578.18
VEHICULO, EQUIPO DE TRANSPORTE Y CAMIONERO MOVIL	\$ 2,200.00	\$ 2,134.00
(-) DEPRECIACION ACUMULADA ACTIVO FIJO	\$ 2,267.11	\$ 2,199.10
TOTAL ACTIVO FIJOS	\$ 11,259.26	\$ 10,921.48
ACTIVO DIFERIDO (INTANGIBLE)		
GASTOS DE ORGANIZACIÓN Y CONSTITUCION	\$ 200.00	\$ 194.00
(-) AMORTIZACION ACUMULADA	\$ 89.99	\$ 87.29
TOTAL DE ACTIVO DIFERIDO	\$ 110.01	\$ 106.71
TOTAL ACTIVOS	\$ 228,284.01	\$ 221,435.48
PASIVO		
PASIVOS CORRIENTES		
CUENTAS O DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDOR CORRIENTE	\$ 150,318.73	\$ 150,529.36
OTRAS CUENTAS O DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTE	\$ 20,874.90	\$ 20,259.09
15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	\$ 1,181.05	\$ 1,133.81
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 172,374.68	\$ 171,922.26
PASIVO LARGO PLAZO		
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO	\$ 40,893.93	\$ 35,348.64
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 40,893.93	\$ 35,348.64
TOTAL PASIVOS	\$ 213,268.61	\$ 207,270.90
PATRIMONIO		
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	\$ 800.00	\$ 745.20
UTILIDAD NO DISTRIBUIDA EJERCICIO ANTERIOR	\$ 2,503.28	\$ 2,175.75
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 6,692.64	\$ 6,424.93
UTILIDAD NETA	\$ 5,019.48	\$ 4,818.70
TOTAL PATRIMONIO	\$ 15,015.39	\$ 14,164.58
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 228,284.01	\$ 221,435.48

EMPRESA FREDVY S.A
ESTADO DE RESULTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2018

INGRESOS	2017	2018
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 12%	\$ 1.057.311,74	\$ 1.025.592,39
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0%	108278,16	105.029,82
TOTAL INGRESOS	\$ 1.165.589,90	\$ 1.130.622,20
COSTOS Y GASTOS		
INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	\$ 54.463,58	\$ 52.829,67
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	\$ 995.742,31	\$ 965.870,04
(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDO POR EL SUJETO PASIVO	\$ 41.049,85	\$ 39.818,35
TOTAL DE COSTOS	\$ 1.009.156,04	\$ 978.881,36
SUELDOS Y DEMAS REMUNERACION QUE CONSTITUYE MATERIA GRAVADA DEL IESS	\$ 55.642,13	\$ 53.972,87
BENEFICIOS SOCIALES QUE NO CONTITUYE MATERIA GRAVADA DEL IESS	\$ 11.238,60	\$ 10.952,02
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	\$ 6.760,52	\$ 6.586,57
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 2.608,60	\$ 2.529,64
PROMOCION Y PUBLICIDAD	\$ 34.900,00	\$ 33.853,00
SUMINISTROS Y MATERIALES	\$ 24.154,01	\$ 23.429,39
LOCAL	\$ 1.965,40	\$ 1.906,44
SEGUROS Y REASEGURO (PRIMA Y CASIONES)	\$ 2.662,10	\$ 2.582,24
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS / NO ACELERADA	\$ 1.556,89	\$ 1.510,18
AMORTIZACION	\$ 40,00	\$ 38,80
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 783,01	\$ 759,52
PAGOS POR OTROS SERVICIOS	\$ 6.248,91	\$ 6.061,44
TOTAL DE GASTOS	\$ 148.560,17	\$ 144.182,10
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS	\$ 1.157.716,21	\$ 1.123.063,46
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION DE TRABAJADORES	\$ 7.873,69	\$ 7.558,74
(-) 15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	\$ 1.181,05	\$ 1.133,81
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 6.692,64	\$ 6.424,93
(-) 25% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 1.673,16	\$ 1.606,23
UTILIDAD DEL IMPUESTO A LA RENTA	\$ 5.019,48	\$ 4.818,70

Liquidez Corriente

Liquidez Corriente =	Activo Corriente		Activo Corriente
	Pasivo Corriente		Pasivo Corriente
		2017	2018
Liquidez Corriente =	=	$\frac{\$216.914,74}{\$177.213,11} = 1,22$	$\frac{\$210.407,29}{\$175.607,15} = 1,20$

Interpretación:

El análisis de liquidez permitirá saber que tan liquido es la empresa con el fin de saber si puede o no cubrir con sus deudas a corto plazo lo que se ve reflejado en el análisis que se realizó que la empresa en el año 2017 mantuvo 1.22 como respaldo para sus activos corrientes y para el 2018 obtuvo 1.20 a pesar de que disminuyo un poco en este año tiene la ventaja de poder cubrir sus deudas.

