



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

*Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería Financiera*

**Tema:**

---

---

“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO DE LA EMPRESA CLIMACENTER EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2012.”

---

---

**AUTOR:** Villacís Bautista Diana Gabriela

**TUTOR:** Ing. Ana Córdova

**Ambato – Ecuador**

**2015**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO DE LA EMPRESA CLIMACENTER EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2012”**, desarrollado por Villacís Bautista Diana Gabriela; estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de proyectos de Investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Abril del 2015

---

Ing. Ana Córdova  
TUTOR

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE TESIS**

Yo, Diana Gabriela Villacís Bautista, con Cédula de Ciudadanía N°1804665287, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo **“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO DE LA EMPRESA CLIMACENTER EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2012”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Trabajo de Graduación.

Ambato, Abril del 2015

---

Villacís Bautista Diana Gabriela  
C.I.: 180466528-7  
AUTORA

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema **“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO DE LA EMPRESA CLIMACENTER EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2012”**, elaborado por Villacís Bautista Diana Gabriela, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril del 2015

Para constancia firma

---

**Eco. Diego Proaño**  
**Presidente del Tribunal**

---

**Dra. Miryam Manjarrez**  
**Miembro del Tribunal**

---

**Ing. José Viteri**  
**Miembro del Tribunal**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Abril del 2015

---

**Villacís Bautista Diana Gabriela**  
C.I.: 180466528-7

## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a Dios quien me permitió llegar hasta aquí, ya que sin su bendición jamás hubiera podido concluir este proyecto de vida.*

*A mis padres, por ser mi ejemplo, el pilar y el motor de amor de mi vida. Los amo.*

*A mi padre por ser la persona que con sus consejos y apoyo, jamás me dejó decaer en estos años de estudio.*

*A mi madre por ser amiga fiel e incondicional, ha estado conmigo en cada paso de mi vida.*

***Diana Gabriela***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por regalarme la dicha de vivir y poder tener la satisfacción de compartir estos momentos de alegría y esfuerzo con mi familia.*

*A mis hermanitos Diego y Javier por ser mis compañeros de vida.*

*De manera especial a mi hermano Javier por ser mi alegría, mi paz y mi orgullo.*

*A la persona que me ha brindado su apoyo, amor, comprensión durante seis años, quien me alentó en los momentos más difíciles, Israel.*

*A mí querida tutora por haber compartido sus conocimientos académicos y humanos conmigo.*

***Diana Gabriela***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**Autor:** Villacís Bautista Diana Gabriela

**Tutor:** Ing. Ana Córdova

**Fecha:** Abril, 2015

“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO DE LA EMPRESA CLIMACENTER EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2012”

Considerando que el buen manejo de la parte administrativa y financiera es un tema importante que se debe tratar dentro de las empresas en la ciudad de Ambato, se ha decidido realizar el presente trabajo investigativo, con el objetivo de insertar en la empresa Climacenter un proceso adecuado en la gestión de cuentas por cobrar.

El presente tema “La gestión de cuentas por cobrar y su relación con el endeudamiento a largo plazo de la empresa Climacenter”, ha sido la consecuencia de un análisis realizado a la empresa, en donde existe endeudamiento debido a la mala rotación de cuentas por cobrar y esto se debe a que no existe un procedimiento adecuado para la recuperación de cartera.

Es necesario contar con un modelo adecuado donde se permita tener por escrito ciertas normas a seguir, se debe analizar los procesos de compra, venta, cuentas por cobrar, facturación, y crear un organigrama estructural para que los integrantes de la



empresa pueda conocer sus funciones (en especial del departamento administrativo), así también contratar una persona especializada para el departamento de cuentas por cobrar, además crear políticas de cuentas por cobrar las cuales sean un apoyo para la empresa.

En el desarrollo de este trabajo investigativo actuaron el señor gerente y la señora contadora de Climacenter, que brindaron información idónea con el fin de encontrar solución al problema planteado.

## **ABSTRACT**

**Author:** Villacís Bautista Diana Gabriela

**Tutor:** Ing. Ana Córdova

**Date:** Abril, 2014

"MANAGEMENT ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS RELATIONSHIP WITH LONG-TERM DEBT COMPANY CLIMACENTER AMBATO IN THE CITY OF THE PERIOD 2012"

Where as the proper management of the administrative and financial part is an important issue that must be addressed within enterprises in the city of Ambato, has decided to conduct this research work, in order to insert in the company Climacenter due process in the management of accounts receivable.

This theme "Managing accounts receivable and its relationship to long-term debt of the company Climacenter" was the result of an analysis of the company, where there is long-term borrowings due to malrotation accounts receivable and this is because there is no proper procedure for loan recovery.

You must have an appropriate model where allowed to have written some rules to follow, you should analyze the processes of buying, selling, accounts receivable, billing, and create an organizational structure for the members of the company can meet its functions (especially the administrative department) and also hire a specialized department accounts receivable person also create accounts receivable policies which are supportive for the company. In the development of this research work they performed the manager Mr. and Mrs. Climacenter accountant, who provided adequate information in order to find solutions to the problem.

## INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1 Macrocontextualización .....	3
1.2.1.2. Mesocontextualización.....	3
1.2.1.3 Microcontextualización .....	12
1.2.2. Análisis Crítico .....	13
1.2.3. Prognosis .....	14
1.2.4. Formulación del Problema .....	14
1.2.5. Interrogantes (Subproblemas) .....	15
1.2.6. Delimitación del objetivo de Investigación .....	15
1.3. Justificación .....	16
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1. General.....	17
1.4.2 Específicos .....	17

CAPITULO II  
MARCO TEÓRICO

<b>2.1. Antecedentes Investigativos.....</b>	<b>18</b>
2.2. Fundamentación Filosófica .....	20
2.3. Fundamentación Legal .....	21
2.4. Categorías Fundamentales .....	24
2.4.1. Superordinación .....	24
2.4.2. Superordinación de la Variable Independiente .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4.1.1. Marco Conceptual de la Variable Independiente .....	26
2.4.3. Superordinación de la Variable Dependiente.....	36
2.4.2.1. Marco Conceptual de la Variable Dependiente.....	37

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Enfoque de la Investigación .....	44
3.2. Modalidad básica de la Investigación.....	45
3.1.1 Investigación de Campo.....	45
3.1.2 Investigación Bibliográfica – Documental .....	45
3.3. Nivel o tipo de Investigación.....	46
3.3.1 Explicativo .....	46
3.3.2. Investigación correlacional .....	46
3.3.3. Investigación descriptiva.....	47
3.4. Población y Muestra .....	47
3.4.1. Población.....	47
3.4.2. Muestra .....	48
3.5. Operacionalización de la Variable.....	49
3.6. Plan de recolección de información .....	51
3.7. Plan de Procesamiento de la Información .....	52

