



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNOLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Propuesta de Mejora en el Sistema de Gestión de Cobranzas de la
Empresa Fondini S.A.**

Autora: Cristina del Pilar Vergara Mancheno

Tutora: Ing. Com. Silvia Delgado Vera, Mabf.

Guayaquil – Ecuador

2020 - 2021



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de Mejoras en el Sistema de Gestión de Cobranzas de la empresa Fondini S.A. ubicada en la Ciudad de Guayaquil, período 2020.

Autora: Cristina Vergara Mancheno
Tutora: Ing. Silvia Delgado, Mabf

RESUMEN

FONDINI S.A es una empresa estructurada desde el año 1996, pero en el 2012 cambia su actividad sectorial, dedicándose a la venta al por mayor y menor de materiales de la construcción dando servicio de instalación y mantenimiento, los productos de Fondini son importados donde se trabaja con dos proveedores muy fuertes quienes son: Perlita & Vermiculita que venden morteros y pinturas ignífugas y Grupsa con todo lo relacionado a puertas: cortafuegos, giratorias, batientes etc. Generalmente somos subcontratados por el Estado Ecuatoriano ocupando un 70% de las ventas, siendo la complicación al momento de cobrar porque dependemos de ellos en los pagos, se investigó las falencias de la empresa y se detectó la mala organización de las gestiones de las cobranzas para ello se trata de buscar estrategias para mejorar dicha gestión, debemos de cumplir con el objetivo de cobrar, porque mediante el ingreso del dinero se puede cumplir muchas obligaciones que genera una compañía. La investigación comprende el análisis de la situación de la empresa, se aplicaron los enfoques de investigación cualitativa y cuantitativa; se reveló y depuró procesos, además de la recopilación de información como guías, reglamentos, diagramas etc. Se propone un plan de mejoras para solucionar el problema de la cartera vencida.

Cobranzas

Gestiones

Cartera
vencida



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de Mejoras en el Sistema de Gestión de Cobranzas de la empresa Fondini S.A. ubicada en la Ciudad de Guayaquil, período 2020.

Autora: Cristina Vergara Mancheno
Tutora: Ing. Silvia Delgado, Mabf

ABSTRACT

Fondini S.A. it is a company structured since 1996, but in 2012 its sector activity changed, dedicating itself to the wholesale and retail sale of construction materials, providing installation and maintenance service, Fondini products are imported where it works with two very strong suppliers who are: Perlite & Vermiculite that sell mortars and fire retardant paints and Grupsa with everything related to doors: firebreak, revolving, swing etc. Generally, we are subcontracted by the Ecuadorian state, occupying 70% of sales, being the complication at the time of collecting because we depend on them in the payments, the shortcomings of the company were investigated and the poor organization of the collection procedures was detected for this is about looking for strategies to improve said management, we must meet the objective of collecting, because through the income of money, many obligations generated by a company can be fulfilled. The investigation includes the analysis of the situation of the company, the qualitative and quantitative research approaches were applied; processes were applied; processes were revealed and refined, in addition to the collection of information such as guides, regulations, diagrams, etc. An improvement plan is proposed to solve the problem of the past due portafolio.

Collections

Steps

Past due
portfolio

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Autorización del trabajo de titulación.....	v
Certificación de aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de cuadros.....	xiii
Índice de figuras	xiv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación en el contexto.....	1
1.1.1. Situación conflicto.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Delimitación del Problema.....	4
1.4 Variables de la Investigación.....	4
1.5 Evaluación del Problema.....	5
1.6 Objetivos de la Investigación.....	6
1.6.1 Objetivo General.....	6
1.6.2 Objetivos específicos.....	6
1.7 Justificación de la investigación.....	6
CAPITULO II.....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	9

2.1.3. Antecedentes Teóricos.....	12
2.1.3.1 Concepto de Contabilidad.....	12
2.1.3.1.1 Clasificación de Contabilidad.....	12
2.1.3.1.2 Cuenta Contable.....	14
2.1.3.1.2.1 Clasificación de las cuentas contables.....	15
2.1.3.1.2.1.1 Cuenta de Activo.....	17
2.1.3.1.2.1.2 Activo en el Balance general.....	17
2.1.3.1.2.1.3 Activos Corrientes.....	18
2.1.3.1.2.1.3.1 Cuentas de Activos Corrientes.....	18
2.1.3.1.2.1.3.1.1 Componentes(cuentas que intervienen en Act. corriente)...	19
2.1.3.2 Cuentas por cobrar.....	20
2.1.3.3 Cartera vencida.....	21
2.1.3.4 Antigüedad de deudas.....	22
2.1.3.5 Cuentas incobrables.....	22
2.1.3.6 Indicadores de cartera.....	24
2.1.3.7 Indicadores con razones.....	25
2.1.3.8 Indicadores de rentabilidad.....	26
2.1.3.9 Indicadores de Rotación de Cartera.....	29
2.1.3.10 Indicadores de periodo promedio de cobro.....	29
2.1.3.11 Cobranzas.....	29
2.1.3.11.1 Principios básicos de las cobranzas.....	30
2.1.3.11.2 Característica del proceso de las cobranzas.....	30
2.1.3.11.3 Normas que rigen la cobranza.....	31
2.1.3.11.4 Gestión de cobranzas.....	32
2.1.3.11.5 Factores de orden externo que afectan la cobranza.....	33
2.1.3.11.6 Factores de orden interno que afectan la cobranza.....	34
2.1.3.11.7 Políticas de Cobranzas.....	34
2.1.3.11.7.1 Cualidades de las Políticas de Cobranzas.....	34
2.1.3.11.8 Técnicas de cobranzas.....	35
2.1.3.12 Recuperación de la cartera.....	38
2.2 Fundamentación Legal.....	38
2.3 Variables de Investigación. Conceptualización.....	43

2.4 Glosario de Términos.....	43
CAPITULO III.....	46
METODOLOGÍA.....	46
3.1 Presentación de la empresa.....	46
3.1.1 Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.....	47
3.1.2 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....	47
3.1.3 Planilla total de trabajadores.....	48
3.1.4 Principales productos o servicios.....	49
3.1.5 Principales Clientes.....	50
3.1.6 Principales Proveedores.....	50
3.1.7 Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo....	51
3.1.8 Análisis económico financiero de periodos anteriores a través de indicadores.....	52
3.2 Diseño de Investigación.....	59
3.2.1 Tipo de Investigación.....	59
3.2.1.1 Investigación Descriptiva.....	59
3.2.1.2 Investigación Explicativa.....	60
3.2.1.3 Investigación Correlacional.....	60
3.2.2 Población y Muestra.....	60
3.2.2.1 Población.....	60
3.2.2.2 Muestra.....	61
3.2.3 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	62
3.2.3.1 Técnicas.....	62
3.2.3.1.1 Entrevista.....	62
3.2.3.1.2 Análisis Documental.....	62
3.2.3.2 Instrumentos.....	63
3.2.3.2.1 Guía de la entrevista.....	63
3.2.3.2.1 Matriz de análisis documental.....	63
CAPITULO IV.....	64
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	64
4.1.1 Entrevista al propietario de la empresa FONDINI S.A.....	64
4.1.2 Análisis documental.....	67

4.2 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	71
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Técnicas de cobro por riesgo de pérdida de una deuda.....	35
Cuadro 2 Técnicas de cobro para deudores especiales.....	36
Cuadro 3 Técnicas de cobro para deudores especiales.....	37
Cuadro 4 Población.....	61
Cuadro 5 Matriz documental.....	63
Cuadro 6 Antigüedad de deudas.....	67
Cuadro 7 Resumen de los indicadores.....	69
Cuadro 8 Plan de mejoras para el proceso de cobranza.....	73
Cuadro 9 Presupuesto de la propuesta.....	82
Cuadro 10 Cronograma de actividades de la propuesta.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 áreas de la Empresa	47
Figura 2 Trabajadores	47
Figura 3 Plantilla de trabajadores.....	48
Figura 4 Diagrama de flujo del Proceso de cobranza.....	76

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación en el contexto

Las cuentas por cobrar provienen de ventas a crédito; en la actualidad, la mayor parte de las empresas otorgan crédito a sus clientes a plazo, con la condición de que reúnan una serie de requerimientos y el cumplimiento de las políticas preestablecidas por la Comisión de Créditos de la empresa. El otorgamiento de crédito resulta favorable porque puede generar más ventas, pero a su vez lo que puede suceder es el aumentar las billeteras vencidas.

La falta de procedimientos de gestión de cobranza afecta el desempeño de las obligaciones de FONDINI S.A., entre las cuales su problema principal es el contrato con empresas estatales, las mismas que se retrasan en cancelar sus deudas.

Sercop debe aceptar formularios y documentos para el pago, el método que realiza el estado ecuatoriano tiene un largo proceso de tramitación, lo cual perjudica a la empresa, este inconveniente genera demoras en los pagos a los principales proveedores extranjeros (como Grupsa, Perlita & Vermiculita y empresas de transporte) Y otros gastos incurridos. Además, ha firmado contratos con empresas privadas, se puede decir que existe por estos contratos.

La cobranza la maneja de forma directa el presidente de la empresa, lo que no debe ser así, ya que no puede argumentar ni pelear para los cobros, pero al manejarse entre autoridades no se puede discutir, nuestros clientes fuertes son: Cuerpo de Ingenieros, China Camce, Techmetal, Vicente

Rodríguez, Conekuacor etc. deben desarrollar un proceso de gestión de cobranza para su aprobación por las autoridades competentes de la empresa. Las gestiones de cobranza, dentro del manejo de capital de trabajo, se ha convertido en un tema de gran actualidad y de mucha discusión en el campo de la administración pública.

Según Jindal & Varita (2020) la solvencia de cometidos es una importante decisión de gestión financiera en una empresa. Por lo que los haberes de obligación, es adecuado para el trabajo diario en la organización y lograr objetivos financieros.

La gestión de posesiones de compromiso incluyendo el manejo del sistema de stock del organismo, la administración de fondos, la administración de las cuentas por fertilizar y la administración de las cuentas por cobrar, todo esto significa la administración del préstamo comercial. (Vinueza, 2019, pág. 164)

“Una parte del capital de compromiso son las cuentas por cobrar que se generan cuando se otorgan créditos al comprador del producto, lo que afectará la determinación del flujo de efectivos de la empresa durante el período turbulento y su liquidez” (Gitman & Zutter, 2018, pág. 26).

Cuando el comprador cumple correctamente con sus condiciones crediticias, la empresa puede pagar al proveedor y cubrir los gastos operativos. "Si el número de cuentas por cobrar administradas por la organización es demasiado grande, debe haber un sistema de cobranza para cobrar el pago dentro del plazo prescrito. Si el comprador se atrasa en el pago, se deben tomar las medidas necesarias para recuperar ese faltante” (Gitman & Zutter, 2018, pág. 30).

“Si el tamaño de las cuentas por cobrar atrasadas es grande, surgirán problemas de liquidez porque no podrá saldar la deuda a raquítica termino

y afectará a la entidad, desde la imagen corporativa hasta cuestiones de rentabilidad y financiamiento” (Leon & Lozano, 2016, pág. 68)

“Una carga constante en las compañías es la cartera vencida, por no haberse cancelado los créditos, la falta de explicación, control, gestión y observación perjudicaría a la empresa, además tendría que ser necesario la contratación de abogados para cobrar” (Leon & Lozano, 2016, pág. 71)

1.1.1. Situación conflicto

El tema de cobranza es muy importante para el desarrollo de Fondini SA, porque afecta directamente su situación financiera, ya que la empresa no tiene fluidez para pagar los gastos fijos, en especial a proveedores, sueldos, IESS, etc., además se está afectando a sus empleados porque para el cálculo de utilidades se contabiliza de las recaudaciones conseguidas.

Prácticamente tienen invertido su capital en contratos grandes como Hospital de Portoviejo, Hospital de Durán, Flopec, Hospital Monte Sinaí, etc. Los riesgos que obtiene una empresa se logran identificar dentro de la empresa Fondini S.A:

1. Gran crecimiento de cartera
2. Se necesita hacer seguimiento de la cuenta pendiente de pago
3. Es necesario personal encargado de cumplir la gestión de cobranza.
4. La persona responsable de la cobranza debe estar capacitada.
5. La gestión de cobro será realizada por el responsable sin la intervención de otra persona.
6. No realizar operaciones coercitivas por la falta de personal para la misión de cobros
7. No se debe aprobar de manera informal el crédito a cliente que mantiene un alto nivel de cartera vencida.

La empresa Fondini S.A. no cuenta con personal que se encargue de la gestión de cobro, de modo que es realizado por el presidente, la administradora, los planilladores, lo que ha ocasionado conflictos al momento de realizar consultas sobre las cuentas pendientes de cobro. Este asunto ha afectado la disponibilidad de efectivo debido al retraso de los clientes en sus pagos y a su vez ha generado que la empresa se retrase en sus cuentas por pagar.

1.2 Formulación del Problema

¿Qué incidencia tiene el sistema actual de gestión de cobranzas en el cumplimiento de obligaciones de la empresa FONDINI SA de la ciudad de Guayaquil?

1.3 Delimitación del Problema

Propuesta de Mejora en el Sistema de Gestión de Cobranzas de la empresa Fondini S.A.

País: Ecuador

Provincias: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Ximena

Campo: Administración de las cuentas cobrar

Aspecto: Sistema de gestión de cobranzas

Área: Tesorería

Periodo: 2020 – 2021

1.4 Variables de la Investigación

Variable independiente: Gestión de cobranzas

Variable dependiente: Cumplimiento de obligaciones

1.5 Evaluación del Problema

Delimitado. - Es delimitado o reducido ya que el problema se presenta en el procedimiento de las gestiones de cobranzas en la empresa Fondini S.A. de la Ciudad de Guayaquil en el año 2021.

Claro. – Es redactado utilizando términos muy fáciles de comprender, su lenguaje es sencillo, natural y evidente para el lector que tenga poco conocimiento o no sabe nada acerca del tema.

Factible. - Es factible ya que tiene el apoyo del Gerente y el personal de la empresa Fondini S.A., no se necesita realizar mucho gasto para el investigador y existe la facilidad para conseguir toda la información necesaria, tanto de la empresa como de los de otras fuentes de investigación oportunas para desarrollar el tema planteado, además es de mucha utilidad, debido a que ofrece la posibilidad para la solucionar el problema existente en la empresa.

Evidente. - Es evidente debido a que su contenido cuenta con manifestaciones de forma clara y observable.

Variables. - Identifica las variables que fueron usadas claramente, tanto la variable independiente “Gestión de cobranzas” como la dependiente “Cumplimiento de obligaciones”, las mismas que fueron determinadas para el estudio y la solución del problema planteado.

Concreto. - La información ofrecida es escrita de manera concreta porque no redundante, ni se encuentran datos que fueran innecesarios, es corto ya que muestra solamente lo preciso y oportuno.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

Proponer mejoras al proceso de gestión de cobranzas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa Fondini S.A.

1.6.2 Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados con la gestión de cobranzas.
- Diagnosticar el proceso de gestión de cobranzas y el estado del cumplimiento de las obligaciones de la empresa Fondini SA
- Establecer los procedimientos y estrategias para tener una mejor gestión de cobro en la empresa Fondini SA.

1.7 Justificación de la investigación

Esta investigación es importante, porque ayudará al trabajo de cobranza de la empresa, debido a que en la actualidad existe desorganización en el registro de ingreso de dinero en la compañía. El proceso de crédito del sistema de estos registros es de 30, 60 y el período de pago es a más de 90 días, implementar un proceso de mejora en las gestiones de cobranzas a través de técnicas innovadores consentirá mantener márgenes adecuados de vencimiento.

Posee una relevancia social, ya que los sectores comerciales se enfocan en las empresas de las competencias y formulan otras tácticas para las ventas del producto, no obstante, los cobros por crédito vencido comienzan a ser impresionante si no hay experiencia en este campo, el propósito de este estudio es el mejoramiento de los procesos de cobro para recuperar el dinero, porque el adecuado procedimiento de cobranza aporta liquidez a la entidad.

Beneficiarios del proyecto serán los individuos implicados de la empresa, ya que se ha sufrido por atrasos como: pago a proveedores, pago de gasto

administrativo, salarios, pago a entidades estatales tales como: IESS, SRI, etc.

Tiene justificación teórica porque las teorías desarrolladas en este estudio permitirán conocer a mayor escala el comportamiento de las variables de investigación y el vínculo que existe entre las mismas, con el resultado obtenido se logrará conocer de qué modo perjudica al entorno, o si en una institución se estén llevando operaciones incorrectamente dirigidas, además el desarrollo de la presente investigación valdrá de guía para que otras personas que investigan, puedan decidir la toma de medidas para resolver dificultades similares a esta.

Tiene fundamentos metodológicos ya que por medio de la aplicación de los instrumentos de la investigación se hará un diagnóstico de las reglas crediticias, política de cobranza, y seguimiento de los clientes, que es objeto de investigación, la recogida de datos se hará mediante encuestas y entrevista, con lo que logrará conseguir una comprensión más clara del problema existente en la compañía y ayudar a definir el procedimiento más apropiado para la mejora de la gestión de cobros y los elementos que se necesitan para elaborar la propuesta.

Se puede establecer políticas de créditos, de cobranzas, y realizar el seguimiento necesario a la clientela deudora de la compañía, esto ayudará de manera práctica a la resolución de inconvenientes ocurridos a la entidad, ya que valorará las políticas realizadas y los métodos utilizados por la empresa FONDINI S.A. en el momento de dar crédito y ejecutar las cobranzas. Se reestructurará los procedimientos actuales para disminuir los riesgos en la cartera.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Antecedentes Históricos

Las gestiones de cobranzas se iniciaron a partir de la era antes de Cristo como dijo Guzmán (2017). En la edad media los negociantes usaban cartas de crédito para cobrar, las mismas que se escribían en unas tablillas de barro fabricadas en Mesopotamia. Con el desarrollo de métodos de cobranza, también se establecieron bancos que fueron los que introdujeron y crearon los créditos.