Prueba Ácida

Pueba Acida =	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$		
	2017		2018
Pueba Acida =	$\frac{21.6914,74 - 41.049,85}{\$177.213,11}$	0,99	$\frac{21.0407,29 - 39.818,35}{\$175.607,15}$ 0,97

Interpretación:

La empresa registra una prueba ácida de 0.99 y 0.97 para el año 2017 y 2018 individualmente este valor obtenido es obtenido sin considerar sus inventarios ya que el inventario se tarda un poco más para convertirse en efectivo, esto nos permite deducir que por cada dólar que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con \$ 0.99 y 0.97 respectivamente para su cancelación, sin la preocupación de tener que acudir a la realización de los inventarios.

La rotación de cartera

Rotacion de Cartera =	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$		
	2017		2018
Rotacion de Cartera =	$\frac{\$1.165.589,90}{\$144.416,11}$	8,07	$\frac{\$1.130.622,20}{\$140.083,63}$ 8,07

Interpretación:

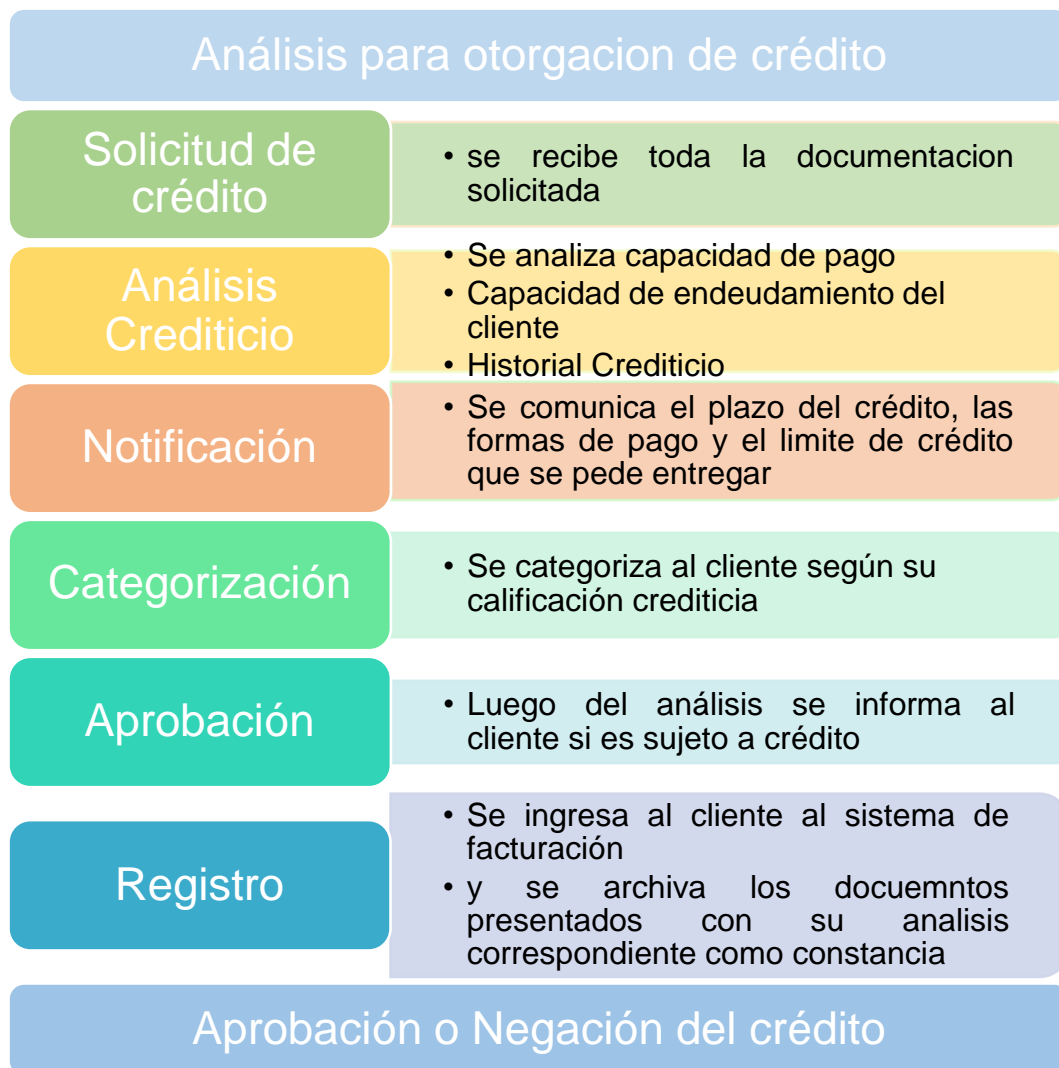
Ayudará saber a la empresa el número de veces que se cobró en el año su vencimiento de cartera lo que se ha vendido y que tanto fue lo que se cobró, en lo que se verifico que en el año 2017 la rotación de su cartera fue de 8.07 veces, para el siguiente año fue del mismo valor. Con este resultado podremos saber los días de cobranza ya que dividiremos los días del año