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	53
4.1.1. Entrevista realizada al Gerente General y Contadora de la empresa Climacenter .....	54
4.2. Análisis cuantitativo .....	57
4.2.1. Análisis de las cuentas por cobrar años 2012 y 2013 .....	57
4.2.2. Análisis de endeudamiento financiero 2012 y 2013 .....	62
4.2.3. Análisis horizontal de Balance general.....	64
4.2.4. Análisis horizontal de Balance de Resultados .....	68
4.2.5. Análisis de la gestión de cuentas por cobrar con Indicadores Financieros de la empresa Climacenter .....	70
4.2.5.1. Análisis de la Gestión del efectivo con Indicares Financieros .....	70
4.2.5.2. Análisis del Endeudamiento financiero a largo plazo .....	73
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	75

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. CONCLUSIONES.....	80
5.2. RECOMENDACIONES .....	81

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

6.1. Datos Informativos .....	82
6.1.1. Descripción de la propuesta .....	82
6.1.2. Unidad Ejecutora.....	82
6.1.3. Beneficiarios .....	82
6.1.4. Ubicación .....	82

6.1.5. Tiempo Estimado junio 2013 .....	83
6.2. Antecedentes de la propuesta .....	83
6.3. Justificación de la propuesta.....	83
6.4. Objetivos de la propuesta .....	85
6.4.1. Objetivo específico .....	85
6.4.2. Objetivos Específicos.....	85
6.5. Análisis de Factibilidad .....	85
6.5.1. Tecnológica .....	85
6.5.2. Económico – financiero .....	86
6.5.3. Organizacional .....	86
6.5.4. Legal.....	86
6.6. Fundamentación Científica Técnica .....	86
6.7. Modelo Operativo.....	95
6.7.2. Fase II: Inicial .....	105
6.7.3. Fase III: Operacional.....	115
6.8. Administración de la propuesta .....	124
6.9. Plan de monitoreo y ejecución de la propuesta .....	125
<b>Bibliografía.....</b>	<b>126</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>129</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N# 1 Población Clima Center .....	47
Tabla N# 2 Variable independiente: gestión de cuentas por cobrar .....	49
Tabla N# 3 Variable dependiente: endeudamiento a largo plazo .....	50
Tabla N# 4 Cuentas por cobrar 2012 .....	57
Tabla N# 5 Endeudamiento 2012 y 2013 .....	62
Tabla N# 6 Análisis horizontal balance general.....	64
Tabla N# 7 Análisis horizontal balance de resultados .....	68
Tabla N# 8 Análisis de gestión de efectivo, indicadores financieros.....	71
Tabla N# 9 Análisis del endeudamiento a largo plazo .....	73
Tabla N# 10 Calculo de coeficiente de correlación .....	76
Tabla N# 11 Coeficiente de correlación.....	76
Tabla N# 12 Descripción FODA.....	93
Tabla N# 13 Fases del Modelo Operativo.....	96
Tabla N# 14 Análisis FODA cuentas por cobrar .....	102
Tabla N# 15 Fortalezas .....	103
Tabla N# 16 Debilidades .....	103
Tabla N# 17 Oportunidades .....	104
Tabla N# 18 Amenazas .....	104
Tabla N# 19 Matriz de Objetivos .....	106
Tabla N# 20 Matriz de Estrategias .....	106
Tabla N# 21 Condiciones de venta y cobro .....	116
Tabla N# 22 Desarrollo Objetivo No. 1 .....	120
Tabla N# 23 Desarrollo Objetivo No. 2 .....	121
Tabla N# 24 Desarrollo Objetivo No. 3 .....	122
Tabla N# 25 Desarrollo Objetivo No. 4 .....	123
Tabla N# 26 Presupuesto año 2013.....	124
Tabla N# 27 Plan de monitoreo.....	125

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N# 1 Bancos comerciales .....	5
Gráfico N# 2 Evolución de Morosidad Banca Privada .....	6
Gráfico N# 3 Bancos comerciales .....	8
Gráfico N# 4 Cooperativas.....	9
Gráfico N# 5 Crédito total de inversiones.....	10
Gráfico N# 6 Comparación anual de fuentes de financiamiento .....	11
Gráfico N# 7 Árbol de problemas .....	13
Gráfico N# 8 Categorías Fundamentales .....	24
Gráfico N# 9 Superordinación de la Variable Independiente .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Gráfico N# 10 Subordinación de la Variable Dependiente “Endeudamiento a largo plazo” .....	36
Gráfico N# 11 Cuentas por cobrar 2012 y 2013 .....	61
Gráfico N# 12 Endeudamiento 2012 y 2013.....	63
Gráfico N# 13 Coeficiente de correlación.....	77
Gráfico N# 14 Campana de Gauss .....	79
Gráfico N# 15 Análisis FODA.....	93
Gráfico N# 16 FODA Factores internos y externos .....	94
Gráfico N# 17 Interrelación del FODA.....	95
Gráfico N#18 Flujograma de procesos de venta.....	97
Gráfico N#19 Flujograma de procesos de compra.....	98
Gráfico N#20 Flujograma de procesos de facturación.....	99
Gráfico N#21 Flujograma de procesos de cobranza.....	100
Gráfico N# 22 Organigrama Funcional.....	108
Gráfico N#23 Proceso de cobro.....	114
Gráfico N# 24 Formato cartera de clientes.....	118
Gráfico N# 25 Formato comprobante de recepción de valores.....	119



## INTRODUCCIÓN

“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO DE LA EMPRESA CLIMACENTER EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO 2012”

La Gestión en términos generales comprende todas las actividades de una empresa, u organización pública o privada, que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento. Las actividades que realizamos en una organización requieren medirse, para determinar en qué grado se alcanzaran los resultados y objetivos propuestos, para tomar decisiones oportunas y correctivas para el uso eficiente de los recursos.