En el tiempo de la cultura griega crearon un procedimiento denominado sistema legal de la ley de Solón. “Mediante este procedimiento se contribuyó a mejorar la actividad administrativa y la administración de cuentas de parte de funcionarios, también establecieron un método muy complejo para la anotación de la contribución pagada de varias ciudades que pertenecen a Atenas” (Guzmán, 2017, p. 12) Lo antes citado fue el comienzo en administración de cuentas por cobrar, con el paso del tiempo y la aparición de nuevas ciencias, se ha consolidado y mejorado la actividad de cobranzas, hasta llegar al tiempo actual con el desarrollo de un sofisticado sistema administrativo y tecnológico muy eficaz, para estos procesos.

Con el tiempo, la situación ha cambiado. Esto se debe a muchos factores, tales como la gran cantidad de ofertas de bienes y servicios del mercado que se ha convertido en una guerra comercial empresarial, dando toda la facilidad para que obtengan el crédito para comprar alguno de los bienes o servicios. (Guzmán, 2017, p. 17).

En la actualidad provincialmente gran cantidad de empresas cuentan ya con un departamento de cobros, porque que las cobranzas son de mucha importancia, porque tienen compromisos que cumplir, además si no cobran la deuda, se puede convertir en cuenta incobrable. Lozada (2018) por eso el departamento de créditos y cobranzas deberá examinar bien a los clientes antes de conceder un crédito a largos plazos y con alto monto.

A nivel nacional la cartera vencida en compañías de construcciones representa tener deudas a un plazo largo, ya que se les concluye las obras que contrataron, pero los valores que quedaron pendientes de cobrar se alarga su pago, para lo cual se debe cumplir con una serie de requerimientos que solicita el estado para poder cobrar, lo que resulta en pérdidas para la empresa.

La mayor parte de las empresas que trabajan con entidades gubernamentales tienen dificultades de cobros, ya que, en nuestro país, hay dificultad de efectuar las gestiones de cobranzas a empresas gubernamentales, los encargados no atienden las llamadas, no contestan el correo, o se hacen los desentendidos. Todo esto perjudica, más aún a una mediana empresa, no obstante, se sabe que el estado se retrasa, pero si paga.

Por lo tanto, a través del desarrollo de esta investigación, se efectuarán varios procedimientos con el propósito de poder recuperar el valor vencido, ya que es de importancia acordarse que el cobro de las deudas es lo más fundamental para la empresa Fondini S.A., por lo que se aplicará todo el esfuerzo para conseguir lo requerido.

2.1.2 Antecedentes referenciales

En toda investigación, es necesario considerar las investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio. Robles (2020) expresa que:

Los antecedentes establecen todos los hechos y circunstancias, utilizados para aclarar y explicar el problema. Por esta razón seguidamente, se presenta varias investigaciones las mismas que serán la guía de esclarecimiento para abordar el tema de los procesos de cobranzas, se considera beneficioso analizar los distintos puntos de vista de distintos autores de otras tesis que guarden relación con el presente estudio investigativo:

El proyecto de Investigación de autoría de Montaguano & Muentes (2017), realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, con el tema “Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la Compañía NORELCO S.A. para prevenir la cartera vencida”, su objetivo general fue “Proponer mejoras en el proceso de cobranzas para prevenir el aumento de la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A.”, Se llegó a la conclusión que “existe un alto nivel de cartera vencida, es necesario reformar los procesos de administración y hacer un planteamiento a los procesos de ventas, crédito y cobranzas es evidente, ya que los procedimientos actuales no son de formalidad, esto no favorece ni es beneficioso, para alcanzar objetivos.

Este tema tiene relación con el presente estudio, debido a que plantea dar mejoras al proceso de cobranzas. La diferencia de esta investigación con la analizada es que la empresa NORELCO S. A. inició sus actividades con ventas de contado, pero al pasar el tiempo otorgó créditos a sus clientes, y alcanzo niveles de venta anteriormente no conseguidos, perdiendo así el control de las ventas a crédito, en esta empresa hay un departamento de crédito y cobranza con poco personal, lo que representa debilidad en sus funciones y mantienen procesos no muy eficientes.

El autor Rebolledo (2018) de la Universidad Regional de los Andes UNIANDES, extensión en Babahoyo en su tesis titulada “Procedimientos de control interno contable para departamento de cartera y cobranzas en

distribuidora farmacéutica” planteó como objetivo “Diseñar procedimientos de control interno para el departamento de cartera y cobranzas, que permita la recuperación de la cartera vencida, la eficiencia y liquidez de la Distribuidora Farmacéutica de Babahoyo. Llegó a la siguiente conclusión: la Distribuidora Farmacéutica Babahoyo, tiene procesos de gestiones contables inadecuadas para la prevención de riesgo financiero, por eso, es preciso el diseño de procedimientos para estas gestiones. Esta tesis se relaciona con el presente tema debido a la labor inadecuada de cobranza.

Segovia & Larrea (2017) de la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Escuela de Ingeniería Comercial Universidad de Guayaquil, modalidad a Distancia Virtual, en su tema de investigación “Propuesta para mejorar el proceso de gestión de cobro para la empresa maderera XYZ del cantón Durán.” plantearon de objetivo general “Diseño de un proceso de mejora para las gestiones de cobranza en la empresa maderera XYZ del cantón Durán, por medio de procedimientos eficaces que se enfocan a minimizar los riesgos en la cartera.”, se estableció que la clientela no cumple con sus pagos en la fecha fijada. La falta de una planificación de estratégica de cobranza no está permitiendo la realización de la cobranza preventiva. Tiene relación con esta investigación por la falta de procedimientos apropiados en las cuentas por cobrar que ayuden a tener control al conceder créditos y al efectuar las cobranzas, debido a que el retraso del cobro causa un bajo rendimiento de liquidez.

Mediante estos tres trabajos de investigación citados anteriormente, se puede sintetizar que mantienen algo en común, es decir, que tienen una relación directa o indirecta con la recuperación de la cartera vencida y es de importancia su aplicación de estrategias para las cobranzas porque estas darán la ayuda para tomar las decisiones apropiadas sin arriesgar la recuperación de los fondos.

2.1.3 Antecedentes teóricos

2.1.3.1 Concepto de contabilidad

Zapata (2016) Argumenta que: “La contabilidad es un conjunto de información para medir las actividades de la empresa, se encarga de procesar los datos en estados y comunicar el resultado a los tomadores de decisión.” (p.7).

(Bravo, 2016) al respecto, opina que: es la ciencia, arte y técnica para el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de periodo contable. (p.44)

Por eso, podemos decir que la contabilidad se utiliza para el ordenamiento de registros por medio de la aplicar reglas y procedimientos, con el propósito de conseguir un resultado exacto en tomar una decisión para el adelanto de una empresa.

2.1.3.1 Clasificación de contabilidad

Aldana (2016) argumenta que: “La contabilidad tiene su clasificación en concordancia con la actividad para lo que se vaya a utilizar y se fracciona en dos partes la privada y la oficial” (p.34).

Jamie (2016) al respecto, el diccionario económico y financiero Economipedia hace la siguiente clasificación:

1. Contabilidad Privada. - Es la que se encarga de clasificar, registrar y analizar la operación económica, ya sea de empresas accionistas y personas particulares, y que les permitirá tomar una decisión, en el área administrativa, financiera y económica. De acuerdo con su actividad se divide en:

- Contabilidad Comercial. - Es la dedicada a la actividad de comprar y vender mercadería además del registro de todas las transacciones mercantiles.
 - Contabilidad de costo. - Tiene sus aplicaciones en los sectores industriales, servicio y extracción de minerales, registra de forma técnica tanto el procedimiento y la operación que establecen el precio del producto terminado.
 - Contabilidad Bancaria. – Guarda relaciones con la prestación del servicio monetario y hace registro de la operación de cuentas en depósito o retiro del dinero realizado por el cliente. Sea esta cuenta corriente o de ahorro, además se registra crédito o giro al interior o exterior, así también como de otro servicio bancario.
 - Contabilidad de las Cooperativas. - Se encargan de la satisfacción de la necesidad de sus socios sin fines lucrativos, en varias actividades como: la producción, distribución, ahorros, créditos, viviendas, transportación, salud y cultura.
 - Se encarga del control de las otras actividades lo que le admite el análisis e interpretación del proceder y perfeccionamiento de las cooperativas.
 - Contabilidad Hotelera. - Esta relacionada con el área turística por lo que se encarga de hacer el registro y control de todas las operaciones de estos establecimientos hoteleros.
 - Contabilidad de Servicios. - Son todas aquellas que presentan servicios como de transporte, salud, educación, profesional, etc.
- 2 Contabilidad Oficial. – Se encarga de registrar, clasificar, controlar, analizar e interpretar las operaciones de la entidad de derecho público y a su vez permite la toma de decisiones en la materia pública, presupuesto, administración, economía y finanzas.

Se puede ver que en esta clasificación que la contabilidad pública posee criterios de control social de la decisión acerca del bien público y la utilización del recurso económico-financiero del ente público, así mismo la

contabilidad privada será la base para las gestiones y el diseño de las políticas.

2.1.3.1.2 Cuenta contable

Herrera (2018) Dice que: Al grupo de registros en los que se detalla en orden cronológico las operaciones que lleva a cabo una entidad económica en un periodo fijo se le llama cuenta contable. un ejemplo de ello es la cuenta de caja de la compañía, en la que se anotan todo el movimiento realizado en efectivo.

Zavala (2015) Argumenta que: “La palabra Cuenta es usada en la contabilidad para el registro, clasificación y resumen ordenado del incremento y disminución de naturaleza equivalente, que se origina en la transacción comercial, lo cual corresponde a los rubros de los activos, pasivos, patrimonios, rentas, costos y los gastos” (p, 173). Por esto, la cuenta contable es el fundamento de los sistemas contables financieros, ya que sin estos no sería posible el registro de las transacciones de la entidad económica y efectuar la posterior tarea de analizar y generar los estados financieros.

Un registro contable se compone de:

- Nombre de cuenta: Se refiere a la denominación específica de una cuenta. Se recomienda que los nombres sean los más explícito posible. Como, por ejemplo, Proveedores o Bancos.
- Código: Se refiere al número de identificación en el plan de cuentas de la entidad económica.
- Debe: se debe ubicar a la izquierda de la cuenta y es empleada para el ingreso de los débitos.
- Haber: Es la que hace el registro de los créditos de la entidad económica. Se ubica a la derecha de la cuenta.
- Saldo: Es la diferencia del debe y haber. Si es que el total de débitos es mayor que el total de créditos significa que representa a una cuenta de saldo deudor. Si es lo contrario, el saldo será acreedor.

2.1.3.1.2.1 Clasificación de las cuentas contables

La contabilidad consta de un conjunto de seis grupos, en los que se colocan cada cuenta en relación al tipo de operación que registra, las cuentas contables tienen su clasificación:

Herrera (2018) hace la siguiente clasificación:

Cuentas reales o balance. – Dentro de este grupo se incluye cuentas de registro de capitales, derecho y obligación de la compañía, que son sus activos, pasivos y el capital.

- Cuenta de activo: Esta cuenta representa a todos los bienes y derechos de una entidad económica. Ya sean tangible como: dinero, posesiones entre otros, o intangible: propiedades intelectuales, marcas, etc.
- Pasivo: Representa a los compromisos de las empresas ante terceras personas ya sea proveedor, banco u otros acreedores.
- Patrimonio: Se refiere al total de aportaciones del propietario modificada por el resultado de la operación de la entidad económica.

En las denominaciones de la cuenta real, el saldo de la cuenta simboliza efectivamente lo que posee la entidad económica en un periodo, ya sea lo que tiene y lo que debe. Por eso, estas al concluir la etapa contable conformaran el Balance general de la compañía. Así mismo, tienen la característica de ser las cuentas permanentes; es decir, que se conservan abiertas, así es como se transfieren de un saldo a otro en cada etapa contable.

Cuenta nominal o de resultado. – Es la cuenta que representa al ingreso y egreso, fruto de la labor económica de la compañía durante una etapa determinada, y que constituyen el Estado de Resultados.

- Ingreso: representa el capital que ingresa al negocio, fruto de sus actividades económicas.
- Costo: refleja a todo el gasto del dinero de la compañía para adquirir activos que causaran un beneficio económico a la empresa, así como todos los costos que representa poner en marcha estos activos.
- Gasto: Estas cuentas reducen el beneficio de la compañía o aumentan su deuda o pérdida.

Cuenta transitoria o temporal. - Dura igual que la de la etapa contable. generalmente, empiezan el 1 del mes de enero de cada año y se cierra el 31 de diciembre de ese mismo año, transfiriendo su resultado de pérdidas o ganancias a la cuenta capital.

Cuenta mixta. - Es la cuenta que su saldo en un tiempo determinado se conforma por una parte real y otra nominal. No obstante, al cierre de ejercicio el saldo debe ser de una naturaleza real. Un ejemplo de ello es el monto de prepagados o diferido.

Cuenta de orden. - Es la cuenta que controla las operaciones que no afectan a los activos, pasivos, patrimonios tampoco a las transacciones de la compañía, Sin embargo, sí genera un compromiso para con esta, porque a las operaciones que las causaron, puede resultar ser un recurso o responsabilidad para la empresa.

En conformidad, se muestran simplemente por la necesidad de control, al pie de los balances generales, situando las cuentas de deudas debajo del total de activo y a las cuentas acreedoras abajo del total de pasivo y patrimonio.

Estas cuentas se caracterizan especialmente, por ser de anotación de control y no necesitan de la partida doble. Pero, para el cumplimiento de

este principio se registra dos cuentas las mismas que tienen las mismas denominaciones, No obstante, si hay diferencias entre ellas ya que a la cuenta acreedora se adiciona los términos "por contra".

Si se entiende bien como clasificar las cuentas contables, un plan de cuenta estará bien estructurado y permitirá la ubicación de cada cuenta debido a sus funciones y estructura, con el propósito de que el estado financiero generado refleje verdaderamente la situación de economía de la compañía.

2.1.3.1.2.1.1 Cuenta de activo

Calvo & Flores (2016) Opinaron que “La cuenta de activo fijo o cuenta de activo no corriente representan a los bienes de una entidad económica, sea esta tangible o intangible” (pág. 28). los mismos que no pueden convertirse en líquidos a corto plazo y por ser precisos para la labor de la compañía, no se pueden destinar a la venta.

2.1.3.1.2.1.2 Activo en el balance general

Activo es el recurso de cuantía que alguien tiene para la generación de un beneficio futuro ya sea económico o no lo sea.

Según Sánchez (2018): “Esta cuenta de activo debe registrarse en el Balance general, debido a que son los bienes y derechos que tiene una compañía. Por ejemplo, el activo de una escuela puede ser: banca, pizarrón, escritorio, terreno, edificio, etcétera” (pág. 67). Esto, en contabilidad, representa los bienes y derecho de una sociedad, logrados en el pasado y con que se espera lograr, beneficios futuros.

División del activo: - se dividen en los siguientes grupos:

a) Activo circulante. es representada por dinero en efectivo o partida que pueda convertirse en efectivo en el plazo menor a un año

b) Activo fijo. Es todo bien necesario para la realización de los objetivos de una empresa y por esta causa son de carácter de duración en una empresa.

c) Activo intangible. Es una erogación que se convertirá en beneficio o servicio futuro, como gastos de organizaciones o de instalaciones, patente, marca, etc.

2.1.3.1.2.1.3 Activo corriente

En GestioPolis (2018) se menciona que: El activo corriente debe ir relacionado con las cuentas de liquides de la empresa, un activo corriente, al mismo tiempo de ser líquido, debe poseer el propósito de convertirse en efectivo a corto plazo. Lo que quiere decir que el activo corriente se relaciona al activo que representa derechos y que se extinguirá a corto plazo.

2.1.3.1.2.1.3.1 Cuentas de activo corriente

La (Enciclopedia economica.com) las divide en varios subgrupos:

- Activo Disponible. - Este representa al dinero que está a la disposición dentro de caja y la cuenta bancaria. Normalmente las empresas prefieren operar sus capitales en cuentas bancarias, debido a seguridad lo que representa tener el dinero custodiado en el banco. No obstante, es necesario y a veces imprescindible poder contar con efectivo, por la operatividad de la empresa.
- Inversión Temporal a corto plazo. - La inversión temporal se trata de la representación de aquel dinero que no se utiliza dentro de las transacciones diarias que realiza la organización por periodo temporal o a corto plazo; igual o menos de un año, con el propósito de aprovechar el excedente de liquidez y hacerlo rentable, mientras se necesita de ese recurso para invertirlo en las operaciones del negocio.
- Activo Exigible - Este representa el dinero adeudado a la entidad por los actores que están relacionados con las operaciones de la empresa. Luego de hacer efectivo las inversiones temporales, por

orden de liquidez, Además se encuentra el dinero que la empresa desea recuperar a corto tiempo y que se ha entregado a los entes ajenos a la misma.

- Activo Realizable - El inventario está conformado, en las empresas de comercio, por bienes que posee la empresa con intenciones de vender. En el caso de que la empresa realice la elaboración de los bienes que comercializa, aparece otros inventarios, como de la materia prima, el producto que está en proceso, el de material de la elaboración o de la mercancía en tránsito.
- Activo Diferido – Es por lo general son los productos que van a ser pagados pero que no se han disfrutado, como por ejemplo los seguros. Además, se considera activo corriente cuando representa un derecho que se van a extinguir a corto plazo.
- Bienes para la venta. – Son los activos que las empresas deciden poner en a la venta por diferentes razones. Por ejemplo, una máquina de las maquinas que se decide poner a la venta, vender porque se va a implantar una nueva tecnología.