(365 días) con el valor obtenido en nuestra rotación la cual no das como resultado 45.22 día lo que requiere de esos días para cobrar una cuenta.

Plan de mejoras

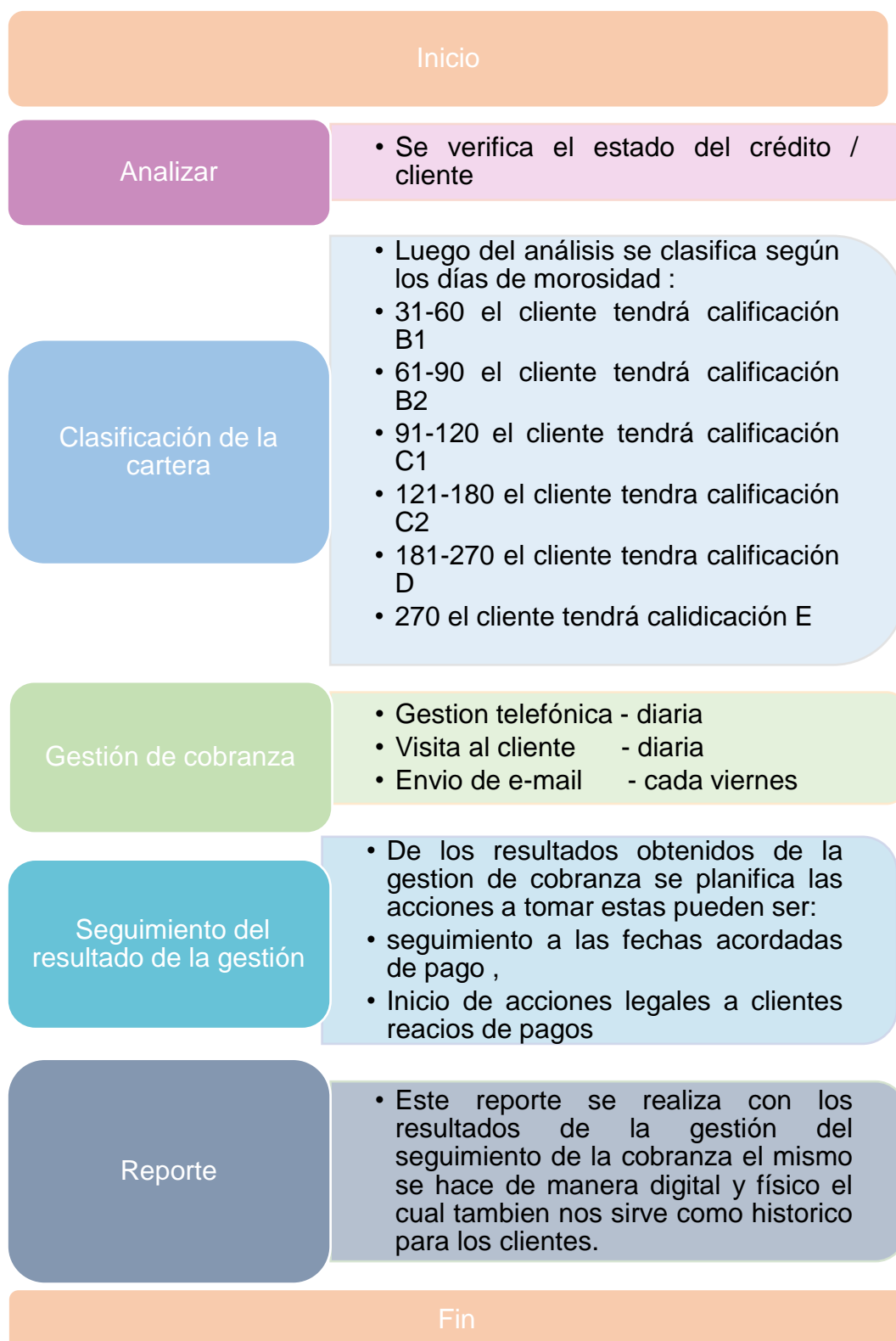
El plan de mejora que se plantea para que la empresa FREDVY S.A. consiga mejorar sus falencias en cuanto a los procesos de la gestión de crédito y cobranza es realizar un estudio minucioso donde se debe conocer a qué cliente le ofrecen y entregan sus servicios, ya que la primera actividad que se realiza es la concesión de crédito.