La gestión administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algo; es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos

La empresa Climacenter es una empresa relativamente pequeña, pero con graves problemas en cuanto a su cartera de clientes debido a un manejo inadecuado del proceso de cuentas por cobrar, que ha conllevado a que no se recupere la cartera en un tiempo específico, obligando a la empresa a adquirir deuda a largo plazo para inyectar capital de trabajo. Es por eso que el presente trabajo de tesis se orienta a plantear un modelo de gestión para que la empresa repare su antiguo proceso de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO I denominado El PROBLEMA, donde se establece la idea global, universal del contenido de la investigación así como el objetivo general, específicos y la hipótesis, teniendo un análisis crítico que examine los elementos constructivos del problema.

CAPÍTULO II denominado MARCO TEÓRICO, en el que se realiza una síntesis de los antecedentes investigativos con una fundamentación filosófica y legal enfocando el paradigma a seguir y que respalde el trabajo investigativo.

CAPÍTULO III denominado MARCO METODOLÓGICO, se describe cómo se va a realizar la investigación de acuerdo al nivel o tipo. Se define la población y muestra que debe ser cuantificada y definida.

CAPÍTULO IV denominado ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, donde constara el análisis de datos recopilados estadísticos de la entrevista que nos permitirá estudiar los principales índices arrojados que demuestre el nivel del cumplimiento de la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V denominado CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, en el cual se concluirá puntualmente la situación de la empresa y posteriormente se recomendará el mejor camino para mejorar las falencias.

CAPÍTULO VI denominado PROPUESTA, en el cual se plantea la alternativa de solución bajo un análisis crítico se proyecta un modelo de gestión con indicadores de logro definiendo los periodos de ejecución y resultados.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Tema

La Gestión de Cuentas por Cobrar y su relación con el Endeudamiento a Largo Plazo de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012.

### 1.2. Planteamiento del Problema

#### 1.2.1. Contextualización

##### *1.2.1.1 Macrocontextualización*

En palabras de (MCPE, pág. 12)

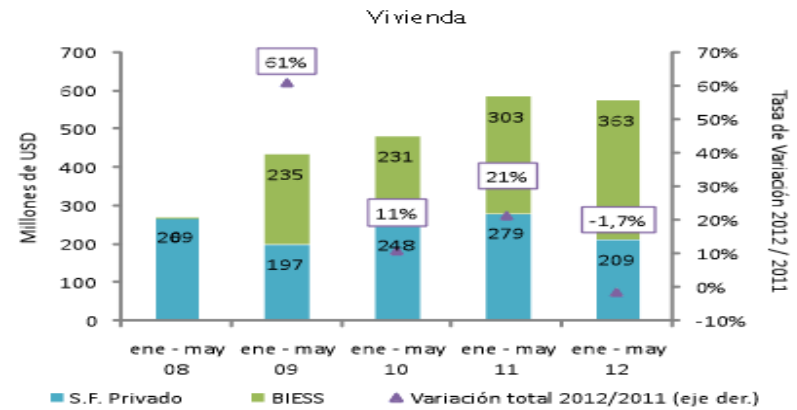
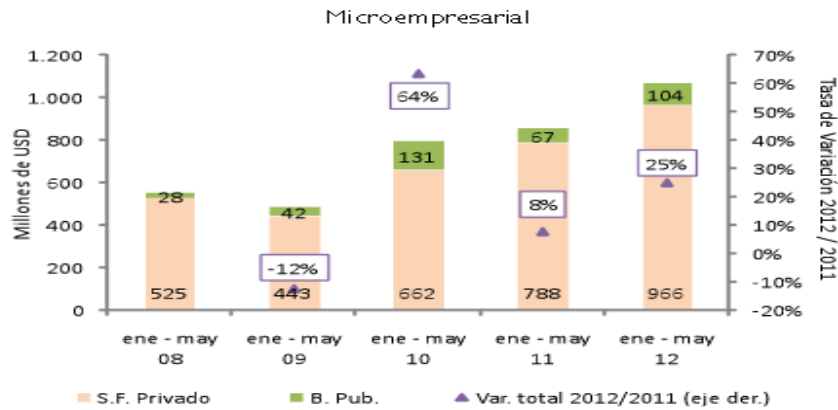
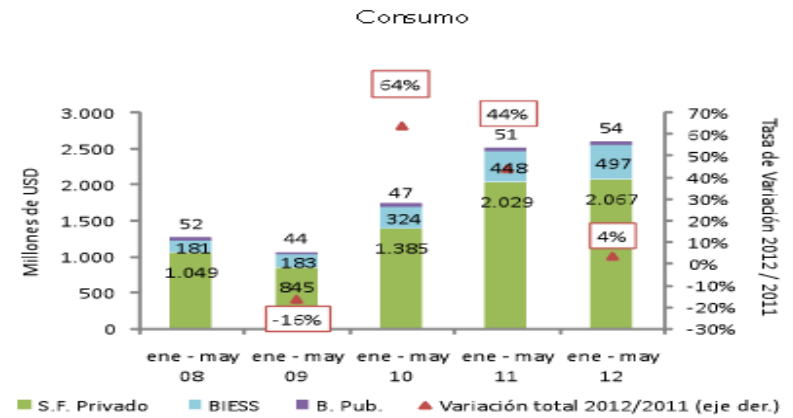
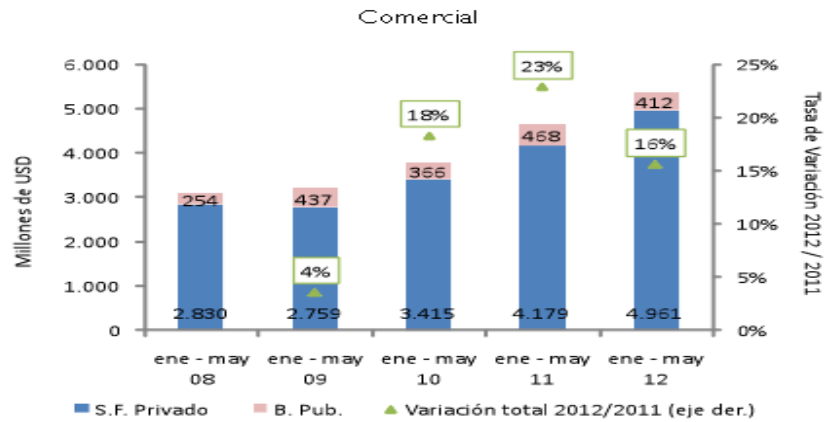
El volumen de crédito de consumo se ubica en la segunda posición dentro del total del crédito colocado entre enero y mayo del 2012 con USD 2.617 millones, lo que representa una participación del 27% del total del crédito y un incremento del 3,5% (USD 89 millones más) en relación al mismo período del 2011. Este comportamiento evidencia una importante desaceleración dado que en el mismo periodo del 2011, el incremento fue del 44%, lo que ha impactado directamente en la participación del segmento dentro del total, desplazando 2 puntos porcentuales a favor del segmento microempresarial. La evolución del segmento de consumo se debe al comportamiento de los Bancos Privados, el Banco del Instituto Ecuatoriano de la Seguridad Social (BIESS), las Cooperativas y las Sociedades Financieras. Estas 4 tipos de IFIs concentraron el 93% de la participación del segmento con USD 2.429 millones colocados, monto que refleja un crecimiento del 2% (USD 52 millones más), sin embargo, hay que señalar que de los 4 tipos de IFIs, el BIESS, las Cooperativas y las Sociedades Financieras crecieron en el orden

del 11%, 16% y 7% respectivamente; mientras que los bancos privados decrecieron en 7,2% afectando fuertemente al segmento.