2.1.3.1.2.1.3.1.1 Componentes de cuentas del Activo corriente

Para Ruiz (2017) las cuentas de activo corriente son:

Activo disponible:

- Cuenta Caja
- Caja (En Moneda Extranjera)
- Cuenta Bancos
- Bancos (En Moneda Extranjera)
- Caja Chica

Activo no disponible:

- Inversión en acciones
- Inversiones en bonos
- Depósitos a plazo fijo
- Depósitos en las cajas de ahorro

Activo exigible:

- Cuentas por cobrar
- Documentos por cobrar
- Documentos en cobranzas
- Documentos vencidos
- Documentos en ejecución
- Alquiler por cobrar
- Interés por cobrar
- Deudores varios
- Anticipo a los proveedores

Activo realizable:

- Inventario de mercadería
- Inventario inicial
- Inventario final
- Mercadería en tránsito

Activos diferidos:

- Alquiler pagado por adelantado
- Anticipo de sueldo a empleados
- Seguro pagado por adelantado
- Intereses pagados por adelantado

2.1.3.2 Cuentas por cobrar

Pérez (2019) Argumenta que: Las cuentas a cobrar simbolizan el derecho exigible originado por venta, servicio prestado, otorgamiento de préstamo u otro concepto equivalente.

Origen. Por su origen, se puede formar dos grupos de las cuentas por cobrar:

- Responsable de clientes
- Responsable de otros deudores

El primer grupo proporciona los documentos y cuentas de los que son responsables los clientes de la empresa. Estos documentos y cuentas provienen de la venta de bienes o la prestación de servicio y representan las actividades normales de la entidad. Para los servicios, los derechos acumulados se deben de presentar como cuentas por cobrarse, incluso si no han sido facturados en la fecha de cierre operaciones de la empresa. Dentro del segundo grupo, se deben mostrar las cuentas y documentos por cobrarse de otros deudores deben agruparse por concepto e importancia.

Estas cuentas tienen su origen en transacciones distintas a las constituidas por entidades, como préstamos a accionistas y al personal superior y empleados, reclamación, venta de inmovilizado, sobrepagos de impuesto, etc. Si la cantidad involucrada no es importante, puede mostrarse como otras cuentas por cobrarse.

Toda cuenta a cargo de compañía tenedora, subsidiaria, afiliada y asociada debe listarse por separado en el grupo de cuentas por cobrar, ya que por lo general poseen particularidades especiales en términos de exigibilidad. En el caso de considerarse que las cuentas no vencen de inmediatamente y su saldo se asemeja más a inversión de la empresa, se deberá clasificar en una sección especial de activo no corriente.

2.1.3.3 Cartera vencida

La cartera vencida en una entidad esta formada de documentaciones y créditos que no fueron pagados en su fecha de vencimiento. Representa un rol principal dentro de la planificación financiera ya que constituye un gran peligro para la salud de la entidad. Para Araujo, (2016) “ La cartera vencida representa al recurso que después de ser sido cedido mediante préstamo a persona natural o jurídica tiene niveles de incumplimiento de pagos” (p.11).

2.1.3.4 Antigüedad de deudas

Los reportes de antigüedad de cuentas a cobrar es un informe que registra el lapso que una cuenta ha estado pendiente de cobro. El informe fracciona estas cuentas en periodos determinados, lo mismo que proporciona información sobre las proporciones de las cuentas a cobrarse ya sea al corriente y atrasado, en un plazo determinado (Besley & Brigham, 2019)

2.1.3.5 Cuentas incobrables

Para Espinoza (2017) Una Cuenta incobrable, es la que por motivo ajeno a la entidad no puede a ser cancelada, generándose por lo tanto, pérdida de activos. Por tanto, deberán dársele de baja y registrarla en un nuevo rubro.

Una cuenta incobrable, puede ser ocasionada por:

- Venta a crédito.
- Préstamo.
- Demás deudas.

La misma que es tomada, como aquella, en la que realmente la persona que tiene la deuda es difícil que pueda pagar a la empresa. Esto se debe, a que, así como existe persona solvente. Hay otra que efectúa la compra sin pagar su valor, lo que después no se les es posible el cumplir con su compromiso de cancelación. Aumentándole por lo tanto a la empresa que le otorgó el crédito una más a las cuentas incobrables.

Es conocido por los empresarios o inversionistas, que puedan suscitarse circunstancias en las que se llegue a tener cuentas que no lleguen a cancelarse. Las mismas que originaron un gasto que no fue solventado, Representando una merma. Esta situación se denomina riesgo crediticio inevitable y el empresario debe ser consciente de que cuanto más tiempo el deudor no haya cancelado la deuda, es menos probable que la pague.

Por eso, que cuando la cuenta llega a ser incobrable, ya no se considera activo dentro de la empresa, y tiene que eliminarse de las cuentas contables. De esta manera, los ingresos se reducen y luego se transfieren a la partida de gastos, que ahora se determina como "gasto de cuenta incobrable".

Motivos por las que las cuentas son incobrables.

Los motivos por los que las cuentas llegan a ser incobrables son bastante variados, en los que pueden darse algunos de los siguientes:

- Quiebra del deudor.
- Desaparecimiento o imposibilidad para contactarse con la persona deudora, haciéndose imposible localizarla.
- Fraude planificado por el deudor.
- Falta de evidencias para verificar el hecho de que la deuda ha sido contraída y ahora se niega a pagar.

Dentro de los elementos que influyen en las cuentas incobrables son:

- Las gestiones de cobro de la entidad: Todas las empresas deben tener la capacidad de aplicar cualquier habilidad, para poder recobrar la deuda, o una parte de esta. Por lo que podría disminuir, por ejemplo, el plan de pago, hacer descuentos en caso de que se llegue a efectuar el mismo. O alguna cosa que motive el pago de la cuenta, al mismo tiempo que el deudor se sienta cómodo y comprometido por la confianza que se le sigue teniendo.
- Ambiente macroeconómico: En vista de oportunidades de evolución, o desarrollo financiero, las personas, como también las entidades. Podrán disponer de un mayor capital lo que les consentirá cubrir todas sus responsabilidades adquiridas. No obstante, en vista de las inseguridades o desequilibrios económicos, el intermediario o

mediador tendrá una propensión hacia el descenso conduciéndolos hacia la falta de pago.

- Situaciones particulares de la persona deudora: Posiblemente el deudor tenga un problema grave de liquidez que a lo mejor era de conocimiento en la empresa y de igual forma le quieren dar el crédito. Ante tal circunstancia, es totalmente indispensable que la organización designe el tiempo que haga falta para la identificación de tales fallas. Antes de ejecutar el permiso de dar un crédito, que luego se vaya a convertir en una de tantas cuentas incobrables.

Cuentas que son Incobrables en la Contabilidad

Las maneras en que contablemente se conoce a las cuentas incobrables en la contabilidad son:

- De forma directa de parte de la organización.
- Mediante una provisión por incobrables.

Las mismas que permiten que la personas inversionistas lleven el control y asuman que tienen como pérdida una variedad de cuentas que no han sido canceladas y que es difícil que lo hagan. Así mismo, de que cuando se esté originando una provisión, uno de los deudores no ha ejecutado el pago de su deuda fracase, no podrá producirse un nuevo desembolso. Así es como descenderá la provisión junto a las cuentas incobrables.

2.1.3.6 Indicadores de cartera

Nava (2019) Argumenta lo siguiente: “Los indicadores de cartera ayudan a las empresas a medir tiempo y eficiencia para la administración de los recursos que posee” (pág,75). Así mismo, dice que para un análisis efectivo de finanzas se necesita tener presente:

- La rotación de cartera: Este indicador muestra el número de días en que se demora una empresa en convertir las cuentas por cobrar en en efectivo.

- Rotación de inventarios: muestra el número de días en el que el inventario efectúa movimientos.
- Rotación de proveedores: muestra el número de días en que la empresa efectúa los pagos a los proveedores.
- Los indicadores anteriormente mencionados ayudaran a la creación de estrategias dirigidas al conocimiento del perfil del cliente, como incentivarlo a que paguen su deuda a tiempo. Asimismo, ayudará a la gestión y control de los movimientos de los bienes y servicios que se ofrecen.

2.1.3.7 Indicadores con razones

Según Ospina (2020): Las razones financieras son herramientas utilizadas para la contabilidad y finanza con el propósito de evaluar las situaciones económicas por las que atraviesan las empresas. Además, son conocidos por indicadores financieros que forman parte del análisis financiero.

Las razones financieras. - Están fundamentadas en los estados financieros de las empresas, son de mucha importancia, ya que producen el análisis exhaustivo de la empresa y sus capacidades para hacer frente a las obligaciones, Además valen para decidir, también al ser indicadores permiten calcular entre los periodos para la deducción de los cambios en los comportamientos económicos.

En (Tueconomiafacil.com, s.f.) encontramos la siguiente clasificación:

- Las Razones de liquidez.
- Las Razones de endeudamiento.
- Las Razones de rentabilidad.
- Las Razones de cobertura.

Razones de liquidez. - Evalúan las capacidades que posee la empresa para el cumplimiento de su obligación financiera en corto plazo, conforme

se va venciendo. Es preciso conocer algunas definiciones para tener un mejor entendimiento de las fórmulas:

Activo corriente: Son activos los cuales pueden convertirse en efectivo en el lapso menor a un año como, por ejemplo: inventarios, inversiones o carteras.

Pasivo corriente: Son pasivos los cuales debe cancelar la empresa en tiempo máximo de un año como, por ejemplo: proveedores o crédito a corto plazo.

Entre las razones de liquidez se puede encontrar:

Capital de trabajo(CNT): Siendo su fórmula:

Capital neto de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente

Razón de endeudamiento. - Esta razón financiera muestra el número de activos que posee la empresa que se suministran mediante las deudas.

Fórmula: Razón de endeudamiento = total de pasivos / total de activos muestra el porcentaje de los activos que están financiados por los acreedores. Si mayor es este índice, más grande es el monto de dinero de las demás personas que se está utilizando para la generación de utilidades

2.1.3.8 Indicadores de rentabilidad. - son índices financieros utilizados para la medición de la efectividad administrativa de las empresas, para el control de los costos y gasto, para de esta forma, convertir las ventas en utilidades. Son mayormente utilizados los de: margen neto, margen bruto, margen operacional y rendimiento de patrimonio.

Los mismos que combinan las variables económicas y financieras para poder ofrecer las medidas de rentabilidad de una empresa. Si se utilizan de forma correcta, pueden ser los más convenientes para el cálculo de la rentabilidad efectiva de la empresa.

- Margen de utilidad bruta. – Se utiliza para medir los porcentajes que quedan de cada dólar de venta. Si mayor es el margen de utilidad bruta,

es mejor debido a que es menos el valor relativo de las mercancías vendidas. Su fórmula: Margen de utilidad bruta = Utilidad bruta / Ventas

- Margen de utilidad operativa. - Se utiliza para medir el porcentaje que quedan de cada dólar de venta. Luego de deducir los costos y gastos, exceptuando interés, impuesto y dividendo de las acciones preferentes. Simboliza a la utilidad pura ganada por cada dólar de venta. Las utilidades operativas son puras ya que mide solamente las utilidades ganadas dentro de las operaciones y desconoce interés, impuesto y dividendo de la acción preferente. Se prefiere los márgenes de utilidad operativa altos. El margen de utilidad operativa se calcula: Margen de utilidad operativa = Utilidad operativa / Ventas
- Margen de utilidad neta. – Muestra la tasa de utilidades obtenidas de las ventas y demás ingresos. Considera las utilidades como un porcentaje de las ventas y demás ingresos ya que cambia con los costos, además revela los tipos de controles de la administración acerca de la estructura de costos de la empresa. Su fórmula es: Margen de utilidad neta = Utilidad neta después de impuestos / Ventas Totales
- Rendimiento sobre los activos (ROA). – Tiene en consideración el número de recursos precisos para respaldar a las operaciones. El rendimiento de activos muestra la eficiencia de la administración en la generación de las utilidades partiendo de los activos que tiene disponible y quizá sea la medida de rendimiento individual más significativo. Su fórmula es: ROA = Utilidad neta después de impuestos / Activos totales.
- Para hacer rendir al máximo al ROA se debe dividir en sus partes. El mismo que está compuesto por dos elementos claves: el margen de utilidad neta de la empresa y la rotación del activo total. ROA = Margen de utilidad neta x Rotación de los activos totales
- La rotación de activo total muestra la eficiencia con que se utilizan los activos para respaldar las ventas. Su fórmula es: Rotación de activos totales = Ventas anuales / Total de activos Por lo que se tiene :
ROA = (Utilidad neta después de impuestos / Ventas Totales) x (Ventas anuales / Total de activos)

- El Rendimiento del capital, ROE. – Es una medida del rendimiento general de una empresa, se vigila muy de cerca por los inversionistas ya tiene una relación directa con la utilidad, crecimiento y dividendos de la empresa.
- El rendimiento sobre el capital, o rendimiento sobre la inversión (ROI), Tiene como objeto medir el rendimiento para los accionistas de la empresa, al relacionar la utilidad con el capital del accionista: Su fórmula utilizada es:

$ROE = \text{Utilidad neta después de impuestos} / \text{Capital de los accionistas.}$

De la misma manera que el ROA, las medidas de rendimiento acerca del capital (ROE) se puede dividir en las partes que lo componen.

El ROE es una extensión del ROA que se encarga de Introducir la decisión de financiamiento de la empresa dentro del análisis de rendimiento, la medida aumentada del ROE muestra el nivel en que el apalancamiento financiero o el uso lucrativo del capital en préstamo puede que aumente el rendimiento para los accionistas. La utilización de la deuda dentro de la estructura del capital representa, que el ROE siempre será mayor que el ROA. Nos preguntamos qué tanto. En vez de usar la versión abreviada del ROE, es decir, la ecuación anterior, podemos calcular el ROE de esta forma:

$ROE = ROA \times \text{Multiplicador de capital}$

$\text{Multiplicador de capital} = \text{Activo total} / \text{Total del capital de los accionistas}$

- Utilidades o ganancias por acción, UPA o GPA. - Generalmente, las ganancias por acción de la empresa son de importancia para todos los accionistas, ya sean actuales o futuros, y su administración. Como se mencionó antes, las GPA simbolizan el monto en dólares que se ha obtenido en el periodo para las acciones comunes en circulación. La ganancia por acción se calcula

$\text{Ganancia por acción} = \text{Ganancia disponible para los accionistas comunes} / \text{Número de acciones comunes en circulación}$

2.1.3.9 Indicadores de rotación de cartera. - Siigo (2017) indica que: Este indicador sirve para definir el tiempo que demora la empresa en recolectar lo que le adeudan por terceros por medio de las cuentas por cobrar, lo cual representa que terceras personas están apalancando su operación por medio del dinero que le están adeudando. Es por eso que, trabajar para tener un buen recaudo de cartera es provechoso ya que le proporciona a la empresa la posibilidad de usar el dinero cobrado para su propio desarrollo, impidiendo apalancarse por otro medio como préstamo a socios o financiación con terceros.

Fórmula de la rotación de cartera:

Rotación de Cartera = (Cuentas por Cobrar × 360) / Ventas

2.1.3.10 Indicadores de periodo promedio de cobro

Programas Perú.com (2018) indica que: El periodo promedio de cobros indica la cantidad de días que tarda una empresa para que las cuentas por cobrar comercial se efectivicen. Lo que representa que entre menor es la cantidad de días, más breve se está cobrando las deudas de nuestros clientes. indudablemente es provechoso debido a que nos permite que la empresa obtenga efectivo para solventar todas sus operaciones.

Para el cálculo de esta ratio se usa la fórmula:

Periodo promedio de cobro = (Cuentas por Cobrar comerciales × 365) / Ventas anuales

2.1.3.11 Cobranzas

Cobrar significa convencer y dar confianza, al cliente antes, durante y después que consiga ya sea los bienes o servicios, para esto Peña (2016) muestra varios pasos para ejecutar la cobranza con buen resultado:

Al departamento de Cobros le convendría, efectuar este procedimiento para obtener de forma satisfactoria el ingreso de dinero:

- 1) Diseñar un reporte para las llamadas, y así planificar las llamadas diarias.
- 2) Cuando se establezca el contacto o conversación con el cliente enviar a retirar el cheque.
- 3) Si el mensajero acude a retirar el cheque y no esté listo, seguir llamando hasta que cancele.
- 4) El pago por transferencia bancaria debe ser confirmado por el departamento de cobros, para posteriormente comunicar al gerente.

2.1.3.11.1 Principios básicos de las cobranzas

Peña (2016) argumenta que: “Las gestiones de cobranzas efectivas han podido llevar al contribuyente a estar en un nuevo ambiente de negocio de comercialización y liquidez, apoyados en disposiciones de riesgos y de financiamiento, lo cual demanda ser tratados por profesionales de cobranza capacitados” (pág.74)

Para Fondini S.A, sus procesos están estipulados lo siguiente:

- 1) No se puede llamar antes de la 8 am y después de las 9: pm.
- 2) No se puede usar lenguaje vulgar, ni insultarlos
- 3) Se debe cobrar netamente la deuda, caso de interés debe estar estipulado en contrato.
- 4) No se puede mentir ni amenazar de que se lo va a demandar esto se convertiría en conflicto con el cliente y no pagaría.
- 5) El cobro debe ser diplomático, elegante.

2.1.3.11.2 Características del proceso de las cobranzas

“Las funciones principales de un buen procedimiento de cobros reside en ejecutar la cobranza teniendo en cuenta las condiciones que señala la empresa, aceptando la voluntad de la persona deudora, asimismo de ayudar al incremento de las ventas” (Dominguez & Reyes, 2019, pág. 354).

Son características importantes ser: Ágiles, Normativos, Sistemáticos, Regulares, Medibles y Motivados.