Esquema del procedimiento para la concesión de crédito



Elaborado por: Ericka Alvarado

Esquema del procedimiento para la gestión óptima de cobranza



Elaborado por: Ericka Alvarado

Políticas de crédito y cobranza

Políticas Generales

Crédito

- Fredvy S.A. concederá créditos directos a los clientes de acuerdo a la política específica.
- El crédito tendrá sus características, en cuanto a tasa de interés plazo y periodo de gracia.
- El gerente general será quien autorice la creación y modificación de los créditos en función de las necesidades de los clientes.
- Todas las operaciones de crédito deberán estar respaldadas con los documentos habilitantes de crédito previo al otorgamiento del mismo, se confirmará que el pagare firmado por el deudor sea a favor de Fredvy S.A.
- No se otorgará créditos a los clientes que mantengas cartera demandada y/o castigada en el buró de crédito.
- Los créditos deberán contar con seguro de desgravamen, de incendio y seguro contra todo riesgo sobre la garantía por todo el plazo del crédito.
- Para todas las operaciones de crédito, se deberá efectuar el análisis de la capacidad de pago y la capacidad de endeudamiento del cliente.
- La tasa de interés por mora será calculada de acuerdo a la normativa vigente establecida por el organismo competente

Cobranza

- Fredvy S.A. ejecutará los siguientes tipos de cobranza: preventiva, extrajudicial y judicial.
- El departamento de crédito y cobranza será responsable de la recuperación de la cartera de crédito.
- El departamento de crédito y cobranza será el responsable de realizar la cobranza preventiva de la cartera de clientes

- Los clientes podrán realizar abonos extraordinarios, abonos anticipados o pre-cancelaciones de sus créditos antes de la fecha de vencimiento de la operación.
- La recaudación de los abonos de los créditos otorgados por Fredvy S.A. será realizada mediante depósito bancario y pagos en efectivo.
- Fredvy usará de un estudio jurídico para el manejo de las demandas de la cartera judicializada.
- La recaudación de los valores por gastos judiciales tendrá prelación a los demás rubros por cobrar.
- Ningún colaborador de Fredvy podrá recibir dinero en efectivo o cheque de los clientes a más de los encargados de la cobranza.
- Cualquier depósito que realice el cliente deberá hacerlo únicamente a través de la cuenta bancaria autorizada.
- La cobranza preventiva se aplicará a las operaciones de crédito a través de llamadas telefónicas a la cartera por vencer es decir antes del vencimiento del dividendo.
- La cobranza extrajudicial se ejecutará a través de llamadas telefónicas y visita de cobradores a las carteras vencidas de 1 a 90 días de mora tomando como referencia la fecha de vencimiento del dividendo.
- La cobranza judicial se ejecutará una vez agotada la gestión de cobranza extrajudicial de la cartera con vencimiento mayor a 90 días de mora se asignará la cartera al estudio jurídico que se contrate al momento de ejecutar esta cobranza.