El volumen de crédito microempresarial se ubica en la tercera posición dentro del total del crédito colocado entre enero y mayo del 2012 con USD 1.050 millones, lo que representa una participación del 11% y un incremento del 24,2% (USD 205 millones más) en relación al mismo período del 2011. Cabe recalcar que el segmento microempresarial es el que más ha crecido durante este período como efecto de las altas colocaciones del Banco Pichincha, Solidario y Banco Nacional de Fomento. La banca privada, las cooperativas y la banca pública concentran el 99% de las colocaciones dentro del segmento, siendo la banca privada la más importante con el 57%, seguido por las cooperativas con el 32% y la banca pública con el 10%. Cabe recalcar la importancia que guarda dentro del segmento el Crédito de Desarrollo Humano (CDH) del Banco Nacional de Fomento a través del cual se ha colocado un total de USD 20 millones durante los 5 primeros meses del 2012 siendo los receptores los beneficiarios de Bono de Desarrollo Humano (BDH).

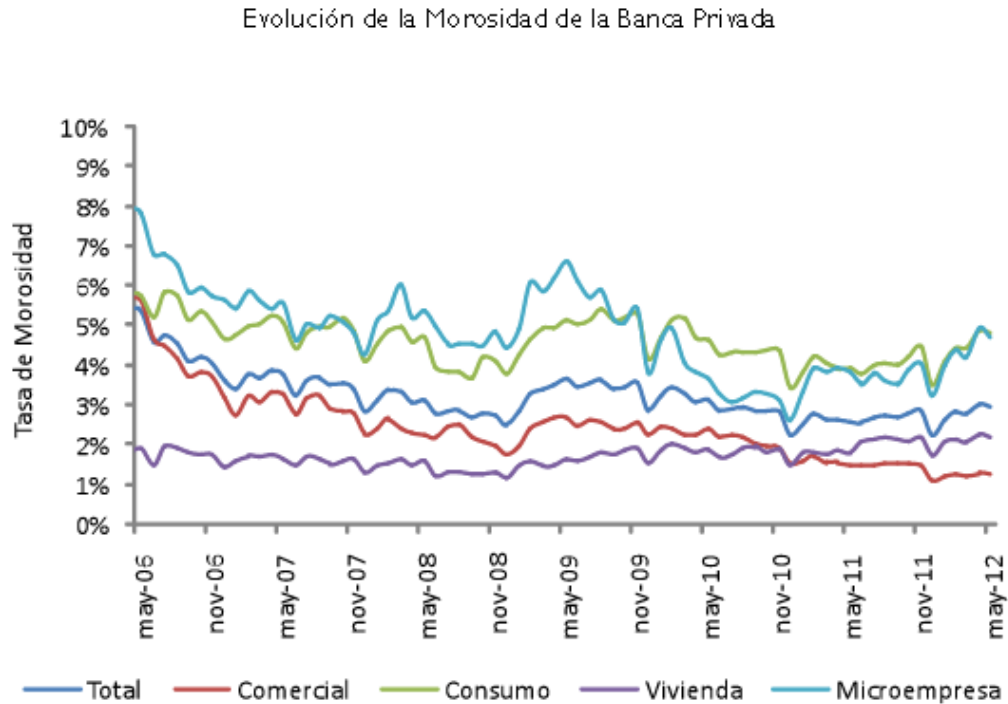
En última posición por nivel de participación se encuentra el crédito de Vivienda con USD 572 millones entre enero y mayo del 2012, lo que representa una participación del 6% y una reducción de 1,7% (USD 10 millones menos) en relación al mismo periodo del 2011. Es importante mencionar que es este es el segundo periodo seguido en el cual se presenta una caída en las colocaciones. Dentro del segmento, el BIESS mantiene el control con el 63% de participación al haber colocado USD 363 millones, mientras que los bancos privados han reducido sus colocaciones en un 32% (USD 61 millones menos) atraídos por segmento más rentables como el consumo y el microcrédito. Es importante señalar que el BIESS por tercer mes consecutivo ha reducido sus colocaciones en USD 3 millones promedio por mes, pudiendo este efecto estar relacionado con expectativas por parte tanto del ofertante como del demandante hacía la Ley de Hipotecas de la cual la Asamblea Nacional se ha allanado al veto parcial de la Presidencia

Gráfico N# 1 Bancos comerciales



Fuente: (MCPE, 2012)

## Gráfico N# 2 Evolución de Morosidad Banca Privada



**Fuente:** (MCPE, 2012)

Según (MCPE, 2012)

La Banca Pública entre enero y mayo del 2012 colocó un total de USD 570 millones, lo que representó un 5,9% del total de colocaciones del Sistema Financiero Nacional durante ese periodo y un crecimiento anual del 1% (USD 12 millones más), lo que refleja una desaceleración en comparación al mismo periodo del 2011.

Este comportamiento se origina por la reducción de los montos colocados por el Banco Nacional de Fomento, aunque éstos se ven en parte mitigados por los altos montos de colocaciones que presenta la Corporación Financiera

Nacional (CFN), es así que entre enero y mayo del 2012, la CFN incrementó sus colocaciones en 27% (USD 54 millones más), mientras que el BNF redujo sus colocaciones en 38% (USD 81 millones menos), el resto de las IFIs públicas ha mantenido un comportamiento sin mayores cambios durante los últimos meses. La Corporación Financiera Nacional (CFN) es el Banco Público con mayor nivel de colocaciones durante los primeros 5 meses del 2012 (USD 255 millones), relegando así por segundo año consecutivo al BNF que colocó USD 131 millones, seguido por el Banco del Estado que colocó USD 101 millones, el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo que colocó USD 47 millones y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda con USD 34 millones.