Es conveniente efectuar lo siguiente:

- 1) Concienciar al deudor, acerca de compromiso adquirido.
- 2) Manifestar la ventaja y beneficio que tendrá, si efectúa los pagos acordes a la responsabilidad adquirida.
- 3) Dar el trato al cliente del mismo modo como le gustara que lo traten
- 4) Saber la razón por la cual no realiza el pago
- 5) Dar argumentaciones con certeza y hacer sugerencias.
- 6) El que efectúe los cobros debe cumplir con varios objetivos como: ser líder, tener paciencia para poder relacionarse con el cliente.
- 7) Estar acta y capacitada para lograr el pago que se espera
- 8) Es de importancia saber cómo hacerlo, tener capacidad y astucia

2.1.3.11.3 Normas que rigen las cobranzas

- Se tramitará la cobranza por cliente, tomando en cuenta el riesgo consolidado, no producto.
- Las gestiones se realizarán tomando en cuenta el siguiente criterio: status de cartera (mora o vencida), modelo e impacto en provisiones.
- Las cobranzas por parte de los gestores deben ser efectivas, con el propósito de que los procedimientos judiciales se efectúen como una excepción, por lo que se ha determinado parámetros para la medición por gestores y oficinas de Cobranzas judiciales.

Vera (2018) Indica que: “El procedimiento judicial es una de las herramientas de cobros, para ser utilizada como una última alternativa Luego de haberse acabado el proceso prejudicial” (pág. 85). Se demandarán de todos los procesos vencidos que registre el deudor, incluso con posibilidad de declarar de plazos vencidos a las operaciones de crédito que no se encuentren vencidas

2.1.3.11.4 Gestiones de cobranzas

Dentro del proceso de cobranzas, se establecieron varias estrategias que se llevaran a cabo, la gestión de manera inmediata de la deuda, por medio de un control efectivo que se realice desde el primer día de su vencimiento.

Según Cabezas & Díaz (2018): Es lo que primero se debe hacer para saber el avance financiero de la empresa y, base a esto, descubrir la lo necesario de efectuar un estudio más positivo acerca de las posibilidades de pago de la empresa. Acorde con la idea de los autores, se menciona 2 puntos de importancia que ayudarán a las gestiones de cobranza:

- 1) Informe periódico por medio de los que se compara a la evolución existente con la que espera el cliente. Este informe no necesita la ejecución de la visita programada.
- 2) Las visitas a los clientes se efectuarán de manera periódica. estos tipos de control se consideran para realización de informes de gestiones con un nivel mayor de estudio. Las definiciones de las fechas de visita se debe canalizar en la etapa de convenio igualmente que el crédito, las cobranzas cumplen una función suplementaria y moderadora del flujo económico dentro del campo financiero concretamente en la tesorería de la empresa comercial; no obstante, ocurren problema en ejecutar la misma, lo que precisa que se establezcan normas para la regulación del proceso; por este motivo, el elaborar normas para la orientación de objetivos de mejor manera, debe ser señalado por las políticas generales de la empresa.
- 3) Regular estas políticas será dada por la severidad o flexibilidad del contexto económico que atraviese el país y que afecte al comercio general y a la empresa particularmente que tiene la necesidad de ejecutar el cobro para para la recuperación de su inversión. Al tener cobranzas rápidas y oportunas hacen menores los problemas de

empresa ya que la misma logrará el cumplimiento de sus obligaciones, todo cliente debe tener una identidad digna de pagar sus deudas ya que comprende que la empresa también necesita cumplir sus compromisos de pago.

2.1.3.11.5 Factores de orden externo que afectan a la cobranza

Valverde & Torres (2017) indican que existen factores externos que pueden afectar las gestiones de cobro. Estos factores especifican la orientación del saber estratégico, en ello se establece la autoridad, orden y respecto.

- 1) Aumento de los costos de las operaciones de cobranzas debido a que el cliente cambia de dirección o habitan en lugares lejanos.
- 2) Influencia del ambiente político, que hace que el cliente pague su deuda más por especulación política que por el compromiso del cumplimiento de su deuda.
- 3) Implicancia del orden legal y tributario acerca de la posibilidad de extender o restringir los créditos por la demasía del tiempo y gastos originados por el cobro judicial. (Procedimiento largo y costoso).
- 4) Los cambios de las actividades en los negocios que cambian de manera constante el modo de comercializar, cambios de productos, requerimientos de personal, etc., lo que hace que el cobro varíe y pierda su efectividad.
- 5) Excesivas complejidades tributarias y escasas capacidades profesionales para enfrentar a una diligencia indispensable de mucha importancia.

2.1.3.11.6 Elementos de orden interno que afectan las cobranzas

- 1) El crédito mal concedido, es el que origina una cobro forzado y negligencia por cuenta no cobrada a su debido tiempo.

- 2) Falta de capital de trabajo, que exige que en la época de inflación se reduzca, eliminando el crédito por la dificultad de las cobranzas.
- 3) Insuficiente efectividad en las cobranzas, lo cual no permite que la empresa posea liquidez y que repercuta en la producción de efectivo y las finanzas de la empresa.
- 4) En consecuencia, se puede decir que, la repercusiones o formulaciones de las políticas de cobro deben estar dadas en funciones del porcentaje de las cuentas a cobrarse que afecta la liquidez y repercute en la adquisición de efectivo y de las finanzas de la empresa.

2.1.3.11.7 Política de la cobranza.

La política de cobro pende netamente del procedimiento de las empresas, para lo cual se divide en secciones como:

- 1 Misión.
- 2 Objetivos.
- 3 Responsabilidad.
- 4 Evaluación de Crédito.
- 5 Términos de Créditos.
- 6 Cobranza.

2.1.3.11.7.1 Calidad de las políticas de cobranzas

La condición económica, el precio del producto, y las políticas crediticias de la entidad es un importante factor que influye en los niveles de cuentas a cobrarse. “La cobranza representa el riesgo a correr de todo gerente de finanzas al otorgar grandes créditos, lo que podría resultar dar ganancias a la empresa o definitivamente llevarla a la quiebra” (Dominguez & Reyes, 2019, pág. 354)

2.1.3.11.8 Técnicas de cobranzas

Molina (2018): explica las técnicas de cobro que se deben utilizar con el deudor, además y menciona la necesidad de entender su comportamiento para que la deuda pueda ser pagada a tiempo.

Técnicas de cobro por riesgo de pérdida de una deuda. Hay técnicas para emplearse con los deudores independientemente de su comportamiento.

Cuadro 1 Técnicas de cobro por riesgo de pérdida de una deuda

Riesgo de pérdida de una deuda		
Tipos de riesgos	Características	Tratos
Pequeño	Carácter y excelente capacidad	Tacto - Cortesías
Admisible	Carácter y buena capacidad	Atenciones y Cuidados
Alto	Poca moral y/o capacidad	Acciones Jurídicas

Fuente: Seminario de Cobranza (Tecnológico de Monterrey)

Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

Técnicas de cobro para deudores especiales. - Al efectuar las gestiones de cobranza los funcionarios pueden hallar diferente clase de personas, entre estos; el deudor especial, frente a este contexto la persona responsable de la cobranza debe estar bien capacitado y tener en cuenta varias técnicas que le ayuden afrontar las situaciones de modo efectivo.

Cuadro 2 Técnicas de cobro para deudores especiales

Comportamiento del deudor para el cobrador		
Actitudes	Características	Tratos
Muy preguntón	Finge no saber de lo que se trata	Informarle bien y exigir el cumplimiento
Hostilidad	Trata al cobrador como alguien que no tiene jerarquía para el cobro	Decirle que el cobrador representa la gerencia
Agresividad	Tiene un carácter fuerte y atemorizador	No demostrarle miedo y escucharlo
Terquedad	Demuestra poca inteligencia	Explicarle bien y cerciorarse que entiende
Apático	Duda ya que no está convencido de pagar	Animarlo a pagar por medio del dialogo
Trágico	Se inventa muchas calamidades por no pagar	No aceptarle sus excusas y ejecutar el cobro
Muy Charlatán	Habla mucho pero no del tema de cobro	Interrumpir con tacto
Demasiado amable	Da muchas atenciones y detalles	Rechazarle sus atenciones y concretar el pago
Burlón	Se muestra atento, pero no cumple	Fijarle fecha definitiva del pago
Siempre está ocupado	Verdaderamente está ocupado	Indagar sus horas más hábiles
Siempre ausente	No se lo encuentra siempre	Dejarle recados para poder encontrarlo
Dice que no tiene dinero	Esconde las verdaderas razones	Indagar causa y dar la solución

Fuente: Seminario de Cobranza (Tecnológico de Monterrey)

Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

Cuadro 3 Técnicas de cobro para deudores especiales

Por el comportamiento del deudor frente a las deudas		
Causas alegadas	Características	Tratos
De mal humor	Falla en la información	Aclarar la condición de venta
Negligencia	No desea pagar la deuda o no administra bien sus ingresos	Se debe aclarar los daños que puede acarrear su actitud
Incapacidad para pagar, aunque sea poca la deuda	Deudor que cuenta con muy poca solvencia económica	Reestructurar las formas de pago de la deuda
Las fechas para el pago no concuerdan con las de sus ingresos	Poca capacidad de pago	Cambiar la fecha para el pago por una vez
Motivos de fuerza mayor	Calamidades domésticas, catástrofes, quiebra de la empresa o desempleo	Ser comprensivo y brindarle apoyo
Su Liquidez es temporal	Utilizan el dinero para realizar otras actividades	Actitud de firmeza, exigir solidaridad

Fuente: Seminario de Cobranza (Tecnológico de Monterrey)

Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

2.1.3.12 Recuperación de la cartera

“Las empresas deben tener un equipo seleccionado y competente para la recuperación de la cartera, y otorgar bonificaciones o premios a los líderes, lo que les permitirá competir para lograr sus metas y ganar premios de manera clara (Carrera, 2017, pág. 89).

Procedimiento que Fondini S.A aplica para la recuperación de la cartera vencida:

- 1) Política de Descuentos.
- 2) Congela el contrato por medio de un convenio de pago y así no suban los intereses.
- 3) Extiende los plazos para ayudar al cliente.

2.2 Fundamentación Legal

Para la realización de la presente investigación se tomó en cuenta el marco legal que rige el entorno referente al estudio. Entre las principales se tiene:

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (Lorti) Publicado en: Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de noviembre de 2004. Última modificación: 29-abr.-2016

LORTI. -

Art. 41. Pago de Impuesto 2b) Las sociedades, las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad no considerarán en el cálculo del anticipo las cuentas por cobrar salvo aquellas que mantengan con relacionadas.

Capítulo IV Depuración de los ingresos

Sección Primera de las Deducciones

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho

ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

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

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca.

Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario y sus Reformas. Capítulo IV Depuración de los ingresos

Art. 24.- Definición de empresas inexistentes. - De manera general, se considerarán empresas inexistentes aquellas respecto de las cuales no sea posible verificar la ejecución real de un proceso productivo y comercial. En el caso de sociedades, y sin perjuicio de lo señalado, se considerarán como inexistentes a aquellas respecto de las cuales no se pueda verificar su constitución, sea a través de documentos tanto públicos como privados, según corresponda.

Norma de Información Financiera NIIF

NIIF C-3 Cuentas por cobrar

La NIF C-3 se fundamenta en la NIF A-2, Postulados básicos, específicamente en el postulado de delegación contable, ya que esa NIF establece que “Los efectos derivados de las transacciones que lleva a cabo una entidad económica con otras entidades, de las transformaciones internas y otros eventos que la han afectado económicamente, deben reconocerse en su totalidad en el momento en el que ocurren...” por lo cual,

las cuentas por cobrar comerciales se reconocen cuando proceda reconocer el ingreso correspondiente, lo cual implica reconocer simultáneamente una estimación por el ingreso que se considera incobrable. Asimismo, las otras cuentas por cobrar se reconocen cuando se generen o devenguen

Tiene como objetivo establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar, que incluyen tanto las comerciales (las originadas por ventas de bienes y servicios), como las otras cuentas por cobrar, en los estados financieros de una entidad económica.

NIIF 9.- establece un nuevo enfoque para préstamos y cuentas por cobrar, incluyendo cuentas por cobrar comerciales. El nuevo modelo se basa en el riesgo de que el instrumento pueda estar en situación de “default” en el futuro (pérdidas esperadas) en lugar de considerar únicamente las pérdidas que han sido incurridas.

Se basa en la pérdida esperada a diferencia del modelo de pérdida incurrida utilizado por la NIC 39. En este nuevo enfoque ya no es necesario que ocurra un suceso relacionado con el crédito antes de que se reconozcan las pérdidas crediticias. Ahora una entidad debe calcular la pérdida esperada basado en la probabilidad de incumplimiento crediticio, la exposición al momento de incumplimiento crediticio y la pérdida dado el incumplimiento.

Una entidad contabilizará siempre las pérdidas crediticias esperadas, así como los cambios en dichas pérdidas crediticias esperadas considerando un horizonte temporal: de los próximos doce meses o bien durante la vida esperada del instrumento financiero. El importe de las pérdidas crediticias esperadas se actualiza en cada fecha de presentación para

reflejar cambios en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial y, por consiguiente, se proporciona información más oportuna sobre las pérdidas crediticias esperadas.

Leyes del Sercop en caso de licitación Capítulo IV Depuración de los Ingresos Sección Primera De las deducciones

Art. 10.- Deducciones. - En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

Art.11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas.

En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de

las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Tributaria constituyan las mencionadas provisiones.

2.3 Variables de Investigación

Variable independiente

Gestión de cobranzas. - Para Hernández (2016) “Los créditos, son una herramienta poderosa para incrementar las ventas de cualquier empresa, pero, el mal crédito, generará cuentas por cobrar lo que afectará seriamente los flujos de efectivo de cualquier empresa que lo haga” (p.75). Por eso se debería realizar el análisis de los créditos enfocándose en la prevención de este, previniendo se podría tener un mejor control en las gestiones de cobranza.

Variable dependiente

Cumplimiento de obligaciones. - Según Torres & Salazar (2016) “Pagar es el acatamiento de una obligación, al satisfacer la necesidad del acreedor y librando al deudor, Sin embargo, su pago debe ser total, exceptuando el caso en que se pacte un cumplimiento parcial” (p.28). Es por eso que se debe encontrar tácticas para que el cliente cumpla con sus obligaciones, de modo parcial o por completo.

2.4 Glosario de Términos

Cobranzas: Según Calderón (2019): Las cobranzas consisten en recuperar los créditos que han sido concedidos por una sociedad, ya sea Industrial, de Comercio, Finanzas, o Prestadora de Servicios. Esta es la fase en que se realizan operaciones enfocadas a las cobranzas en temprana instancia

de mora, es de importancia especificar que la sociedad quiere prolongar la relación de negocios con el cliente.

Recuperación de Cartera: MisAbogados.com (2017) Argumenta que: La Recuperación de cartera es una actividad para prevenir el vencimiento de cuentas por cobrar, para ello es necesario evaluar, monitorear, controlar el pago pendiente y hacer esfuerzos para el logro del pago de la deuda. Por lo tanto, esta es la ocasión en la que la sociedad decide efectivizar el cobro del crédito, con moras avanzadas, es probable que la empresa deba evaluar si es viable poder seguir la relación con el cliente.

Cartera de Crédito: La cartera de crédito Según Ordoñez (2016) es el conjunto de documentos que respalda y protege el activo financiero o la operación de financiamiento frente a terceros y propietario. Por lo tanto, este es el saldo del monto realmente entregado a acreedor más el interés devengado no cobrado. La estimación preventiva del riesgo crediticio se expresa restando el saldo de la cartera préstamos.

Sistematización: Según Bembibre (2018) Es un procedimiento de organización de algunos elementos o una parte de algo, debido a que un sistema son las reglas de un asunto que están ordenados y clasificados, para llevar a cabo un proceso sistemático. Por lo tanto, sistematización consistirá en preestablecer un orden por medio de la descripción de función, norma, política y procedimiento de manera que el desarrollo de la actividad en una sociedad se efectúe fundamentándose en métodos de trabajo racionales.

Técnica. - En la página de Significados.com (2017) Se dice que son procedimientos, ya sea material o intelectual que se aplica a una tarea. Por lo que se puede entender que es el conjunto de instrucciones a seguir para conseguir los resultados esperados.

Toma de decisiones. - Carvajal (2019) Tomar decisiones es esencial para el comportamiento de la organización, porque proporciona un medio de control y permite la coherencia en el sistema. Por lo tanto, este es un método para elegir una de varias opciones o medidas alternativas de acción.

Calidad de servicio. – Costa (2017) calidad de servicio reside en el enriquecimiento de los productos o servicios principales con prestación accesoria, que incluye el buen trato a los clientes. Según el autor de la cita es el grado en la que las ofertas intangibles reúnen las expectativas del cliente.

Organización. – En la agrupación de personas e instalaciones que constan de disposición de responsabilidad, autoridad y relación.

Política. - Según Duarte (2018) Política son varias actividades asociadas con la toma de decisión grupal, es una regla de procedimiento y orientación clara de dirección de las demás actividades del mismo tipo. En relación se entiende que política es la actividad humana referente a la toma de decisión que conduce el accionar de toda la sociedad.