Categorías	Días de mora
A-1	0
A-2	1 – 15
A-3	16 – 30
B-1	31 – 60
B-2	61 – 90
C-1	91 -120
C-2	121 – 180
D	181 – 270
E	270

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Mantener un mejor manejo de las cuentas por cobrar						
Meta: Poder lograr tener un control en las cuentas por cobrar						
Responsable: Area de contabilidad						
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Desarrollar estrategias de cobranzas para recuperación de cartera vencida	Jefe del departamento de cobranza	Realizando su respectiva verificación sobre si estan empleando las estrategias que se han establecido.	Ayudara a que los encargados del area de cobranza sepan como solicitar el respectivo pago de factura vencida de los clientes	Departamento de Cobranza	Ahora o en un futuro	No aplica
Capacitacion	Personal de cobranza	Enseñar como puede hacer que los clientes debe pagar sus facturas vencidas demanera apropiada y logrando tener éxito.	Se podra obtener la oportunidad deque los clientes pueda saldar sus deudas	Departamento de Cobranza	Ahora o en un futuro	\$ 250 mensual
Recuperacion de Cartera	Personal del area de contabilidad	elaborando un manual de politicas sobre como se realizan los procesos de cobros	ayudara a que los encargados del area de cobranza sepan como solicitar el respectivo pago de factura vencida de los clientes	Departamento de Contabilidad	Ahora o en un futuro	No aplica
Contratos	jefe del departamento y Dueño de la empresa	Hacer una remodelacion en el personal de cobranzas o motivar al personal para que sea mas eficaz a la hora de cumplir con sus responsabilidad	Porque podran saber si esta plan les ayudara a la empresa o no		Ahora o en un futuro	No aplica

CONCLUSION

Realizada la investigación del “Estudio de la morosidad de la cartera de crédito de la empresa FREDVY S.A” se concluye con lo siguiente:

- La empresa Fredvy S.A. entrega créditos a los clientes que mantienen facturas vencidas poniendo en riesgo su cartera ya que no cuenta con políticas donde se designa un rubro adicional por la mora. Esto ocasiona que la liquidez de la empresa disminuya y no pueda tener solvencia a corto plazo.
- La empresa Fredvy S.A. no cuenta con personal apto para la gestión de crédito y cobranza ya que la persona encargada de la cobranza es el contador quien por la responsabilidad de su cargo no dedica tiempo para la gestión trayendo consigo aumento de la cartera y exceso de trabajo.
- Fredvy S.A. debe de tomar medidas preventivas y correctivas en la gestión de cobranza para que la cartera vencida no siga afectando la liquidez de la empresa.

RECOMENDACION

- Capacitar al encargado de la gestión de cobranza e Implementar en el departamento de crédito y cobranza las nuevas políticas y procedimiento de la cartera de crédito.
- Utilizar los procesos de cobranza de manera correcta ya que ayudará a la empresa a mantener su liquidez y que el negocio marche correctamente obteniendo una mejor rentabilidad
- Establecer de forma mensual el análisis de los ratios financieros, que permitirán determinar y modificar los procedimientos contable o estrategia que mantiene la empresa, con el fin de tener una proyección para la toma de decisión y estar preparados para cualquier inconveniente financiero a futuro.

BIBLIOGRAFIA

- Aldana, Y. (2012). *dosificacion de la contabilidad*. Bogota: UC.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigacion 6ta Edicion*. Caracas: EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=arias+fidias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPv9iso8nIAhVSo1kKHfoRAQcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=arias%20fidias&f=true>
- Banda, J. (2016). *Economia Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/deudor>
- Brachfield, P. J. (2000). *recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona: Gestion.
- Brachfield, P. J. (2010). *cobro de impagados y negociacion con deudores como cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores*. Barcelona: Profit.
- Briseño, H. (2006). *indicadores financieros*. Mexico: umbral.
- Carderon, B. (2000). *La Cobranza*. Mexico: continental. Obtenido de http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Carlos Sabino. (2016). *el proceso de investigacion*. Caracas: panapo.
- Celia Valencia. (2014). *AnalInterprEdosFin*. España: UE.
- Déniz, J., Bona, C., Pérez, J., & Suarez, H. (2008). *Fundamento de la Contabilidad Financiera 1era Edicion*. Madrid (España): Delta. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=P8wa81nF2vIC&printsec=frontcover&dq=contabilidad+financiera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmxlSPn7jIAhVBx1kKHYZNDuIQ6AEIOzAD#v=onepage&q=contabilidad%20financiera&f=true>
- Ettinger, D., & Golieb, D. (31 de Mayo de 2000). *Credito y cobranza*. Mexico: continental. Obtenido de <https://opcionis.cl/blog/cartera-vencida/>
- FREDVY S.A. (2001). Obtenido de <https://fredvy.com/>
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigacion cualitativa*. Leticia Bernal. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA13&dq=investigacion+cualitativa+y+cuantitativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiq5p7hk8nIAhUpuVkkHWyqB5AQ6AEIUDAG#v=onepage&q&f=true>
- García, I. (8 de 11 de 2017). *Economia Simple*. Obtenido de Definición de Contabilidad: <https://www.economiasimple.net/glosario/contabilidad>
- Garcia, I. (2018). *Definición de Moroso*. Obtenido de [economiasimple.net/glosario/moroso](https://www.economiasimple.net/glosario/moroso)
- Garza, A. (2007). *Manual de tecnicas de investigacion 7ma. Edicion*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jdaQtk8RK2sC&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibyebm_8nIAhXLtVkkHainBvgQ6AEIMzAC#v=onepage&q=tecnicas%20de%20investigacion&f=true