En el mes de mayo del 2012, la morosidad total y por segmento de la Banca Privada se reduce en relación al mes de abril de 2012; durante este periodo la morosidad total se redujo en 0,05 puntos porcentuales al ubicarse en 2,97%, mientras que la morosidad de microcrédito y consumo se reducen en 0,21 y 0,05 puntos porcentuales al ubicarse con una morosidad de 4,74% y 4,82% respectivamente. Al analizar la morosidad en relación al mes de mayo del 2011, se observa un deterioro de la morosidad total y en cada uno de los segmentos. La morosidad total se incrementa en 0,30 puntos porcentuales, mientras que la morosidad de microcrédito y consumo se incrementa en 0,90 y 0,89 puntos porcentuales respectivamente

En el Ecuador muchos han sido los avances en el sector financiero, por ejemplo facilidades en las entidades financieras públicas para otorgar créditos a microempresarios que destinen dichos capitales en proyectos que aporten para el desarrollo del país en los sectores como: agrícolas, manufactureros, entre otros.

El desarrollo del país lleva consigo un crecimiento de la población que busca cada vez medios de financiamientos para poner en marcha proyectos con los cuales puedan

mejorar su nivel de vida, muchos de estos proyectos no cuentan con la solvencia económica necesaria es ahí cuando los generadores de estas ideas buscan financiamiento por distintos medios; uno de los más comunes y lícitos es el Sistema Financiero del país que esta abarcado por diferentes cooperativas y bancos que ofrecen diversas opciones para prestar recursos monetarios personas interesadas.

### 1.2.1.2. Mesocontextualización

**Para Zabala** (2013) “Tungurahua recibió un importante 7.4% de participación del total del crédito otorgado por bancos comerciales de Ecuador, mientras que en el Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Tungurahua recibió un 15.4% ”.

**Gráfico N# 3 Bancos comerciales**

Bancos Comerciales Volumen de Crédito: Sierra  
2012

PROVINCIA	No Operaciones	Participación	Monto	Participación
Pichincha	124.659	64.0%	1.291'332,189	73.0%
Azuay	20.817	10.7%	173'725,330	9.8%
Tungurahua	13.081	6.7%	131'554,323	7.4%
Loja	8.041	4.1%	48'674,540	2.8%
Imbabura	8.858	4.5%	42'311,762	2.4%
Cotopaxi	5.638	2.9%	28'805,704	1.6%
Chimborazo	6.430	3.3%	28'063,561	1.6%
Carchi	2.267	1.2%	12'265,033	0.7%
Cañar	3.775	1.9%	8'546,547	0.5%
Bolívar	1.214	0.6%	4'490,499	0.3%
Total	194.780	100.0%	1,769'769,488	100.0%

**Fuente:** Universidad Espíritu Santo



**Gráfico N# 4 Cooperativas**

Cooperativas Volumen de Crédito: Sierra				
Sierra				
PROVINCIA	No. Op.	Participación	Monto	Participación
Pichincha	25.849	23.9%	152'961.866	25.9%
Azuay	19.057	17.6%	117'749.162	19.9%
Tungurahua	22.051	20.4%	90'859.632	15.4%
Cotopaxi	7.616	7.0%	48'553.933	8.2%
Loja	5.900	5.4%	41'381.745	7.0%
Chimborazo	6.963	6.4%	37'565.282	6.4%
Cañar	6.024	5.6%	29'413.003	5.0%
Imbabura	4.291	4.0%	28'095.033	4.7%
Carchi	4.331	4.0%	25'226.062	4.3%
Bolívar	6.202	5.7%	19'260.992	3.2%
<b>TOTAL</b>	<b>108.284</b>	<b>100.0%</b>	<b>591'066.710</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Universidad Espíritu Santo

A nivel nacional cuando mencionamos entidades financieras hablamos de bancos, cooperativas, entre otros las mismas que financian a las pequeñas, medianas y grandes empresas en el Ecuador; en el 2012 los bancos activos en nuestro país otorgaron créditos que del 100% en la región sierra fueron para Pichincha, Azuay y Tungurahua en mayor porcentaje,

En estos últimos años se ha dado un mayor impulso para que los microempresarios accedan fácilmente a los préstamos que otorgan las cooperativas es por ello que también del 100% se otorgaron créditos a Pichincha, Azuay y Tungurahua entre los primeros porcentajes.

## Destinos de Créditos Otorgados

### Crédito Total De Inversión 2013

Los créditos concedidos fueron destinados para diferentes sectores de producción como muestra la tabla anterior Tungurahua recibió créditos para cultivo agrícolas, para el sector pecuario, pequeña industria artesanal, actividades comerciales y de consumo entre otros sectores. El estado ha buscado financiar a estos sectores productivos debido al aumento de emprendimientos, mediante ideas de varias fuentes de financiamiento que se mostraran en un cuadro a continuación:

**Gráfico N# 5 Crédito total de inversiones**

SUCURSALES Y ZONALES	CULTIVOS AGRICOLAS	PECUARIO	MAQUIN. AGRICOLA	MEJORAS TERRIT.	PEQ. IND. ARTESAN.	MOVILIZ.	CONSOLID.	ACT. COMER. Y SERV.	CONSUMO	TOTAL
QUITO	40,528	199,941		25,000	127,750			880,522		1,273,741
TULCAN	94,733	142,638						138,622		404,761
SAN GABRIEL	86,028	74,800				86,200		146,000		393,028
EL ANGEL	79,608	28,737		70,640	5,000			12,360		196,245
IBARRA	139,869	9,000		14,000	70,330			266,780		499,979
OTAVALO	54,276	38,150		50,000	32,000			299,805		474,231
CAYAMBE	10,377	42,600		18,500	15,000			125,600	15,000	227,077
MACHACHI	14,500	154,700		245,800	47,000			66,218	8,000	536,218
LOS BANCOS	90,370	239,950		50,000	4,900			110,196		495,416
<b>ZONAL QUITO</b>	<b>610,190</b>	<b>930,516</b>		<b>473,940</b>	<b>330,748</b>	<b>86,200</b>		<b>2,046,103</b>	<b>23,000</b>	<b>4,500,697</b>
RIOBAMBA	152,950	979,270		112,700	37,000			343,801	5,000	1,630,721
ALAUSSI	21,056	458,112	16,600	5,000				80,700		581,468
CHUNCHI		290,220			5,000			79,500		374,720
AMBATO	450,630	345,300		89,000	82,800			698,850		1,666,580
LATACUNGA	46,283	554,161	6,000	75,767	75,000			156,407		913,618
EL CORAZON	21,000	148,000			33,600			549,400		751,900
LAMANAMA	26,934	690,000		24,857	10,000			336,611	5,000	1,093,402
GUARANDA	507,071	428,600	16,500	4,000	76,341			171,918	3,900	1,208,330
<b>ZONAS RIOBAMBA</b>	<b>1,225,925</b>	<b>3,893,663</b>	<b>39,100</b>	<b>311,324</b>	<b>319,641</b>			<b>2,417,187</b>	<b>13,900</b>	<b>8,220,739</b>
CUENCA	27,399	81,200			106,425			184,011		399,035
CANAR		132,000		70,000	12,000			139,200		353,200
AZOGUES		157,618			73,000			198,837		429,455
GUALACEO	12,000	187,309			48,000			294,380		541,689
PAUTE	69,000	74,500	40,000		27,000			17,000		227,500
GIRON	37,995	262,040						193,500		493,535
<b>ZONAL CUENCA</b>	<b>146,394</b>	<b>894,667</b>	<b>40,000</b>	<b>70,000</b>	<b>266,425</b>			<b>1,026,928</b>		<b>2,444,413</b>
LOJA	149,848	179,000			16,000			360,100		704,948
GONZANAMA	3,000	298,295		8,000				15,000		324,295
CARIAMANGA	3,000	227,900			5,000			22,000	19,300	277,200
MACARA	31,182	48,000	2,000		4,500			108,300		193,982