Procedimientos. - Flores (2018) define que: “son rutinas que establecen un procedimiento usual del manejo de futuras actividades. Son una guía para la acción no del pensamiento, detallando la manera exacta bajo en la que deben completarse determinadas actividades”. Según el autor de la cita es la manera determinada para cumplir una actividad o un proceso.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

La empresa FONDINI S.A. fue fundada en 21 de febrero de 1996. RUC: 0991341315001

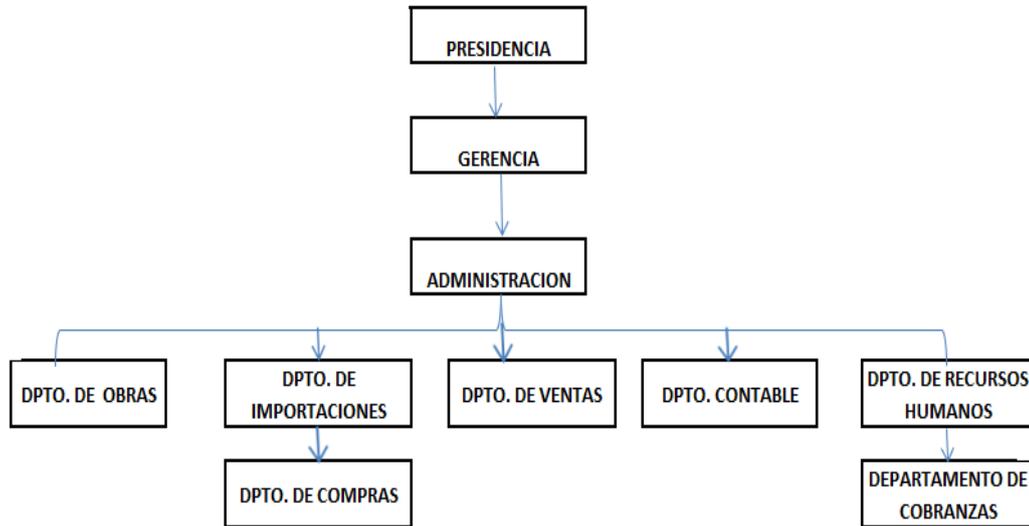
Objeto social: FONDINI S.A. Es una empresa especializada en materiales técnicos para la construcción; somos representantes de empresas europeas de gran prestigio y reconocidos mundialmente como: Grupsa – Grupo PV (Perlita y Vermiculita) – Halsey Taylor – Palfoc – Orchidea. Estamos preparados para suministrar, instalar y brindar el servicio de post venta de una amplia gama de productos de última generación para las edificaciones inteligentes.

Misión: Ser más que un proveedor, un colaborador de nuestros clientes, ayudándolos a alcanzar sus objetivos, ofreciéndoles productos técnicos de última generación en el mercado de la construcción y soportados por Normativas Europeas y un excelente servicio comercial de ventas y postventas, que permite satisfacer las necesidades, alcanzando un desarrollo vanguardista en conjunto.

Visión: Somos una compañía líder en el mercado de la construcción con productos de última tecnología y servicio técnico efectivo; reconocidos por nuestra experiencia, calidad humana y profesional en los negocios, contribuyendo así a la prosperidad y desarrollo de Ecuador, colocándolo a la Vanguardia de Latinoamérica. (EMPRESA FONDINI S.A.)

3.1.1 Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.

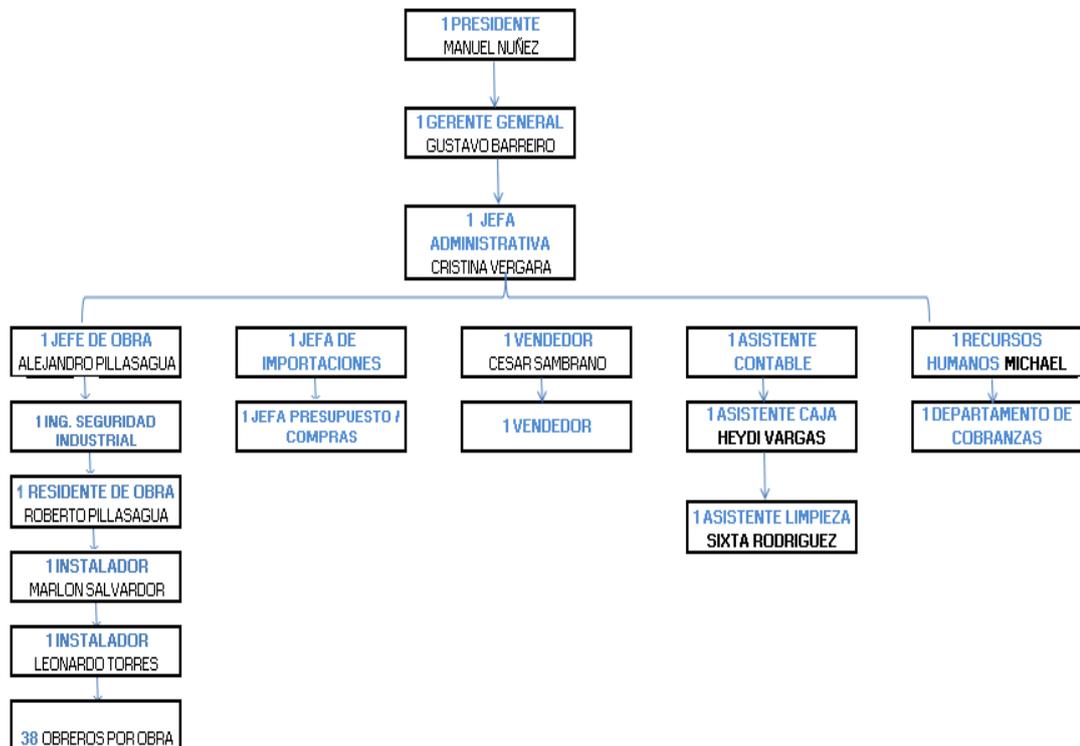
Figura 1 áreas de la Empresa



Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

3.1.2 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Figura 2 Trabajadores



Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

3.1.3 Plantilla total de trabajadores

Figura 3

1	0940294663	Aguilar Lopez Karen Andreina
2	0706625241	Aguilar Ordoñez Manuel David
3	0912185998	Anchundia Mendoza Oscar Oswaldo
4	0704594563	Apolo Aguilar Marco Antonio
5	1003308671	Arcos Ruiz Darwin Vinicio
6	1350768519	Arteaga Macias Luiz Eduardo
7	1310904097	Arteaga Marcillo Angel Lenin
8	0908950264	Barreiro Duffer Gustavo Enrique
9	0955468285	Bustos Vinueza Antony Jesus
10	0916574239	Cagua Gongora Johnny Fabian
11	0925112195	Calderon Moncada Annel Margarita
12	0927629519	Castro Castro Sara Marlene
13	0928588755	Cedeño Guerrero Carlos Homero
14	0750059156	Cedeño Sagubay Byron Miguel
15	0705113991	Chamba Piure Jonathan Javier
16	1313803239	Chichanda Balda Juan Carlos
17	0915244529	Delgado Gonzalez Jose Daniel
18	0927681585	Diaz Lozano Carlos Humberto
19	0702482720	Feijoo Feijoo Otto Oswaldo
20	0955377973	Feys Lima Cristhian Damian
21	1002322780	Fueres Marcillo Edgar Gustavo
22	1003171194	Fueres Rochina Victor Orlando
23	0930438122	Garcia Garcia Juan Jose
24	0910336999	Garcia Tapia Juan Carlos
25	0918773987	Gonzalez Molina Galo Javier
26	0906763081	Gonzalez Vallejo Julio Cesar
27	0703692467	Huiracocha Acaro Jimmy Patricio
28	0956350474	Leon Reyes Andrea Nicole
29	1753865565	Luzardo Carballosa Jesus Antonio
30	0924049919	Macias Gonzalez Maria Eugenia
31	0927708958	Meneses Cobos Jonathan Andres
32	1719201988	Morocho Negron Jaime Eduardo
33	0930176169	Murillo Carpio Sofia Maricela
34	0401251384	Muñoz Pozo Wilson Patricio
35	0954744033	Nuñez Rodriguez Manuel
36	1710621390	Pambi Condoy Jose Hipolito
37	0920731676	Pezo De La Cruz Edwin Camilo
38	1310897119	Pillasagua Figueroa Jose Roberto
39	0958580938	Piloza Ruiz Belen Katherine
40	0940299910	Pluas Carvajal Diana Carolina
41	6102960710	Rattia Rodriguez Borys Alexy
42	1714033469	Rochina Salazar Nelson Ramiro
43	0908866767	Rodriguez Murillo Sixta Maria
44	0928187426	Romero Mogro Danny Steven
45	0924035926	Salvador Noriega Marlon Stalin
46	0951681006	Sornoza Chues Roberto Carlo
47	0908595101	Tomala Vallejo Fanny Maria
48	0924416126	Torres Baquerizo Leonardo Edison
49	0705744191	Torres Guevara Kevin Javier
50	1317784906	Vargas Balcazar Heidy Stefany
51	0918651787	Vargas Patiño Homero Agustin
52	0950445387	Vera Baque Erick Alexander
53	0917057465	Vergara Mancheno Cristina Del Pilar
54	1312298720	Vergara Pincaj Tulio Leonardo
55	0503288540	Yugsi Yugsi Jesus Joel

Fuente: Datos de la empresa Fondini S.A.

3.1.4 Principales productos o servicios

Especialidad en bio-seguridad y seguridad industrial.

Materiales técnicos y equipamiento en el sector de la construcción como:

- Equipamiento Técnico para Hospitales
- Puertas herméticas e higiénicas (manuales y automáticas) para quirófanos y salas especiales, fabricadas en acero inoxidable quirúrgico
- Lavadoras Autoclaves
- Lavamanos quirúrgicos
- Tumbados antisépticos
- Pinturas antisépticas
- Paneles Técnicos con Plomo para Rayos X
- Protección pasiva contrafuego
- Puertas cortafuego Metálicas Ei-60 - Ei90 – Ei120
- Puertas Cortafuego de Vidrio Ei60 - Ei90 - Ei120
- Puertas Cortafuego de grandes dimensiones
- Puertas Cortafuego Correderas, Guillotina y enrollables
- Puertas Acústicas 35dB – 39dB – 47dB y 50 dB
- Mortero ignifugo Ei 30 - Ei60 – Ei90 – Ei120 - Ei180 – Ei240
- Recubrimientos intumescentes Ei30 - Ei60 y Ei120
- Aislamientos Térmicos y Acústicos
- Antivibración acústica y Sísmica
- Lámparas LED para falso techos y especiales
- Falsos techos ligeros anti-bacterias de Lana de Roca, para Quirófanos, salas UCI, laboratorios, esterilización, etc....
- Falsos techos y paneles de pared acústicos decorativos
- Falsos techos de Gypsum, acústicos sin perfiles vistos
- Servicio Postventa
- Contrato de mantenimiento Preventivo y correctivos
- Servicio Urgencia 24 Horas
- Recambios de todos los materiales que distribuimos en stock
(EMPRESA FONDINI S.A.)

3.1.5 Principales Clientes

- Construdipro.
- Ing. Gustavo Cueva.
- Tarvisa s.a.
- Peucro s.a.
- Inmobiliaria Jocran.
- Constructora Makiber.
- Centriconstru.
- Sinohydro Corporation.
- Almacenes Deprati.
- Artisfarma S.A.
- Consorcio E&E.
- Cuerpo de ingenieros del Ejército.
- China Camc Engineering Ltd.
- Consorcio Espinosa Cueva.
- Conecuakor C.E.M.
- Consorcio NHG.

Los materiales son importados desde Europa y USA cumpliendo con las más altas Normativas de Edificación en lo que respecta a seguridad y calidad: NFPA, CE, UNE EN, ISO 9001:2008, AENOR, ENAC. (EMPRESA FONDINI S.A.)

3.1.6 Principales Proveedores:

- _ Grupsa
- Grupo PV (Perlita y Vermiculita)
- Halsey Taylor
- Palfoc
- Orchidea (EMPRESA FONDINI S.A.)

3.2 Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Después de concluir una serie de pasos y procesos, finalmente se entrega la factura junto con un reporte de avance de obra que es obligatorio, se envía de dos maneras: vía correo y entrega personal si es en provincia un encargado de Fondini S.A le toca viajar, el contrato estipula que la transferencia o cheque será pagado dentro de los 15 días laborales, unos dos días antes que concluya el plazo se llama para recordarle el mismo.

En ocasiones nos confirman que el pago se encuentra listo, por otro lado, nos indican que la factura se encuentra mal elaborada ya sea por fechas que ellos programan o por el soporte de la factura que es la planilla que suele presentar problemas de cálculo en metros o de proyección, esto hace que se atrasen todos los pagos aprobados para la organización.

En ocasiones se llama, se envía correos para confirmar si todo está bien tanto la planilla, como la factura, cuando todo se encuentra muy bien nos pagan en la fecha indicada.

Existen atrasos cuando el estado no cancela a tiempo los contratos que mantienen con la constructora, cuando son contratos privados es diferente porque se manejan con la factura y el pago es dentro de 5 días laborales.

Cuando el cliente no sabe el saldo se conversa telefónicamente o vía correo y se envía los saldos o los estados de cuenta detallando todo el movimiento de esa obra, también se incluye fechas de pago, número de cheque, cuenta bancaria, monto, número de factura, número de retención, etc.

3.3 Análisis Económico-financiero de periodos anteriores de la empresa mediante los indicadores de ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, días y promedios de cobros, entré otros)

Indicadores de liquidez

Estos indicadores señalan la capacidad de la empresa para poder cubrir las deudas con menor tiempo, donde se hace la confrontación del pasivo a corto plazo y el efectivo del que se dispone para el pago puntual de los compromisos que tiene la entidad.

1. Liquidez Corriente

Este indicador mide la capacidad del negocio, facilitando su análisis para que cumpla con sus obligaciones a corto plazo. Esta razón establece el nivel de liquidez de la empresa y por consiguiente su capacidad para generar efectivo y pagar oportunamente las deudas contraídas.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{2,015,669.75}{1,208,982.60}$$

$$\text{Liquidez Corriente} = 1,67$$

Este resultado nos muestra que por cada un dólar de la deuda (pasivo corriente), la empresa tiene \$1,67 de respaldo en el activo corriente.

Razón de Prueba Ácida

Este indicador puede determinar la capacidad que tiene la empresa para la cancelación de los pasivos corrientes, sin participar en la liquidación de los inventarios. De este modo se descarta las cuentas de los activos corrientes

de la empresa que no se pueden realizar fácilmente, otorgando de esa manera, una medida más rígida de capacidades de pago a corto plazo de la empresa.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{2,015,669.75 - 339,174.19}{1,208,982.60}$$

$$\text{Prueba Ácida} = 1,39$$

Este resultado nos muestra que la entidad tiene una prueba ácida de 1,39 veces, Esto nos permite inferir que, por cada dólar adeudado en el pasivo corriente, se cuenta con \$0,83 para su cancelación, sin tener que liquidar el inventario.

Capital de trabajo

La cantidad del capital de trabajo neto deberá ser suficiente para el financiamiento del ciclo operativo de la empresa, y su gestión es esencial para tomar decisiones ya que ayuda a establecer y medir el desarrollo de la compañía, que será demostrado por medio de las ventas, y por tanto permitirán a la empresa obtener mayor liquidez y solvencia para el cumplimiento de sus obligaciones.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Total de Activo Corriente} - \text{Total de Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 2,015,669.75 - 1,208,982.60$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 806,687.15$$

Este resultado demuestra que la empresa tiene un capital de \$806,687.15 futuras inversiones.

Indicadores de solvencia

Estos indicadores fueron diseñados para hacer la relación de los gastos financieros de una empresa con su solvencia.

Índice de endeudamiento del patrimonio

Cuando el indicador es mayor que 1, esto equivale a que la financiación de terceras personas es mayor que los recursos propios de la empresa, lo que refleja mayor apalancamiento de las finanzas mientras que si es menor que 1 representa lo contrario.

Para incrementar sus ganancias por acción, la empresa debe elevar este indicador tanto como sea posible considerando los costos de financiamiento y la capacidad imponible.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Índice de endeudamiento del Patrimonio} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

$$\text{Índice de endeudamiento del Patrimonio} = \frac{1,497,166.80}{718,329.35}$$

$$\text{Índice de endeudamiento del Patrimonio} = 2,08$$

El resultado es 2,08 mayor que la unidad lo cual demuestra que hay un mayor apalancamiento y una menor independencia financiera.

Índice de endeudamiento del activo total

Este Índice de razón de endeudamiento de activo total, es utilizado para establecer una medida de los niveles de endeudamiento de una entidad, en relación con los activos totales que posee.

Su fórmula de cálculo es:

$$\text{Índice de endeudamiento del activo total} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Índice de endeudamiento del activo total} = \frac{1,497,166.80}{2,215,496.15}$$

$$\text{Índice de endeudamiento del activo total} = 0,68$$

Se puede evidenciar que el nivel de endeudamiento es de 0,68, por lo que los pasivos casi igualan a los activos.

ROA

El rendimiento de los activos (roa) o rentabilidad de un activo es un indicador financiero para medir la rentabilidad. Es utilizado en la medición de la rentabilidad de los activos totales, y no tiene nada que ver con la fuente de financiamiento utilizada y la carga tributaria del país en que la empresa realiza sus actividades principales.

Para su cálculo se deben considerar dos elementos, a saber, el recurso con los que cuenta la empresa y los beneficios netos obtenidos en el año anterior. Si el porcentaje aumenta en cada periodo es símbolo de que la empresa está en el camino correcto, de lo contrario, se debe tomar medidas para la mejora en la gestión del recurso.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos}}$$

$$\text{ROA} = \frac{267,713,23}{2,215,496.15}$$

$$\text{ROA} = 12\%$$

Existe el 12% Rentabilidad en los activos de Fondini S.A.

ROE

Los ingresos financieros medidos por ROE, se consigue al utilizar, los beneficios netos del recurso propio de la empresa. El motivo por el que se usa el beneficio de final de periodo y el recurso de la empresa a principio

del periodo anterior porque se desea conocer el ingreso obtenido del recurso invertido a inicio del periodo.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Recursos Propios}}$$

$$\text{ROE} = \frac{267,713,23}{718,329.35}$$

$$\text{ROE} = 37 \%$$

Margen neto de utilidad

Este indicador ayudara a calcular la capacidad de la empresa para generar ganancia partiendo de las ventas

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{705,566,90}{1,331,258,31} \times 100$$

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = 53\%$$

Indicadores de actividad

Estos indicadores están estrechamente relacionados con las actividades de liquidez de la empresa, la efectividad de su método de uso del activo centrándose más en las cuentas a cobrarse y el inventario.