- Horngrén, C. T. (2004). *Contabilidad 5ta. Edición*. México: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=zA8UONX99uAC&pg=PP27&dq=contabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf3OXjk7jIAhXIt1kKHU4EDOGQ6AEIUdAG#v=onepage&q=contabilidad&f=true>
- Horngrén, C., Harrison, W., & Smith, L. (2003). *Contabilidad 5ta. Edición*. México: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=mRx5DafOaE8C&pg=PP360&dq=cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ-brlx7jIAhVQpFkKHfWuAccQ6AEIzAJ#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar&f=true>
- Ibáñez, J. (2015). *Metodos. tecnicas e instrumentos de la investigacion*. Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ggTdBAQAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+e+instrumentos+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiqhr198nIAhUjx1kKHcdCDecQ6AEIJzAA#v=onepage&q=tecnicas%20e%20instrumentos%20de%20investigacion&f=true>
- Icart, M. T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboracion y presentacion de un proyecto de investigacion y una tesina*. España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA55&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj644CUtsnIAhWQm1kKHRXWClS Q6A EIJzAA#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=true>
- Joaquin, M. F. (2014). *contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. México: patria.
- Juez, P., & Díez, J. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina*. España (Madrid): Hilo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=J12IRXENQ88C&pg=PA95&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj644CUtsnIAhWQm1kKHRXWClS Q6AEIODAC#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=true>
- Lopez, Á. J. (2010). *principios de contabilidad cuarta edicion*. México: UAP.
- Lucero Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la*. Tulcan - Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Mallo, C., & Pulido, A. (2007). *Contabilidad Financiera Un enfoque actual*. Madrid (España): Copyright. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ePyr6TLZuKoC&printsec=frontcover&dq=contabilidad+financiera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiB-96djLnIAhVJq1kKHSEPCtsQ6AEIMzAC#v=onepage&q=contabilidad%20financiera&f=true>
- Matias Requielme. (4 de 10 de 2018). <https://www.webyempresas.com/pasivo-contabilidad/>. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/pasivo-contabilidad/>: <https://www.webyempresas.com/pasivo-contabilidad/>
- Medina, K., Plaza, G., & Samaniego, A. (2013). *“Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 -mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa “PINTUCA*

- S.A." en el año 2012". Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13708/1/TESIS%20LIQUIDEZ.pdf>
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Analisis de cuentas*. San José, Costa Rica: EUNED. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=FdcD5qOwcMcC&pg=PA63&dq=cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKgNvclLnIAhUk11kKHxc3DtEQ6AEITzAF#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar&f=true>
- Molina, V. E. (2002). *El Gestor de Cobranza*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ld37mei83AIC&pg=PA30&dq=creditos+y+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwia1NXh77rIAhVBrVkkHaENCScQ6AEILTAB#v=onepage&q=creditos%20y%20cobranzas&f=true>
- Morales , J., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza 1era Edición*. México: Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Muñoz, C. (1998). *Como elaborar y asesorar una investigacion de tesis 1era. Edicion*. Mexico: Prentice Hall. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1ycDGW3ph1UC&pg=PA93&dq=investigacion+documental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih5s30rsnIAhWkslkKHc-oAaoQ6AEINjAC#v=onepage&q=investigacion%20documental&f=true>
- Ortega , M. (1964). *Curso Internacional de Credito Agricola*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=hBMPAQAAIAAJ&pg=RA2-PA11&dq=vencimiento+de+cartera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjV34f1tufIAhUGw1kKHeFsA0YQ6AEIQDAD#v=onepage&q=vencimiento%20de%20cartera&f=true>
- Pazmiño, D. (2011). *LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2009*. Ambato: Universidad Catolica del Ecuador sede Ambato. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf>
- Pellegrino, F. A. (2001). *Introduccion a la Contabilidad General*. Caracas: Universidad Catolica Andrés Bello. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=wRnu2b16hEsC&pg=PA115&dq=contabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYitHa2rrIAhXNpFkKHfQcBIIQ6AEIZjAJ#v=onepage&q=contabilidad&f=true>
- Puppio, V. (s.f.). *Cartera vencida*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Raffino, M. (13 de Marzo de 2019). *¿Qué es riesgo?* Obtenido de <https://concepto.de/riesgo/>
- Rocio Olalla Garcia. (9 de 4 de 2018). <https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/contabilidad/las-cuentas-contables/>. Obtenido de <https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/contabilidad/las-cuentas-contables/>:

<https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/contabilidad/las-cuentas-contables/>

- Rubio, P. (2007). *Manual de Analisis Financiero*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM5ZKXmrnIAhVnpVkkHduHDCAQ6AEIJzAA#v=onepage&q=liquidez&f=true>
- Ruiz , J. I. (2012). *Metodologia de la investigacion cualitativa 5ta. Edicion*. Universidad de Deusto. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcover&dq=investigacion+cualitativa+y+cuantitativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiq5p7hk8nIAhUpuVkkHWyqB5AQ6AEIOjAD#v=onepage&q&f=true>
- Sabado, J. T. (2009). *Fundamentos de bioestadistica y analisis de datos*. España (Barcelona): Servei de Publicacions. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=MHgap8IN124C&pg=PA21&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj644CUtsnIAhWQm1kKHRXWClS Q6AEIRzAE#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=true>
- Sabino, C. (2016). *el proceso de investigacion*. caracas: panapo. Obtenido de <https://hormigonuno.files.wordpress.com/2010/10/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino.pdf>
- Sevilla, A. (2015). *ESTADOS FINANCIEROS*. Obtenido de Estados Financieros: <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Solorio, E. R. (2012). *Contabilida Finaciera*. Estados Unidos: Copyright. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=STVVAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=solorio+2012&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio-LH5n7jIAhWnslkKHSKeB_YQ6AEIMzAB#v=onepage&q=solorio%202012&f=true
- Tamayo Hidalgo, M. A. (2018). *analisis comparativo*. quito: Universidad de las Americas.
- Tanaka, G. (2005). *Analisis de Estados Financieros para la toma de Decisiones*. Peru: Copyright. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LH4fWkr2Cs4C&pg=PA174&dq=estado s+financieros+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwioxfC0yMfIAhUFmVkkH UzXDg0Q6AEITzAF#v=onepage&q=estados%20financieros%20definicion&f=true>
- Taylor & Bbogdan. (2000). *investigacion cualitativa*. españa: UE.
- Ucha, F. (2009). *Cobranza*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>
- Van, J. C., & Wachowicz, J. M. (2002). *Fundamentos de Administracion Financiera Undecima Edicion*. México: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA257&dq=cuentas +por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ-brlx7jIAhVQpFkKHfWuAccQ6AEIKzAB#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar&f=true>

Vargas, S. (2014). *Yo arreglo mi credito*. Obtenido de
https://books.google.com.ec/books/about/Yo_Arreglo_Mi_Credito.html?id=oNjMBgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

yuly andrea Aldana Rodriguez. (2012). *clasificacion de la contabilidad*. Bogota: UC.