**Fuente:** Banco Nacional de Fomento (2013, pág. 6)

## Gráfico N# 6 Comparación anual de fuentes de financiamiento

COMPARACION ANUAL DE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA CREDITO ORIGINAL ENERO DE CADA AÑO en dólares				
FUENTES	2012	2013	VARIACION	
			VALOR	%
<b>PROGRAMAS DE GOBIERNO</b>	<b>14,770,562</b>	<b>44,224,095</b>	<b>29,453,533</b>	<b>199.4</b>
<b>MICROCREDITO</b>	<b>10,865,577</b>	<b>40,105,770</b>	<b>29,240,193</b>	<b>269.1</b>
Reactiv. Prod. Microfinanzas	10,853,772	40,105,770	29,251,998	269.5
Microcredito Pesca. Artesanal	11,805		(11,805)	(100.0)
<b>PLAN 555</b>	<b>2,203,463</b>	<b>4,118,325</b>	<b>1,914,863</b>	<b>86.9</b>
Desarrollo de Producción Plan 555	2,203,463	4,118,325	1,914,863	86.9
<b>DESARROLLO HUMANO</b>	<b>1,701,522</b>		<b>(1,701,522)</b>	<b>(100.0)</b>
<b>FONDOS DE DESARROLLO</b>	<b>2,528,022</b>	<b>12,774,209</b>	<b>10,246,187</b>	<b>405.3</b>
Adquisición Tierras Sector Rural	467,603	1,988,922	1,521,319	325.3
Comercialización	10,000		(10,000)	(100.0)
Recursos Ordinarios	1,548,297	10,491,285	8,942,988	577.6
Consumo	502,122	294,002	(208,120)	(41.4)
<b>TOTAL</b>	<b>17,298,584</b>	<b>56,998,305</b>	<b>39,699,721</b>	<b>229.5</b>

**Fuente:** Banco Nacional de Fomento (2013, pág. 6)

Las fuentes de financiamiento ha sido múltiples para las diferentes regiones del Ecuador, Tungurahua está en una de las provincias más beneficiadas, uno de los planes que se ha desarrollado ampliamente en la provincia es el Plan 555 que consiste en adquirir un crédito de un total de 5000 dólares, para 5 años plazo, con el 5% de interés, el mismo que ha aumentado en comparación del año 2012.

Tungurahua es una de las provincias donde más se destinan créditos financieros, puesto que es una provincia con mucho movimiento económico y programas e emprendimiento que impulsan a las personas a generar su negocio propio siendo así una de las provincias que más aporta a la economía del país.

### ***1.2.1.3 Microcontextualización***

Climacenter fue constituida en mayo de 2008 su fundador y actual dueño es el Ing. Christian Paúl Montoya García. La empresa realiza como trabajos menores la reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca, pero su fuerte por así decirlo es el montaje, desmontaje y mantenimiento de aires acondicionados, cuartos fríos, equipos de climatización entre otros.

Climacenter opera en su mayoría con empresas del estado y con importantes empresas privadas del país, sin embargo la empresa tiene una administración empírica y rudimentaria falencias que a largo plazo han tenido consecuencias, como la deficiente gestión de cuentas por cobrar.

La empresa ha manejado sus cuentas por cobrar con poca importancia y a largo plazo ha ocasionado que la empresa mantenga endeudamiento con entidades financieras para dotarse de capital y seguir operando. Además de tener extensas deudas con sus principales proveedores.

La ausencia de un departamento de cobranza ha llevado que los cobros no sean en los momentos oportunos o en los tiempos estipulados en los contratos y que no haya una adecuada rotación de cuentas por cobrar.

Además de aquello no existe un proceso adecuado para la recuperación de cartera es decir el proceso de cobro actual es deficiente y nulo.