Rotación de inventarios

Con este indicador se calculará la tasa de rotación del inventario para así calcular las veces que se utiliza el inventario de la empresa, con este indicador se evidenciar las ventas de un producto.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costos de Bienes Vendidos}}{\text{Inventario Promedio}}$$

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{625,691.41}{300,296.94}$$

Rotación de Inventarios = 2,08

El Inventario en el periodo rotó 2,08 veces.

Rotación de Inventarios en días

Se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de Inventarios en días} = \frac{360}{\frac{\text{Costos de Bienes Vendidos}}{\text{Inventario Promedio}}}$$

$$\text{Rotación de Inventarios en días} = \frac{360}{2,08}$$

$$\text{Rotación de Inventarios en días} = 172,78$$

La rotación de inventario se dio en el promedio de cada 172,78 días

Rotación de cuentas por cobrar

consiste en la igualdad del total de ventas al año a crédito y los promedios de las cuentas por cobrar. Muestra las veces que la empresa ha generado liquidez.

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Total de ventas realizadas a crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por cobrar a Clientes}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{1,331,258.31}{1,078,947.14}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = 1,23$$

Las cuentas por cobrar en el periodo rotaron 1,23 veces.

Rotación de cuentas por cobrar en días

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar en días} = \frac{360}{\frac{\text{Total de ventas realizadas a crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por cobrar a Clientes}}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar en días} = \frac{360}{1.23}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar en días} = 291,77 \text{ días}$$

La rotación de cuentas por cobrar se dio en un promedio cada 291,77 días.

Rotación de cuentas por pagar

Este indicador es a corto plazo y se utiliza para medir la tasa a pagar a sus proveedores. Muestra el número de veces que los activos rotan en el periodo con relación a las compras.

Se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras totales a proveedores}}{\text{Cuentas por pagar}}$$

Compras: Costo de Venta - Inv. Inicial+ Inv. Final

$$\text{Compras} = (625,691.41 - 1,339,068,00 + 758,826.27)$$

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{45.449,68}{1,059,057.34}$$

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = 0,04$$

Las cuentas por pagar en el periodo rotaron 0.04 veces

Rotación de cuentas por pagar en días

Se calculará por medio de la fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar en días} = \frac{360}{\text{Rotación Cuentas por pagar}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por pagar en días} = \frac{360}{0,04}$$

$$\text{Rotación de cuentas por pagar en días} = 90 \text{ días}$$

La rotación de cuentas por pagar se dio en promedio cada **90 días**

3.2. Diseño de investigación

3.2.1 Tipos de investigación

En este estudio se aplicarán los tipos de investigación descriptiva, correlacional y la explicativa para describir y explicar por qué se utilizan estas metodologías para el desarrollo de este trabajo de investigación.

3.2.1.1 Investigación descriptiva. - El propósito de la investigación descriptiva es comprender la situación, costumbres y actitudes por medio de descripciones precisas de la actividad, objetos, procedimientos y personas. No se limita a recolectar datos, sino que también incluye las predicciones e identificaciones de la relación existente entre dos o más variables.

Según Barnett (2017) La investigación descriptiva se basa en realidades y su particularidad básica es de poder presentar una explicación correcta. Esta investigación es descriptiva ya que se utilizaron modelos teóricos para analizar y diseñar la propuesta.

3.2.1.2 Investigación explicativa. - Según Álvarez (2020) Este tipo de investigación intenta la determinación de la causa del evento y establecer una relación causal. Además, procura revelar y explica su importancia en una teoría de referencia, que explica lo que sucede en ciertas condiciones. Por tanto, tiene afinidad con este estudio en el que, por medio de teorías analizadas, se explican los sucesos y fenómenos que suceden en el contexto.

3.2.1.3 Investigación correlacional. - Este tipo de investigación tiene el propósito de medir el grado de relación existente entre dos o más variables. Esto quiere decir que, se puede ver si es que entre las variables de investigación hay o no relación, es decir que una explica a la otra o viceversa. En este tipo de investigación se llega a saber el comportamiento de una variable al conocer el de las otras variables que se relacionan a ella.

Según Coelho (2018) hace referencia al grado de relación (no causal) que hay entre dos o más variables. Explica que, para efectuar este tipo de investigación, lo primero es medir las variables y después, por medio de las pruebas de diagnóstico correlacional y la aplicación de técnicas de estadística, se obtiene la correlación. Por medio de este procedimiento se relacionarán las causas del incumplimiento de las obligaciones con las gestiones de cobranza.

3.2.2 Población y Muestra

3.2.2.1 Población. - Para Magallanes (2019) Es la agrupación total de individuos u objetos que tienen ciertas características en común en un lugar y en un momento determinado en donde se efectuará la investigación. Por tanto, la población representada por la presente investigación se conforma de 55 personas de la empresa Fondini S.A. Directivos, Administrativos, jefes y empleados.

Cuadro 4. Población

No.	Detalle	Población	%
1	Directivos	2	4 %
2	Administrativos	1	2 %
3	Jefes departamentales	4	7 %
4	Empleados	49	88 %
	Total	55	100 %

Fuente: Empresa Fondini S.A.

Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

3.2.2.2 Muestra. - Para Rojas (2017) Es una porción o subconjunto de la población escogida de tal forma que manifieste las propiedades de la población. Por lo que, mediante la muestra obtenida o seleccionada, se podrá obtener una representación de sujetos para que sean analizados.

En este estudio se escogió el tipo de muestreo no probabilístico, ya que “El muestreo no probabilístico es la técnica en que los sujetos por lo general se seleccionan en función de la accesibilidad o al criterio particular e intencional del investigador” (Gongora, 2017, pág. 1)

Por lo que se ha seleccionado de manera intencional al Gerente de la empresa Fondini S.A. para efectuar una entrevista, debido a que es el principal involucrado y es el que conoce más todas las falencias y debilidades de la empresa

Procedimiento o pasos para seguir en la investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, por la utilización de los recursos teóricos, además de la observación de procesos que se efectúan en las áreas de estudio para establecer las causas y efectos de la situación del problema.

Esta investigación es cualitativa ya que se ha analizado información acerca de los procesos contables y esto a su vez permitió conseguir la información financiera que se necesitaba, además, en este trabajo se obtuvo datos a

través de la recolección de información en la aplicación de la técnica de entrevistas los mismos que son procesados para hacer su análisis e interpretación.

Además, este estudio se basó en estudios bibliográficos y en un trabajo de campo, se utilizó libros e internet, actualizados de autores versados los mismos que ayudan alcanzar los resultados de la investigación sustentada, además con el trabajo de campo los datos se recopilaron a través de varios métodos, como visitar a la empresa FONDINI S.A., que es donde se encuentra el problema, conversar con uno de los involucrados para conseguir la información necesaria.

3.2.3 Técnicas e instrumentos de la investigación

3.2.3.1 Técnicas

3.2.3.1.1 Entrevista. - Según Murillo (2016) esta técnica recopila información de personas, a través de un dialogo entre dos o más personas la misma que ha sido utilizada para una variedad de propósitos. se utilizó la técnica de entrevistas para recopilar información, mediante preguntas al Propietario de la empresa Fondini S.A. de la ciudad Guayaquil.

3.2.3.1.2 Análisis Documental. - Para Camacho (2016) Consiste en un estudio de la información escrita acerca de un tema explícito. Mediante esta técnica se logró obtener los datos que se necesitaba para su desarrollo, por lo que se recurrió a la información de diferentes fuentes bibliográficas, revistas, etc. Además de la información proporcionada en la empresa involucrada en este análisis, donde se pudo consultar información acerca de las variables de estudio. Permitió además analizar los reportes de antigüedad de deuda, estados financieros de la empresa, factura, envío de estados de cuenta, gestiones de cobranzas realizadas, envío de las cartas de cobro.

3.2.3.2 Instrumentos

3.2.3.2.1 Guía de entrevistas. - Troncoso & Amaya (2017) argumentan que: “La entrevista es la conversación planificada con una intención específica y para poder hacer su aplicación se utiliza una guía con temas, mostrados en forma de párrafos el diálogo del entrevistador y el entrevistado”.

Este instrumento de investigación ha permitido al investigador entender los sucesos y poder formular una propuesta concreta para hacer la modificación de la realidad no deseada.

3.2.3.2.1 Matriz de análisis documental

Según Blázquez (2017) Es uno de los esquemas de documentos o transacciones que se realiza de manera secuencial y sistemática para la evaluación de la correspondencia de cada documento o transacción en el sistema de información

Mediante esta se pueden asociar el flujo de entrada y salida de las diferentes sistematizaciones que hay en la organización con las transacciones que se realizan a través de sus respectivos documentos.

Cuadro 5 Matriz documental

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de entrevista
Análisis documental	Matriz de análisis documental

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados obtenidos después de aplicar las herramientas de la investigación, mediante la utilización de la técnica de entrevista efectuada al Gerente General de la empresa Fondini S.A. y del análisis documental del Reporte de antigüedad de las deudas, las gestiones de cobranzas como envíos de estados de cuenta, envíos de cartas de cobranzas, llamadas, los cuales ayudaron a la obtención de información sobre la realidad existente.

4.1.1 Entrevista al propietario de la empresa FONDINI S.A.

Sr. Gustavo Enrique Barreiro Duffer

Objetivo: Conocer y evaluar el proceso de las gestiones de crédito y cobranzas en la empresa Fondini S.A.

Cargo del entrevistado: Gerente General

Lugar de la entrevista: Guayaquil

Fecha: 03 de marzo del 2021

1. ¿Cómo evalúa usted las gestiones de cobranzas que se realizan en la empresa Fondini S.A.?

No son tan buenas como se desearía, ya que últimamente tenemos más clientes que se están retrasando en los pagos, aunque muchos son conocidos a veces es difícil poder contactarlos, ya que siempre están ocupados o no contestan las llamadas, otros como pertenecen a empresas del gobierno se demoran en pagar, debido a los trámites que hay que hacer. Todo esto está ocasionando muchos problemas, ya que no se cuenta con ese dinero para efectuar los gastos fijos de la empresa tales como el pago a los empleados y proveedores.

2. ¿Su empresa cuenta con políticas de crédito y cobranzas?

Hasta el momento no contamos con estas normas. Se que necesitamos cambiar y que sería una buena opción tenerlas implementadas en la empresa FONDINI S.A., ya que ayudaría mucho a resolvernos mejor en las gestiones del departamento de Crédito y cobranzas.

3. ¿Existen requisitos establecidos para las ventas a crédito?

Tenemos algunos requisitos, pero no formalmente establecidos, la mayor parte de las veces, se toma decisiones a última hora, ya que las personas piden que se les otorgue un crédito por un trabajo que está ya terminado y que antes habían pactado pagarlo de contado.

4. ¿Los clientes son evaluados antes de realizar un trabajo a crédito?

No, se les evalúa, ya que la mayoría de ellas son empresas reconocidas o de renombre, es decir, que tienen mucho tiempo de existencia o son grandes compañías y por ende se entiende que podrán cubrir con su compromiso de la deuda adquirida.

5. ¿A los clientes que retrasaron sus pagos, se les otorga crédito?

A veces si, esto se lo hace porque ya pagó su crédito, aunque se haya tardado, pero a los clientes no se les otorga el crédito cuando no han cancelado por completo la deuda.

6. ¿En su empresa se utilizan los indicadores financieros?

No, se aplican, y entiendo que hace falta ya que así se podría evaluar oportunamente las cifras que se manejan en el área, un indicador es importante ya que permite conocer la situación de la empresa, en lo relacionado con cobros, habría que calcularlo mensualmente e ir controlando y establecer objetivos de cobranzas.

7. ¿Cree usted que el personal que se dedica a las gestiones de crédito y cobranzas debería estar capacitado?

Sí claro que sí, opino que la capacitación es importante para estar actualizados, Además es útil para poder enfrentar los inconvenientes que luego puedan presentarse, tanto en el asunto de créditos o el de cobranzas. creo que así disminuirían los inconvenientes y haría que mejore el proceso de cobros.

Resultados de la entrevista

Analizada la entrevista realizada al Sr. Gustavo Barreiro, Gerente General de la empresa FONDINI S.A. se puede concluir que:

- ❖ Las gestiones de cobro en la empresa FONDINI S.A. no son buenas, ya que los clientes se demoran mucho en pagar sus deudas, esto hace que no se pueda cubrir los pagos fijos de la empresa tales como pago de empleados y proveedores.
- ❖ La empresa hasta la actualidad no cuenta con políticas de crédito y cobranzas y opina que son muy necesarias para las gestiones de crédito y cobranza y que sería importante implementarlas.
- ❖ No existe ningún requisito establecido para otorgar los créditos, ya que opina que él trabaja con muchas de las empresas grandes y reconocidas y por ende gozan de suficiente solvencia económica para cubrir los créditos establecidos.
- ❖ No se evalúa los clientes antes de otorgar un crédito, aclara que muchas veces no se evalúa, porque el cliente a última hora cuando el trabajo está concluido pide pagar la deuda prorrateadamente.
- ❖ Se sigue otorgando créditos a los clientes que se atrasan en pagar
- ❖ Falta el uso de indicadores financieros para poder medir los resultados, aunque está de acuerdo en implementarlos
- ❖ El personal de créditos y cobranzas no está capacitado por lo que existen tantos inconvenientes en la gestión de cobranzas

4.1.2 Análisis documental

Reporte de antigüedad de deudas de la empresa

Cuadro 6 Antigüedad de deudas

Valores vencidos		
Días	valores	porcentaje
30	140,326.31	5%
60	150,000.00	5%
90	200,000.00	7%
120	180,000.00	7%
150	160,000.00	6%
180	170,000.00	6%
190	560,000,00	21%
360	500.000.00	18%
>360	670.000,00	25%
TOTAL	2,730,326.31	100%

Fuente: Datos de la Empresa Fondini S.A.
Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

Este análisis muestra que los clientes que pertenecen al rango de 0-30 días de tiempo de vencimiento son el 5 %, mientras que los que están entre los demás rangos, correspondientes a la cartera vencida son el 95 %.

La cartera vencida es equivalente a **2,730,326.31** dólares. Siendo este rubro una cifra muy significativa que contribuye a la inestabilidad de la empresa, la misma que cuenta con sus ingresos para poder solventarse. Por lo que se puede concluir que la cartera vencida es el principal problema de la empresa FONDINI S.A.

Estados financieros

Por medio del análisis de los índices o razones financieras se logró establecer la situación actual de la empresa. Se utilizó información

numérica por medio del Balance General y el Estado de resultados de los años 2019 y 2020.

Se hizo el análisis, con los coeficientes numéricos de más importancia para medir la relación de las cuentas por cobrar y poder establecer la situación de la empresa: Índice de Liquidez, Periodo promedio de cobro, de rotación de cartera y días de cartera pendientes de cobro.

Liquidez Corriente

Este indicador establece el nivel de liquidez de la empresa y por consiguiente su capacidad para generar efectivo y pagar oportunamente las deudas contraídas.

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Año 2019

Liquidez Corriente = 1,62

Año 2020

Liquidez Corriente = 1,67

Este resultado nos muestra que en el año 2019 por cada un dólar de la deuda (pasivo corriente), la empresa tiene \$1,62 de respaldo en el activo corriente y en el año 2020 por cada un dólar de la deuda (pasivo corriente), la empresa tiene \$1,67 de respaldo en el activo corriente.

Periodo promedio de cobro

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Total de ventas realizadas a crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por cobrar a Clientes}}$$

Año 2019

Rotación CXC = 2,83 veces

Año 2020

Rotación CXC = 1,23 veces

De los cálculos realizados, se puede deducir que las Cuentas por Cobrar durante el año 2019 rotaron 2,83 veces; y durante el año 2020 rotaron

1,23 veces. Mientras más rotación exista de las cuentas por cobrar es mejor para la empresa, ya que significa que los clientes están cumpliendo con la obligación del pago de sus deudas y la empresa recupera su liquidez, pero en este caso, se demuestra todo lo contrario.

Días de cartera pendientes de cobro

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar en días} = \frac{360}{\frac{\text{Total de ventas realizadas a crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por cobrar a Clientes}}}$$

Año 2019

Rotación CXC = 127,08 días

Año 2020

Rotación CXC = = 292,68 días

De los cálculos realizados, se puede deducir que los días de cartera pendientes de cobro durante el año 2019 son 127,08 días; y para el año 2020 son 292,68 días. Este indicador evidencia los días de cartera que la empresa se tarda para recuperar sus cuentas por cobrar.

Cuadro 7 Resumen de los indicadores

INDICADORES	Año 2019	Año 2020	INTERPRETACIÓN
Liquidez	1.62	1.67	Según lo analizado entre el 2019 y 2020, el ultimo tiene un 0.05 por ciento más de respaldo en activos contra las deudas contraídas
Período promedio de cobro	2.83	1.23	El periodo de promedio de cobro de la compañía para realizar la cobranza.
Días de cartera pendientes de cobro	127.08	292.68	Los días de cartera pendientes de cobro durante el año 2019 son 127 y durante el año 2020 son 292.68 días
	360 días	360 días	El total de días promedio de un año.

Fuente: Datos de la Empresa Fondini S.A.

Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

Gestiones de cobranza

Las gestiones de cobranza en la empresa Fondini S.A. comienzan cuando, se vence el crédito. Si el cliente no ha pagado se realizan llamadas telefónicas, las que muchas veces no son atendidas o contestadas, se envía e-mails, cartas de cobranzas y estados de cuenta, algunos clientes contestan justificando el retraso, no obstante, no cancelan la cuenta vencida, así van acumulando más cuotas vencidas y por ende la deuda se hace mayor.