Anexos

Ilustración 8: Entrevista #1

1. ¿Hay algún departamento o persona responsable de la cobranza en la compañía?
Si, el departamento de contabilidad se encarga y también contamos con un cobrador pero para casos especiales.
2. ¿En Fredvy S.A. existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?
Si, se llena una solicitud de crédito, y se otorga si el cliente tiene casa propia y referencias bancarias.
3. ¿Qué proceso realiza para cuadrar los valores recaudados en el mes con los que se deben recaudar normalmente?
Se realiza una guía de cobro, este proceso es diario y si el cliente cancela se deja un recibo.
4. ¿En caso de faltantes de dinero cuales son los protocolos que se realizan?
Se realiza el descuento directo al encargado ya sea al vendedor o supervisor con un vale de caja.
5. ¿Existen políticas o lineamientos de cobros de cartera?
Si existen una vez que el crédito tenga 7 días vencido se realiza el cobro y el vendedor tiene un mes para recuperarlo.
6. ¿Cuál cree usted que son los problemas por la cual crece la cartera vencida?
Descuido del vendedor ya que entrega mercancía sin preguntar sobre el stop de la mercancía del cliente.
7. ¿Cree usted que en algún momento el incremento de las cuentas por cobrar afectaría sosteniblemente a Fredvy S.A.?
Si, ya que generan ganancias para la empresa y aumentan los volúmenes cancelados a empleados y proveedores.
8. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?
La gestión de cobros es buena ya que se deben mejorar los procesos.

Ilustración 9: Entrevista #2

1. ¿Hay algún departamento o persona responsable de la cobranza en la compañía?

Si

2. ¿En Fredvy S.A. existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?

Si

3. ¿Qué proceso realiza para cuadrar los valores recaudados en el mes con los que se deben recaudar normalmente?

El proceso es diario ya que se realiza una guía de cobro y se entrega recibo al cliente

4. ¿En caso de faltantes de dinero cuales son los protocolos que se realizan?

Se realiza el descuento directo al vendedor

5. ¿Existen políticas o lineamientos de cobros de cartera?

Después de los 7 días del crédito vencido se realiza el proceso de cobranza

6. ¿Cuál cree usted que son los problemas por la cual crece la cartera vencida?

Falta de políticas de crédito rigurosas para determinar a quien y el monto a otorgar

7. ¿Cree usted que en algún momento el incremento de las cuentas por cobrar afectaría sosteniblemente a Fredvy S.A.?

Si no se toman medidas para recuperar los pagos lo cual generaría pérdidas

8. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?

La gestión de crédito y cobranza es buena ya que se determina cuidadosamente al momento de otorgar crédito y la cobranza se realiza en los mejores posibles.

Ilustración 10: Entrevista #3

1. ¿Hay algún departamento o persona responsable de la cobranza en la compañía?

Si

2. ¿En Fredvy S.A. existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?

Si

3. ¿Qué proceso realiza para cuadrar los valores recaudados en el mes con los que se deben recaudar normalmente?

tiene un proceso diario que se realiza una guía de cobro y se deja un recibo de cobro al crédito

4. ¿En caso de faltantes de dinero cuales son los protocolos que se realizan?

Descontos directos al encargado.

5. ¿Existen políticas o lineamientos de cobros de cartera?

Cuando el crédito ya se encuentre vencido se rigen 7 días en proceso de cobro

6. ¿Cuál cree usted que son los problemas por la cual crece la cartera vencida?

Uno de los motivos, es los problemas económicos por parte de los clientes, radicando de ahí los atrasos en los pagos y esto empieza afectando a la empresa.

7. ¿Cree usted que en algún momento el incremento de las cuentas por cobrar afectaría sosteniblemente a Fredvy S.A.?

Si existe un déficit en la empresa, es obvio que va a empezar a afectar, por que ya no generarían los mismos ingresos ni irían recuperando lo que prestaron en su momento.

8. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?

Me parece que están realizando una buena gestión, ya que se lleva un seguimiento a todas las personas que forman parte de la empresa remunerando sus

Ilustración 11: Entrevista #4

1. ¿Hay algún departamento o persona responsable de la cobranza en la compañía?

Si

2. ¿En Fredvy S.A. existen requisitos para la concesión de créditos a clientes?

Si

3. ¿Qué proceso realiza para cuadrar los valores recaudados en el mes con los que se deben recaudar normalmente?

El proceso es a diario, se realiza el cobro a diario por medio de quita y se dejó todo al Cliente

4. ¿En caso de faltantes de dinero cuales son los protocolos que se realizan?

Los documentos al cobrador, si existen faltante

5. ¿Existen políticas o lineamientos de cobros de cartera?

Siete días de crédito

6. ¿Cuál cree usted que son los problemas por la cual crece la cartera vencida?

Por la crisis económica que vive el País
Bajos Salarios.

7. ¿Cree usted que en algún momento el incremento de las cuentas por cobrar afectaría sosteniblemente a Fredvy S.A.?

Si no se podía pagar al personal.

8. ¿A su criterio califique la gestión de crédito y cobranzas?

Buena.