### 1.2.2. Análisis Crítico

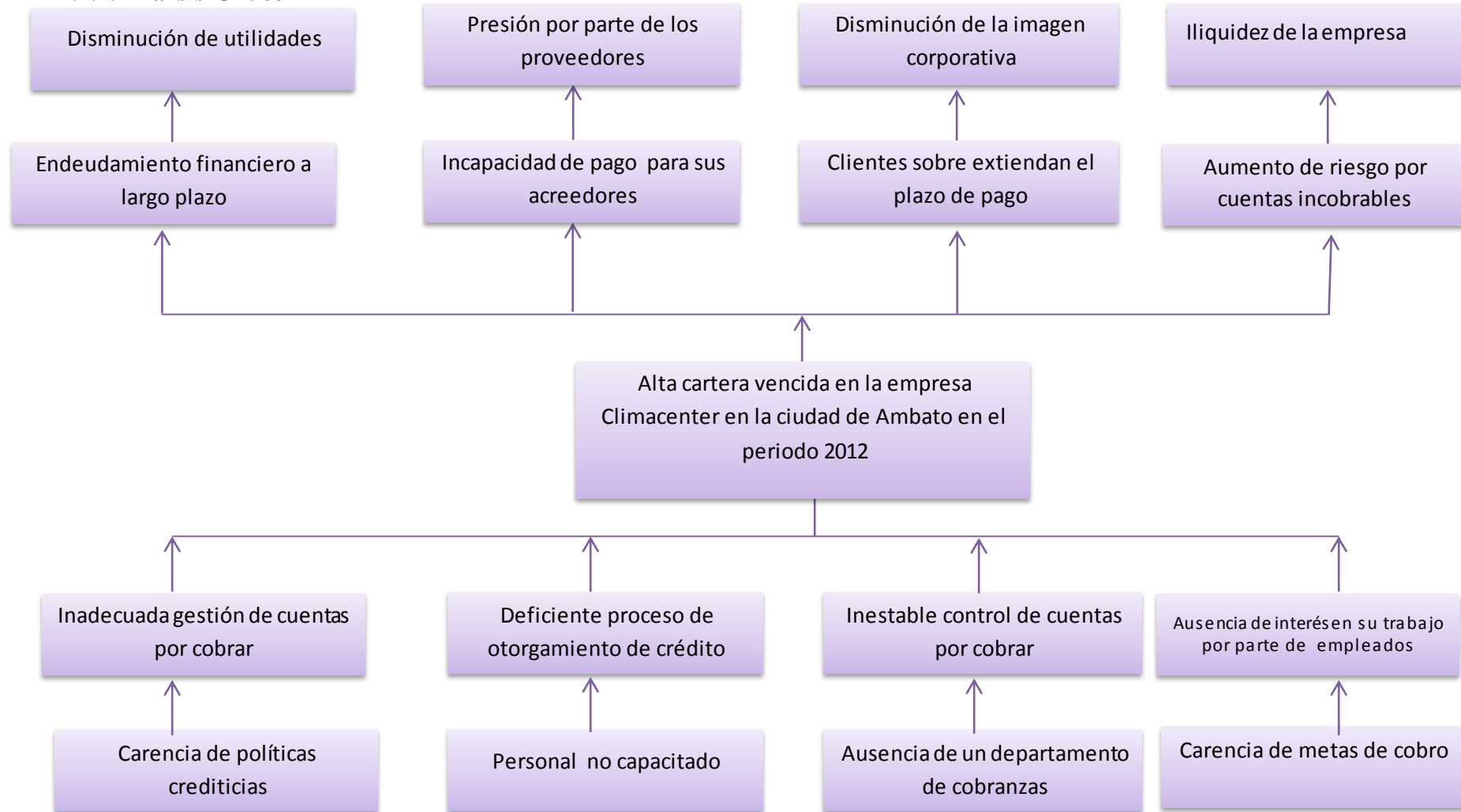


Gráfico N# 7 Árbol de problemas

Fuente: La investigadora

Climacenter es una empresa relativamente pequeña que en tiene un problema de cartera vencida debido a una inadecuada gestión de cuentas por cobrar y a la carencia de políticas, lo que ha conllevado a que la empresa se financie mediante endeudamiento a largo plazo reduciendo sus utilidades proporcionalmente debido a que por ser a largo plazo se implementaran gastos adicionales.

Al no tener personal capacitado por lo que existe un deficiente proceso de cobro, en otras palabras no se maneja de manera adecuada la rotación de cuentas por cobrar. Mientras que Climacenter deberá buscar recursos económicos en el endeudamiento para seguir operando.

La ausencia de un departamento de cobranzas y un inestable control de cuentas por cobrar, los clientes de sobrentienden en los pagos reduciendo de tal manera la imagen corporativa de la empresa.

La empresa carece de: metas de cobro, un departamento de cobranza, así como también de incentivos para sus colaboradores y los empleados, los cuales pierden el interés en su trabajo y esto aumenta las cuentas incobrables porque nada y debido a aquello la liquidez de la empresa disminuye notablemente.

### **1.2.3. Prognosis**

Actualmente la empresa tiene un elevado porcentaje de cartera vencida por el cual ha surgido por la necesidad de financiarse mediante endeudamiento para seguir operando, esto se debe a la deficiente gestión de cuentas por cobrar por parte de la empresa.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación de la Gestión de Cuentas por Cobrar con el Endeudamiento a Largo Plazo de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012.

### **1.2.5. Interrogantes (Subproblemas)**

¿Cuál es el manejo de la Gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012?

¿Cuál ha sido el índice de Endeudamiento a Largo Plazo de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012?

¿Qué alternativas de solución existen para el mejoramiento de la Gestión de Cuentas por Cobrar con el Endeudamiento a Largo Plazo de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012?

### **1.2.6. Delimitación del objetivo de Investigación**

**Campo:** Financiero

**Área:** Análisis Financiero

**Aspecto:** Gestión de Cuentas por cobrar – Endeudamiento a Largo Plazo

**Delimitación Espacial:** El presente trabajo investigativo se desarrollara en la Ciudad de Ambato, perteneciente a la Provincia de Tungurahua-Ecuador.

En las instalaciones de la empresa Climacenter. Se encuentra ubicada la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

**Delimitación Temporal:** La presente investigación considera el periodo 2012, y el trabajo se lo efectuara el segundo semestre del año 2013.

### **1.3. Justificación**

El propósito de esta investigación radica en determinar la gestión de las cuentas por cobrar y su relación con el endeudamiento a largo plazo y de esta manera agilizar el cobro a los clientes y eliminar la alta cartera vencida que existe actualmente en la empresa Climacenter.

Desde el punto de vista teórico, se toma como punto de partida las políticas y condiciones del crédito, procedimientos de cobranza establecidas para determinar la evaluación y el otorgamiento de créditos a los clientes, además la rentabilidad que generan, la imagen corporativa que emite.

La Gestión de Cuentas por Cobrar como uno de las herramientas más importantes que tiene la empresa para optimizar el capital de trabajo y en consecuencia maximizar el valor de la empresa, es primordial en las empresas, por lo tanto, debe ser considerada entre sus operaciones para aumentar su productividad. También se puede mencionar que se convierte en capital de trabajo de la empresa, ya que es importante que se genere una buena rotación de cuentas por cobrar para que la producción pueda ser normal en la empresa.

Esta investigación contribuye e induce a las empresas comerciales conocer sus fallas y debilidades respecto a la forma de cómo administran sus cuentas por cobrar, cual es el tiempo en que recuperan su cartera, el porcentaje de cuentas incobrables, el porcentaje de cartera vencida, y por ende, aportará soluciones factibles al problema planteado. A nivel social, el estudio pretende que las empresas comerciales y de servicios de la provincia de Tungurahua lleven a cabo una adecuada gestión, lo cual contribuirá a mejorar el servicio a sus clientes, mejorando así la calidad laboral y de servicio.