El seguimiento mediante llamadas telefónicas, no siempre las realizan los encargados de créditos y cobranzas, sino que las efectúa el Gerente de la empresa o designa a otra persona que las realice, no se lleva un control eficaz de las cuentas por cobrar vencidas, ya que se espera a que cancelen voluntariamente, pocas son las veces que se pasa una cuenta a un procedimiento legal.

Las principales deficiencias del proceso que se ha descrito están asociadas a que el cliente no lee los mensajes de textos o cambia de número y es imposible la comunicación con él directamente, otra falencia también se da, cuando se asigna las gestiones de cobranzas a personas ajenas a la empresa, las mismas que no están en la capacidad de efectuar ese procedimiento ya que no conocen los detalles, lo cual no causa el efecto necesario para el pago de la cuota vencida.

Resultado del análisis documental

Luego de realizar el presente análisis, se llegó a las siguientes conclusiones, que permiten evidenciar todo lo que se ha encontrado mediante en la empresa FONDINI S.A. periodo 2019 y 2020.

En la empresa Fondini S.A., se evidencia que no ha realizado una adecuada gestión de créditos y cobranzas. Esta empresa cuenta con mucha experiencia y vínculos comerciales con grandes empresas, lo que es bueno por una parte debido a, que siendo una empresa reconocida necesita de relaciones comerciales para la realización de sus actividades, no obstante, incide negativamente, ya que a veces otorgarles crédito representa tener el dinero reservado, varias empresas son del estado y demoran en pagar; por lo que ese dinero debería rotar y convertirse en efectivo.

Referente a los años 2019-2020, los que fueron objeto de evaluación en este estudio no muestran tener estabilidad, solvencia y rentabilidad normal en el año 2019, para el 2020 se puede notar que disminuyen debido a que los valores pendientes de cobro aumentaron relativamente. evidenciándose que del año 2019 al 2020 existe pérdida.

En el análisis de antigüedad de las deudas de la empresa Fondini S.A. Se detecta la falta de gestión del departamento de cobranzas, debido a que la mayoría de los clientes son continuos y asimismo el monto de los contratos suelen ser muy costosos se puede evidenciar que la empresa no cuenta con la suficiente capacidad para afrontar sus obligaciones e imprevistos que se le presenten. Además, en las gestiones de cobro efectuadas, se manifiesta que no contribuyen al mejoramiento de su situación, porque no se realizan seguimientos constantes a los clientes que mantiene cartera vencida.

4.2 PROPUESTA DE MEJORAS

Propuesta: Mejora en el Sistema de Gestión de Cobranzas de la Empresa Fondini S.A.

Objetivo General: Mejorar la gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa para recuperar su liquidez económica.

Objetivos específicos de la propuesta

- ❖ Establecer procedimientos de créditos y cobranzas
- ❖ Capacitar al personal del área de créditos y cobranzas
- ❖ Aplicar indicadores financieros para controlar la gestión de cobranzas

Presentación de la propuesta: Acorde con el resultado obtenido de la aplicación de las técnicas e instrumentos seleccionados, se evidenciaron limitaciones en el departamento de créditos y cobranzas no mantienen procedimientos para realizar la gestión cobranzas, no aplican indicadores de gestión de cobranzas, el personal de crédito y cobranzas no se encuentra capacitado que cumplir adecuadamente sus funciones, con la implementación de la propuesta de mejoras en el proceso de cobranzas se busca reducir el elevado porcentaje de cartera vencida en la compañía e incrementar la liquidez.

Características esenciales de la propuesta

Para mejorar el proceso de cobranzas en la empresa FONDINI S.A. se propone:

- ❖ Establecer procedimientos para el departamento de créditos y cobranzas
- ❖ Capacitar al personal del área de créditos y cobranzas.
- ❖ Aplicar indicadores financieros para controlar la gestión de cobranzas

Cuadro 8. Plan de mejoras para el proceso de cobranza

Mejoras	En los procedimientos del área de créditos y cobranzas	Capacitar al área de créditos y cobranzas	Controlar la gestión de cobranzas
¿Qué?	Establecer procedimientos de crédito y cobranza	Capacitación en análisis de crédito, gestión de cobranzas Procedimientos de créditos y cobranzas	Capacitaciones para el personal encartado de la gestión de crédito y cobranza
¿Quién?	El Gerente aprueba El Personal de cobranzas ejecuta	El Gerente aprueba El Personal de cobranza ejecuta	El Gerente aprueba El Personal de cobranza recibe capacitación
¿Cómo?	Diseñar e implementar procedimientos para el área de crédito y cobranzas	Realizar análisis de crédito Aplicar técnicas para la gestión de cobranza, realizar seguimientos y control de cuentas vencidas	Implementar y socializar los procedimientos para el área de crédito y cobranzas. Realizar análisis de crédito. Aplicar técnicas para gestión de cobranzas. Controlar las cuentas por cobrar a través de indicadores financieros
¿Por qué?	Es necesario disminuir los niveles de cartera vencida recuperando los valores pendientes de pago e incrementar la liquidez de la empresa FONDINI S.A.	Realizar las gestiones y el control mensual de las cobranzas	Controlar los vencimientos de cartera Realizar las gestiones de cobranzas Medir con los indicadores de gestión de cuentas por cobrar.
¿Dónde?	En la empresa FONDINI S.A.	En la empresa FONDINI S.A.	En la empresa FONDINI S. A
¿Cuándo?	En el Primer Trimestre del 2021	En el Primer Trimestre del 2021	Durante el mes de febrero y marzo del 2021

Fuente: Datos de la Investigación
Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

Funciones para el personal del departamento de créditos y cobranzas de la empresa FONDINI S.A.

Es de importancia que las empresas tengan establecidas sus funciones en las distintas labores a desempeñar, así mismo es necesario que las personas conozcan su función dentro de la empresa para un alcanzar un mayor desempeño, a continuación, se presenta las siguientes funciones:

Funciones del Jefe del departamento de Créditos y Cobranzas

- ❖ Cumplir y hacer cumplir las políticas de créditos y cobranza establecidas.
- ❖ Solucionar los problemas que puedan presentarse en el departamento de crédito y cobranza.
- ❖ Aprobar y analizar las solicitudes de crédito de los clientes con montos de 1,000.00 hasta 40,000.00; y desde 40,000.01 en adelante los aprobará conjuntamente con la Gerencia General
- ❖ Los clientes que mantengan vencimientos mayores a 60 días les aprobarán o cerrará el crédito dependiendo del caso y comunicará el caso a la Gerencia General.
- ❖ Aplicar estrategias de cobranzas que permitan tener una mayor gestión de cobranzas.
- ❖ Controlar las gestiones de cobranzas y evitar que los valores de la cartera vencida se incrementen excesivamente.

- ❖ Mantener buena comunicación e interactuar con el personal del departamento de contabilidad.
- ❖ Monitorear las ventas de contado y crédito.
- ❖ Examinar el buró de crédito de los clientes.
- ❖ Enviar a la gerencia general informes semanales y mensuales de las cobranzas realizadas y de las facturas vencidas y por vencer.
- ❖ Capacitar, controlar y evaluar constantemente al personal del área de crédito y cobranzas
- ❖ Visitar a los clientes y establecer acuerdos de pago a los clientes.
- ❖ Controlar mensualmente los resultados de la gestión de cobranzas con el empleo de indicadores de gestión.

Funciones propuestas para el Asistente del Departamento de Créditos y Cobranzas

Solicitudes de crédito para aprobación

- ❖ Cumplir con las políticas de créditos y cobranzas establecidas.
- ❖ Receptar las solicitudes de crédito de los clientes con los documentos requeridos Ruc, autorización para revisar el buró de crédito, estados financieros.
- ❖ Verificar que la información detallada en la solicitud de crédito sea correcta, y que los documentos se encuentren completos, caso contrario se devuelve al departamento de ventas.
- ❖ Efectuar las confirmaciones de referencias comerciales y bancarias de los clientes.

- ❖ Elaborar un reporte de las solicitudes de crédito que se encuentren correctas y enviarlo al jefe de cobranzas para su revisión y aprobación.
- ❖ Registrar en el sistema las condiciones de crédito aprobadas por el jefe de crédito y cobranzas.
- ❖ Enviar comunicación a los clientes sobre el estado de la solicitud de crédito, esto es, aprobada o negada.

Gestiones de cobranzas

- ❖ Revisar los valores vencidos de los clientes con el reporte de antigüedad de deudas.
- ❖ Contactar al cliente ya sea por teléfono o por medio de correo electrónico para recordarle los valores pendientes pagos y solicitar el pago y las retenciones.
- ❖ Enviar al recaudador a retirar los pagos confirmados
- ❖ Recibir de parte del recaudador el reporte diario de valores recaudados.
- ❖ Entregar a caja el reporte de los valores recaudados para el ingreso al sistema.
- ❖ Elaborar reporte diario de los recibos de caja, de cheques posfechados, retención, notas de crédito y notas de débito.
- ❖ Mantener la información actualizada en el sistema de contable.
- ❖ Calcular mensualmente los indicadores de gestión de cartera: Rotación de cuentas por cobrar y días promedio de cobro.

Recaudadores del Departamento de Créditos y Cobranzas

- ❖ Cumplir las políticas del departamento y de la empresa.
- ❖ Elaborar una hoja de ruta de visita de clientes.
- ❖ Visitar a todos los clientes que están en la lista.
- ❖ Retirar las cobranzas confirmadas por los clientes.
- ❖ Elaborar y entregar informe de cobranzas diarias.
- ❖ Entregar los valores recaudados al departamento de créditos y cobranzas por la cobranza diaria.
- ❖ Efectuar las diligencias requeridas por el departamento de créditos y cobranza.

Políticas de Crédito

- ❖ El crédito otorgado a los clientes será concedido basándose en su capacidad de pago.
- ❖ Toda solicitud de crédito será revisada y se deberá tener la información actualizada.
- ❖ Solamente se concederá el crédito a las personas que cumplan con todos los requisitos:
 - 1) Tener buena condición económica.
 - 2) Tener garantía colateral.
 - 3) Tener capacidad de pago.
 - 4) Poseer disponibilidad de capital.
 - 5) Carácter
 - 6) Tener la calificación entre A y B asignada en el proceso de crédito.

- 7) Tener buenas referencias personales, comerciales y bancarias.
- ❖ La línea de crédito dependerá de los valores que el cliente facture mensualmente y de su comportamiento de pago.
 - ❖ Para incrementar la línea de crédito del cliente que lo requiera debe autorizar el gerente general y el jefe de crédito y cobranzas.
 - ❖ Suspender el crédito a los clientes que mantengan más de dos facturas vencidas dependiendo del monto que adeuda.

Políticas de Cobranzas

- ❖ Dos semanas antes del vencimiento de las facturas, se debe enviar un correo al cliente recordando la fecha de pago de su deuda.
- ❖ Llamar a los clientes para confirmar la fecha de pago y el retiro de los valores a cancelar.
- ❖ Si el cliente mantiene valores vencidos que superen los 90 días, será enviado al departamento legal.
- ❖ Los valores de interés por la mora será el 2% agregado al total adeudado.
- ❖ Se visitará a los clientes que tengan deudas vencidas por mayores a 45 días.

Uso de Indicadores

La aplicación de indicadores de gestión permitirá mayor control en la gestión de cobranzas, así como en la toma de decisiones, por esto se plantea el uso de los siguientes:

Rotación de cartera. - Siigo (2017) indica que: Este indicador sirve para definir el tiempo que demora la empresa en recolectar lo que le adeudan por terceros por medio de las cuentas por cobrar, lo cual representa que terceras personas están apalancando su operación por medio del dinero que le están adeudando. Es por eso que, trabajar para tener un buen recaudo de cartera es provechoso ya que le proporciona a la empresa la posibilidad de usar el dinero cobrado para su propio desarrollo, impidiendo apalancarse por otro medio como préstamo a socios o financiación con terceros.

Fórmula de la rotación de cartera:

Rotación de Cartera = (Cuentas por Cobrar × 360) / Ventas

Indicadores de periodo promedio de cobro

Programas Perú.com (2018) indica que: El periodo promedio de cobros indica la cantidad de días que tarda una empresa para que las cuentas por cobrar comercial se efectivicen. Lo que representa que entre menor es la cantidad de días, más breve se está cobrando las deudas de nuestros clientes. indudablemente es provechoso debido a que nos permite que la empresa obtenga efectivo para solventar todas sus operaciones.

Fórmula periodo promedio de cobro

Periodo promedio de cobro = (Cuentas por Cobrar comerciales × 365) / Ventas anuales

Formas de pago

- ❖ Al Contado / efectivo o Pago en línea (transferencias)
- ❖ Depósito en la cuenta corriente de la empresa.

Capacitación

Objetivo: Conseguir que las personas que realizan las gestiones de créditos y cobranzas logren un mayor conocimiento para que puedan efectuar la función que le fue asignada de forma adecuada con el propósito de cumplir los objetivos propuestos.

Duración: 30 h.

Horarios: 10:00 – 14:00

Día: sábados

Temas a tratarse en la capacitación:

- ❖ Análisis de crédito
- ❖ Gestión de cobranzas
- ❖ Procedimientos de créditos y cobranzas

Total, de asistentes: 7 personas

- ❖ 2 personas capacitadoras
- ❖ 1 Gerente General de la empresa.
- ❖ 1 Jefe Del Departamento de Créditos y Cobranzas.
- ❖ 1 Asistente del departamento de Contabilidad
- ❖ 2 Recaudadores

Presupuesto de la propuesta

Para la aplicar los procedimientos propuestos es responsabilidad de la empresa FONDINI S.A., el financiamiento de la propuesta.

Cuadro 9 Presupuesto de la propuesta

Cantidad	Detalle	Valor
1	Implementación de la propuesta	300.00
3	capacitaciones	\$ 600.00
5	Carpetas con hojas	\$ 10.00
5	Folletos	\$ 40.00
7	Lunch	\$ 50.00
	Total	\$ 1,000.00

Fuente: Datos de la Investigación

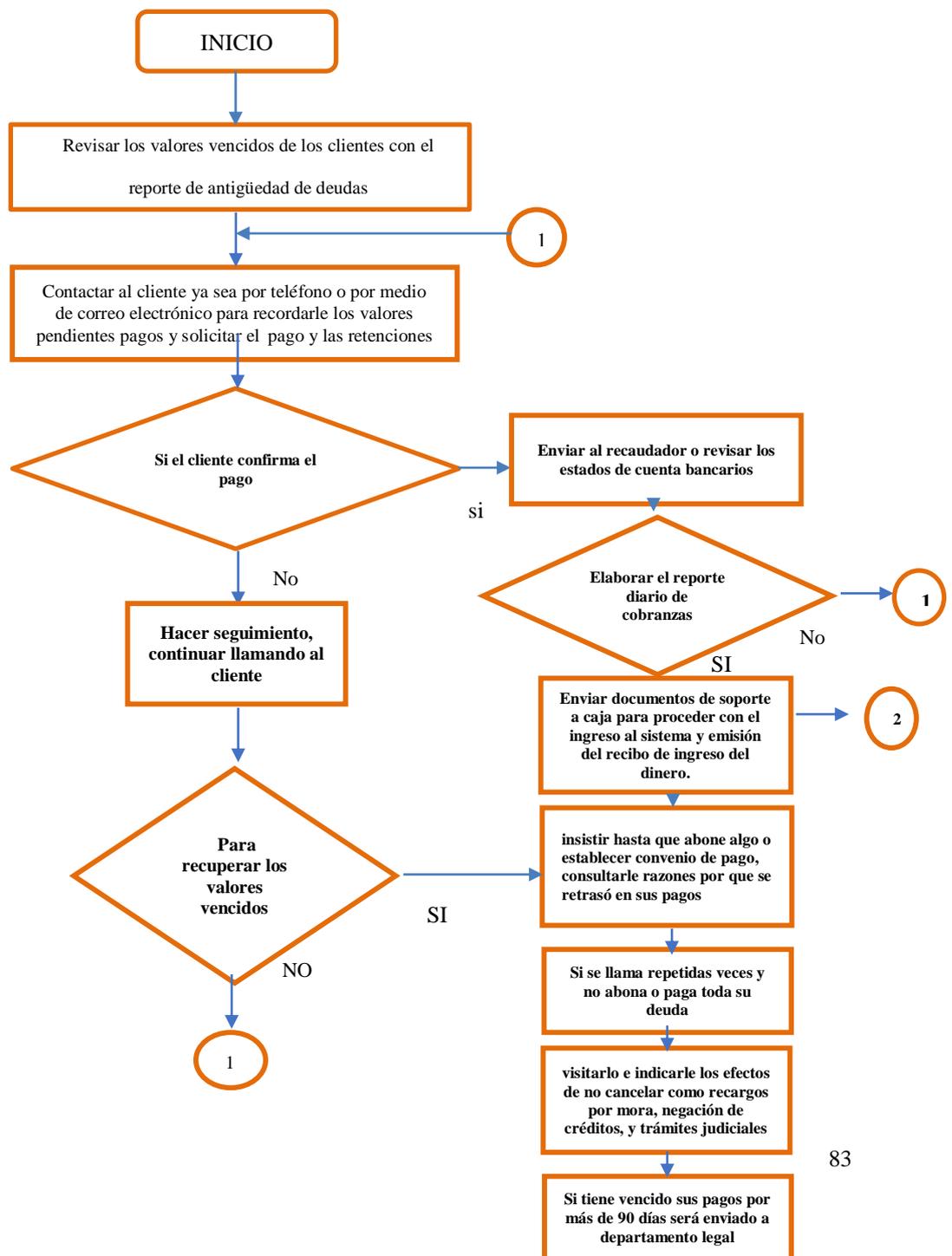
Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

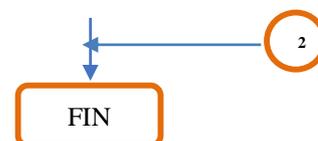
Cuadro 10 Cronograma de actividades de la propuesta

No.	Etapa de Recuperación de la Cartera Vencida	Febrero				Marzo			
1	Capacitación al personal del departamento de crédito y cobranzas								
2	Implementación de los procesos planteados en la propuesta								
3	Evaluación de los resultados								

Fuente: Datos de la Investigación
 Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

Figura 4. Diagrama de flujo del Proceso de cobranza





Elaborado por: Cristina Vergara Mancheno

CONCLUSIONES

El objetivo principal de la propuesta es mejorar el proceso de gestión de cobranzas de la empresa Fondini S.A. para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, al efectuar el estudio sobre este caso se ha llegado a las siguientes conclusiones:

La fundamentación de los aspectos teóricos relacionados con la gestión de cobranzas fue útil para conocer acerca de las técnicas, negociación, estrategias de cobranzas, aspectos contables y de crédito que orientaron para el desarrollo de la propuesta.

El análisis del proceso de gestión de cobranzas la empresa Fondini S.A., permitió establecer que existe un alto nivel de cartera vencida y los procedimientos de cobranzas actuales no son suficientes, debido a que no contribuyen con ningún beneficio, ni con el logro de sus objetivos, además la cartera vencida de FONDINI S.A. ha aumentado este es el motivo por lo que la situación económica de la empresa se ha visto afectada y la consiguiente disminución de las capacidades de pago.

Se establecieron los procedimientos y estrategias para mejorar la gestión de cobro en la empresa Fondini S.A., aumentar los valores recaudados, disminuir la cartera vencida e incrementar la liquidez.

RECOMENDACIONES

- ❖ Implementar la propuesta presentada en el proyecto de investigación en la empresa FONDINI S.A. como un plan de prevención para que los niveles de cartera vencida no continúen incrementando, recuperar el dinero por créditos vencidos.
- ❖ Ejecutar de manera correcta los flujos del proceso propuesto para el proceso de créditos y cobranzas ya que en estos se define cual es la actividad que se debe realizar y el responsable.
- ❖ Evaluar de manera constante al personal del departamento de créditos y cobranzas para poder determinar si están cumpliendo de manera correcta con el trabajo asignado y con las funciones que les corresponden según su asignación.
- ❖ Hacer uso de los indicadores de gestión de cobranzas propuestos tales como recuperación de cartera, periodo promedio de cobro, total de cobros mensuales, cantidad de visitas realizadas a los clientes y total de llamadas realizadas mensualmente y cuantas de ellas fueron efectivas para poder medir el rendimiento y si las gestiones realizadas, se cumplieron a cabalidad y oportunamente.

Bibliografía

- Aldana, Y. (2016). Clasificación de la Contabilidad. Obtenido de <https://yulyandreaaldanarodriguez.wordpress.com/clasificacion-de-la-contabilidad/>
- Alvarez, A. (2020). Peru. doi:aralvare@ulima.edu.pe
- Araujo, E. (2016). Cartera vencida. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
- Barnet, S. (2017). CONSTRUCCIÓN DEL REGISTRO DE OBSERVACIÓN PARA EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO. *pensar en Movimiento*, 15(2), 14. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/pem/v15n2/1409-0724-pem-15-02-e2733.pdf>
- Bembibre, C. (Julio de 2018). *www.definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/sistematizacion.php>
- Besley, & Brigham. (2019). *Antigüedad de deudas, Fundamentos de Administración Financiera* (14 ava. ed.). México: Editorial Cengage Learning.
- Blazques, M. A. (2017). 6(1). doi:mab@eco.unc.edu.ar
- Bravo, V. N. (2016). Concepto de Contabilidad. *Contabilidad de Administraciones Públicas y entidades locales: Presente y futuro*, 50. Harvard Deusto. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=284785>
- Cabezas & Díaz. (2018). *Definicion de gestion de corbanzas*. Madrid.
- Calderon, B. (2019). *cefa.com.mx*. (S. Centro de Estudios Fiscales, Editor) Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Calvo , O., & Flores, M. (2016). *Cuentas de Activo*. Obtenido de <http://metabase.uaem.mx/xmlui/discover>

- Camacho, L. (17 de Mayo de 2016). *blogspot.com*. Obtenido de <http://tecnicaencuesta1.blogspot.com/2018/05/definicion-de-encuesta-se-denomina.html>
- Capterra. (2020). *Programas de cuentas por cobrar*. Obtenido de Capterra: https://www.capterra.ec/directory/30521/accounts-receivable/software?overall_rating_ge=5
- Carrera, L. (2017). Definición de cartera. España.
- Carvajal, M. (2019). *gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos>
- Coelho, F. (2018). *significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion/>
- Cordova. (2013). *Principios basicos de la cobranza*. España.
- Costa, J. (2017). *aiteco.com*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Dominguez, G., & Reyes, V. (2019). Políticas de Cobranza. En *Administracion Financiera* (decima edision ed., pág. 354). México: PEARSON EDUCACIÓN. doi:e-mail: guillermo.dominguez@pearsoned.com
- Duarte, G. (Octubre de 2018). *definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/politica/politica.php>
- EMPRESA FONDINI S.A. (s.f.). Datos de la empresa.
- Enciclopedia economica.com. (2018). *Cuentas de Activos Corrientes*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/activo-corriente/>
- Espinoza, G. (2017). *tumundoeconomia.com*. Obtenido de <https://tumundoeconomia.com/contabilidad/cuentas-incobrables/>
- Flores, C. M. (26 de Febrero de 2018). *manudep.blogspot.com*. Obtenido de <http://manudep.blogspot.com/2018/02/definicion-de-procedimiento-segun.html>
- Gardev. (2013). *Definición de Crédito*. EE.UU.
- GestioPolis. (2018). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/como-se-clasifican-los-activos/>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2018). *Principios de Administración Financiera*, (12 edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

- Gongora, L. A. (2 de Febrero de 2017). *gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Guzmán. (2017). Historia de las Cobranzas. 17. Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/127/1/PROYECTO DEGRADODEGUZMANLEDESMA.pdf>
- Hernandez. (2016). *Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas: Cómo gestionar de forma mas eficiente las ventas a crédito y sus cobranzas en una organización*. Editorial Académica Española.
- Herrera, Y. (2018). *Clasificación de las cuentas contables, Contabilidad financiera y tributaria*,. nubox. Obtenido de Recuperado de <https://blog.nubox.com/contadores/clasificacion-de-las-cuentas-contables>
- Jaime, J. L. (2016). *Clasificación de la Contabilidad*. (D. e. Economipedia, Ed.) Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comercio>
- Jindal, J., & Varita, P. (2020). Capital de trabajo. En J. & Jindal, *Jurnal Inovasi EKonomi* (Vol. Vol. 05, pág. 25). Jurnal Inovasi EKonomi.
- Leon, J. L., & Lozano, E. E. (2016). Cartera Vencida. *Elaboración de un plan estratégico para el control y recuperación de cartera vencida*. cantón Naranjito. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1584>
- Lozada, A. C. (Junio de 2018). Análisis de las cuentas por cobrar. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Magallanes, V. A. (2019). Población y Muestra. *Técnicas de Investigación*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- MisAbogados.com. (2017). *MisAbogados.com*. Obtenido de <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera>
- Molina, V. (2018). Técnicas de cobranzas. En V. M. Aznar, *Estrategia De Cobranza En Época De Crisis* (pág. 425). Mexico: Ediciones México. Obtenido de <https://books.google.com.pa/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover>
- Montaguano, K. C., & Muentes, A. S. (2017). Antecedente Teóricos. *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la Compañía*

- NORELCO S.A. *para prevenir la cartera vencida*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20709>
- Morales Castro, A. /. (2011). *Credito y Sobranzas*. En A. /. Morales Castro. Patria.
- Murillo, J. (2016). *La entrevista. Metodología de Investigación Avanzada*. Obtenido de http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdf
- Nava, M. A. (2019). *Indicadores de cartera*. *Revista Scielo*, 14(48), 75. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Ordoñez Vivero, R. E. (2016). *Procesos Administrativos en la Organización Empresarial Moderna* (1 ed.). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Ospina, G. (2020). *tueconomiafacil.com*. Obtenido de <https://tueconomiafacil.com/razones-financieras-interpretacion-ejemplos-y-formulas/>
- Peña, G. (2016). *Unidad de control de deuda del departamento de cobranzas de la región norte del SRI*. Escuela Politécnica Nacional, Quito.
- Pérez, A. (2019). *Cuentas por cobrar. Operación de Sistemas Contables*. Obtenido de <http://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/3erSemestre/Operaciondesistemascontables/Cuentaspor0cobrariypagar.pdf>
- Pozzo, M. I., & Borgobello, A. (2018). *Uso de cuestionarios en investigaciones*. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Programas Perú.com. (2018). *Indicadores de periodo promedio de cobro*.
- Rebolledo, Z. L. (2018). *Procedimientos de control interno contable para departamento de cartera y cobranzas en distribuidora farmacéutica*. Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1159>
- Robles, F. (21 de Mayo de 2020). *Antecedentes de la investigación: características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/antecedentes-investigacion/>. Copiar cita

- Rojas, A. (Septiembre de 2017). *blogspot.com*. Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Ruiz, R. (2017). *cuentas que intervienen en el Activo corriente*. Obtenido de <https://rosaliaruiz.files.wordpress.com/2013/01/clasificac3b3n-de-las-cuentas-marzo-2018-nueva.pdf>
- Sampieri. (2004). *Metodología de la investigación*. Mexico.
- Sánchez, X. V. (2018). *Activo en el Balance general*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-activo-en-el-balance-general.html>
- Segovia, K. A., & Larrea, M. F. (2017). *Propuesta para mejorar el proceso de gestión de cobro para la empresa maderera XYZ del cantón Durán*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40587>
- significados.com. (24 de Marzo de 2017). Obtenido de <https://www.significados.com/tecnica/>
- Siigo. (2017). *Siigo.com* . Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/rotacion-de-cartera/>
- Talavera, H. (12 de julio de 2019). *8 consejos gestión de cobranzas efectiva asesora pyme*. Obtenido de asesora pyme: <https://www.asesorapyme.org/2019/07/12/8-consejos-gestion-de-cobranzas-efectiva/>
- Tibbs, M. &. (2018). *Gestion de la cobranzas en la administracion publica* .
- Torres, I., & Salazar, C. (2016). *Derecho Ecuador.com*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/formas-de-extinguir-las-obligaciones---por-la-solucion-o-pago-efectivo>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). *Guía práctica para la recolección de*. *scielo*. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>.
- Tueconomiafacil.com*. (s.f.). Obtenido de <https://tueconomiafacil.com/razones-financieras-interpretacion-ejemplos-y-formulas/>
- Valverde & Torres. (2017). *Factores de Orden Externo*. Mexico.
- Vera, J. (2018). *Diseño de analisis de cobranza*. Madrid.
- Vinueza, M. (2019). *Capital de trabajo*. En M. V. Morales, & M. C. Fajardo, *Gestión de cobranzas en la administración pública* (pág. 164). Milagro, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4874>

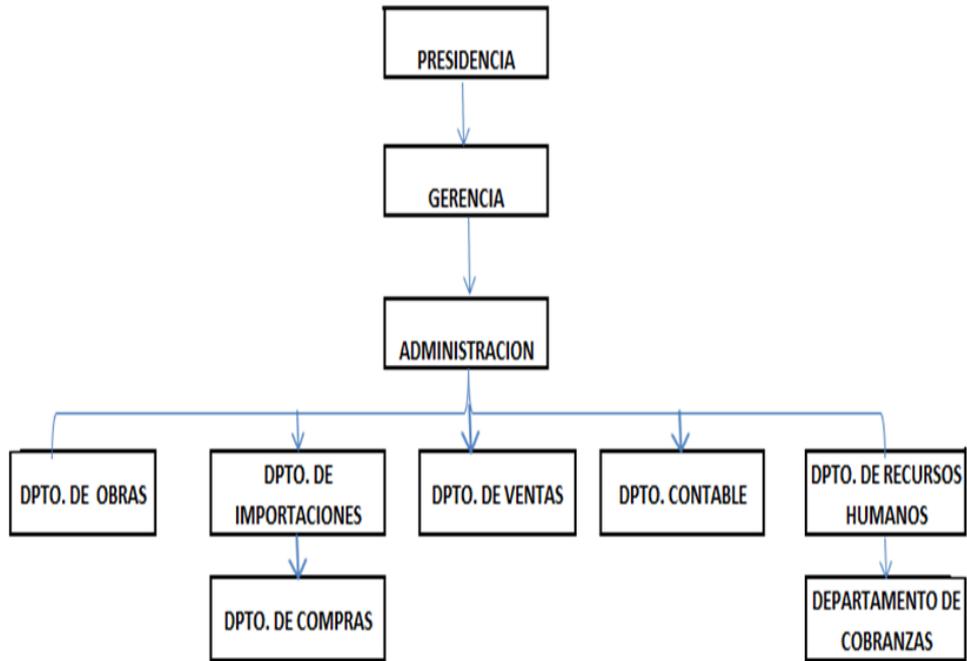
Zapata, P. G. (2016). *Contabilidad general* (9na. edicion ed.). McGraw-Hill Interamericana S.A. Obtenido de <https://biblioteca.epn.edu.ec>

Zavala, R. F. (2015). *Concepto de Contabilidad* (8va ed.. ed.). McGraw-Hill Interamericana S.A. Obtenido de <https://www.freelibros.me/contabilidad/contabilidad-general-8va-edicion-pedro-zapata-sanchez>

A N E X O S

ANEXO 1

Organigrama de la Empresa Fondini S.A



Logotipo de la Empresa Fondini S.A



Información de la Empresa Fondini S.A

Fotos Fondini S.A



GUÍA DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA FONDINI S.A.

Sr.

Objetivo:

Cargo del entrevistado:

Lugar de la entrevista:

Fecha:

1. ¿Opina Ud. en que su empresa las gestiones de Cobranzas son positivas?
2. ¿Cuenta su empresa con políticas de crédito y cobranzas?
3. ¿Hay requisitos establecidos para las ventas al crédito?
4. ¿Los clientes son evaluados antes de realizar un trabajo a crédito?
5. ¿Al cliente que se retrasó en pagar, se le sigue otorgando crédito?
6. ¿ En su empresa se utilizan indicadores financieros?
7. ¿Cree usted que el personal que se dedica a las gestiones de crédito y cobranzas debería estar capacitado?

Análisis Financiero				
Estado de Situación Financiera FONDINI S.A				
	2019	2020	2019	2020
ACTIVOS				
ACTIVO CORRIENTE				
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	7.035,34	124453,23	0,30%	5,62%
INVENTARIO	261.419,68	339174,19	11,21%	15,31%
CUENTAS POR COBRAR	1.399.068,00	758826,27	59,97%	32,53%
(-) PROV. CTAS. INCOBRABLES	-8.098,21	75882,627	-0,35%	3,43%
OTRAS CTAS. POR COBRAR	151.546,51	463395,98	6,50%	20,92%
CREDITO FISCAL IVA	197.714,55	210453,72	8,48%	9,50%
CREDITO IMPUESTO A LA RENTA	26.682,64	11670,36	1,14%	0,53%
CREDITO SALIDAS DE DIVISAS	64.343,37	30543,37	2,76%	1,38%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	13.364,52	1270	0,57%	0,06%
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE	2.113.076,40	2015669,747	90,58%	90,98%
ACTIVO NO CORRIENTE				
TERRENO	58.929,00	58929	2,53%	2,66%
MUEBLES Y ENSERES	13.749,26	13749,26	0,59%	0,62%
MAQUINARIAS	116.789,17	116789,17	5,01%	5,27%
VEHICULOS	54.446,53	54446,53	2,33%	2,46%
EQUIPOS DE COMPUTACION	15.903,49	15903,49	0,68%	0,72%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	3.591,85	3591,85	0,15%	0,16%
EQUIPOS DE BODEGA	10.307,41	10307,41	0,44%	0,47%
EQUIPOS DE OFICINA	13.999,57	13999,57	0,60%	0,63%
(-) DEPRECIACIÓN	-67.889,88	-87889,88	-2,91%	-3,97%
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE	219.826,40	199826,4	9,42%	9,02%
TOTAL ACTIVOS	2.332.902,80	2215496,147	100,00%	100,00%
PASIVOS				
PASIVO CORRIENTE				
PRÉSTAMOS BANCARIOS	132.447,56	88083,79	5,68%	3,98%
PROVEEDORES POR PAGAR	442.365,24	1059057,34	18,96%	47,80%
PROVEEDORES DEL EXTERIOR	250.240,58	0	10,73%	0,00%
BENEFICIOS SOCIALES	55.665,34	44774,45	2,39%	2,02%
OBLIGACIÓN IESS	8.250,59	5678,9	0,35%	0,26%
OBLIGACIÓN CON EL SRI	3.215,63	3697,51	0,14%	0,17%
IMPUESTOS POR PAGAR	3.050,63	3050,63	0,13%	0,14%
ANTICIPO CLIENTES	401.319,90	4639,98	17,20%	0,21%
TOTAL DE PASIVO CORRIENTE	1.296.555,47	1208982,6	55,58%	54,57%
PASIVO NO CORRIENTE				
PROV. PATRONAL	28.067,61	39787,61	1,20%	1,80%
PRESTAMOS BANCARIOS	214.482,59	189467,59	9,19%	8,55%
OTRAS PASIVOS CORRIENTES	58.929,00	58929	2,53%	2,66%
TOTAL DE PASIVO NO CORRIENTE	301.479,20	288184,2	12,92%	13,01%
TOTAL PASIVOS	1.598.034,67	1497166,8	68,50%	67,58%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	800,00	800	0,03%	0,04%
RESERVA LEGAL	219,95	219,95	0,01%	0,01%
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	284.252,02	449596,165	12,18%	20,29%
UTILIDAD DEL PRESENTE	449.596,17	267713,2329	19,27%	12,08%
TOTAL PATRIMONIO	734.868,14	718329,3479	31,50%	32,42%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	2.332.902,81	2215496,148	100,00%	100,00%