En este orden de ideas, todos estos aspectos complementan la investigación de manera de convertirla en una fuente de consulta para aquellos interesados en el tema estudiado.



## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

Determinar la relación de la Gestión de Cuentas por Cobrar con el Endeudamiento de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012.

### **1.4.2 Específicos**

Determinar el manejo de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Climacenter para controlar la cartera vencida.

Investigar el nivel de endeudamiento de la empresa Climacenter, para evitar el sobreendeudamiento de la misma.

Establecer la alternativa de solución más adecuada para mejorar el proceso de cuentas por cobrar en los siguientes periodos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

El investigador ha recorrido varias fuentes bibliográficas de libros que mencionan las variables en estudio con la finalidad de encontrar información sobre la gestión de cuentas por cobrar y el endeudamiento financiero a largo plazo, se ha encontrado que:

**En palabras de Van Horne** (2010, pág. 249)

Cuentas por cobrar son cantidades de dinero que deben a la empresa los clientes que han comprado bienes o servicios de crédito. Las cuentas por cobrar son un activo corriente. Las cuentas por cobrar implican una disyuntiva entre rentabilidad y el riesgo. La inversión con los costos de mantener ese nivel.

Es menester revelar las claves implicadas en la administración eficiente de las cuentas por cobrar y muestra al manera en la que las variables pueden modificarse para obtener una inversión optima, estudiando las políticas de crédito y cobranza de la empresa como un todo y luego se analizaran los procedimientos de crédito y cobranza de la cuenta individual.

De la mencionada investigación el autor resalta la utilización de un formato de investigación crediticia que utiliza para el análisis de la variable así como el desarrollo de políticas crediticias para mejorar el riesgo de que las cuentas por cobrar se conviertan en cuentas incobrables.

De esta forma la empresa podrá tener un mejor desempeño y desarrollo en el mercado en el que este inmerso, ya que se obtendrá capital de trabajo fresco para seguir laborando.

**Según Meza Carlos** (2007, pág. 58)

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados del negocio y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

**Según Lawrence Gitman** (2003, pág. 53)

La posición de deuda de una empresa indica la cantidad de dinero de otras personas que se ha estado utilizando para generar ganancias. En general, el analista financiero está más interesado en las deudas a largo plazo, puesto que estas comprometen a la empresa a una serie de pagos durante un periodo largo. Puesto que se tienen que satisfacer los derechos de los acreedores antes de que se distribuyan las ganancias a los accionistas, los accionistas actuales y prospectos a la capacidad de la empresa para liquidar sus deudas. A los prestamistas también les interesa el monto de la deuda de la empresa. Desde luego la administración también se debe interesar por el endeudamiento. En general, cuanto mayor es la deuda que una empresa utiliza en relación con sus activos totales, mayor es el apalancamiento financiero

Se tiene que tomar en cuenta el endeudamiento a largo plazo porque este compromete más a la empresa con sus acreedores, en otras palabras si la empresa realiza endeudamiento a largo plazo se corre el riesgo de que cada vez el activo de la empresa se encuentre comprometido con terceros , además de incurrir en otros gastos adicionales como intereses.

## 2.2. Fundamentación Filosófica

El presente trabajo de investigación se basa en el paradigma Neopositivista.

El paradigma neopositivista en la línea de pensamientos de los autores:

**Según Gonzales** (2006, pág. 116)

Cualquier investigador que se precie debe exponer, en primer lugar, cuales son los presupuestos de los que parte abordar un proceso de investigación, con ello lo que se pretende es informar a la comunidad científica su manera de proceder para poder entender las conclusiones a las que pueda llegar.

Lógicamente esta declaración permite identificar por afirmación o defecto, su posición dentro de las corrientes existentes y los supuestos de partida que orientan al trabajo a la vez que señalan el itinerario de dicha investigación.

A fin de fundamentar la presente investigación se ha tomado en consideración como punto importante los criterios de autores que presentan estudios de carácter científico, los mismos ofrecen una perspectiva clara acerca de lo que trata el problema y sus implicaciones con el fin de diagnosticar causas y soluciones a la problemática.

Por tal motivo la investigación se alinea con el paradigma crítico propositivo positivista ya que se realizara un estudio de los estados financieros en base a indicadores económicos y matemáticos analizando los mismos para poder verificar la situación de endeudamiento de la Empresa Climacenter.

En la investigación participaran los involucrados directos en la Empresa ya que son un ente importante en el estudio para poder detectar las falencias y soluciones a este, además los mismos indicaran el proceso actual de gestión de cuentas por cobrar, teniendo el compromiso de poder mejorar la gestión de cuentas por cobrar mediante un diseño de políticas.

Se trabajará planteando teóricamente las variables tanto dependiente como independiente, ayudará a dar soluciones según la realidad del problema.

Se aplicará una relación directa con todos colaboradores de las empresas, permitan promover el progreso de la organización, además de generar una nueva imagen corporativa no solo con los clientes, sino que también generara confianza a sus actuales y nuevos proveedores.

### **2.3. Fundamentación Legal**

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes, normas o reglamentos legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico de la provincia y del país; así el presente trabajo de investigación propuesto se desarrollará según los reglamentos y disposiciones emitidas por los organismos de control, tanto seccionales como nacionales.

De esta manera la presente investigación se fundamenta en lo dispuesto por:  
Ley de Régimen tributario.-

#### **Créditos incobrables**

##### **En palabras de Servicio de Rentas Internas (2010)**

Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuados en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley De Régimen Tributario Interno.

También serán deducible las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúen las instituciones del sistema financiero.

### **Según Súper Intendencia de Bancos y Seguros (2012)**

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el Art. 72 de la Ley General de instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos concedidos 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 creen por créditos concedidos del margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

### **Para Servicio de Rentas Internas (2010)**

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión, y en la parte que la excedan, con cargo de resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados en cuentas por cobrar, como transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados en sentencias y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar.

Este tipo de ajustes se aplicara a los resultados del ejercicio que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado o sentencia respectiva.

### **En palabras de Servicio de Rentas Internas (2010)**

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad de las provisiones para créditos incobrables y del movimiento de las cuentas pertinentes.

La ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su artículo 77 literal b) del numeral 1, establece entre las atribuciones y obligaciones de las máximas autoridades.

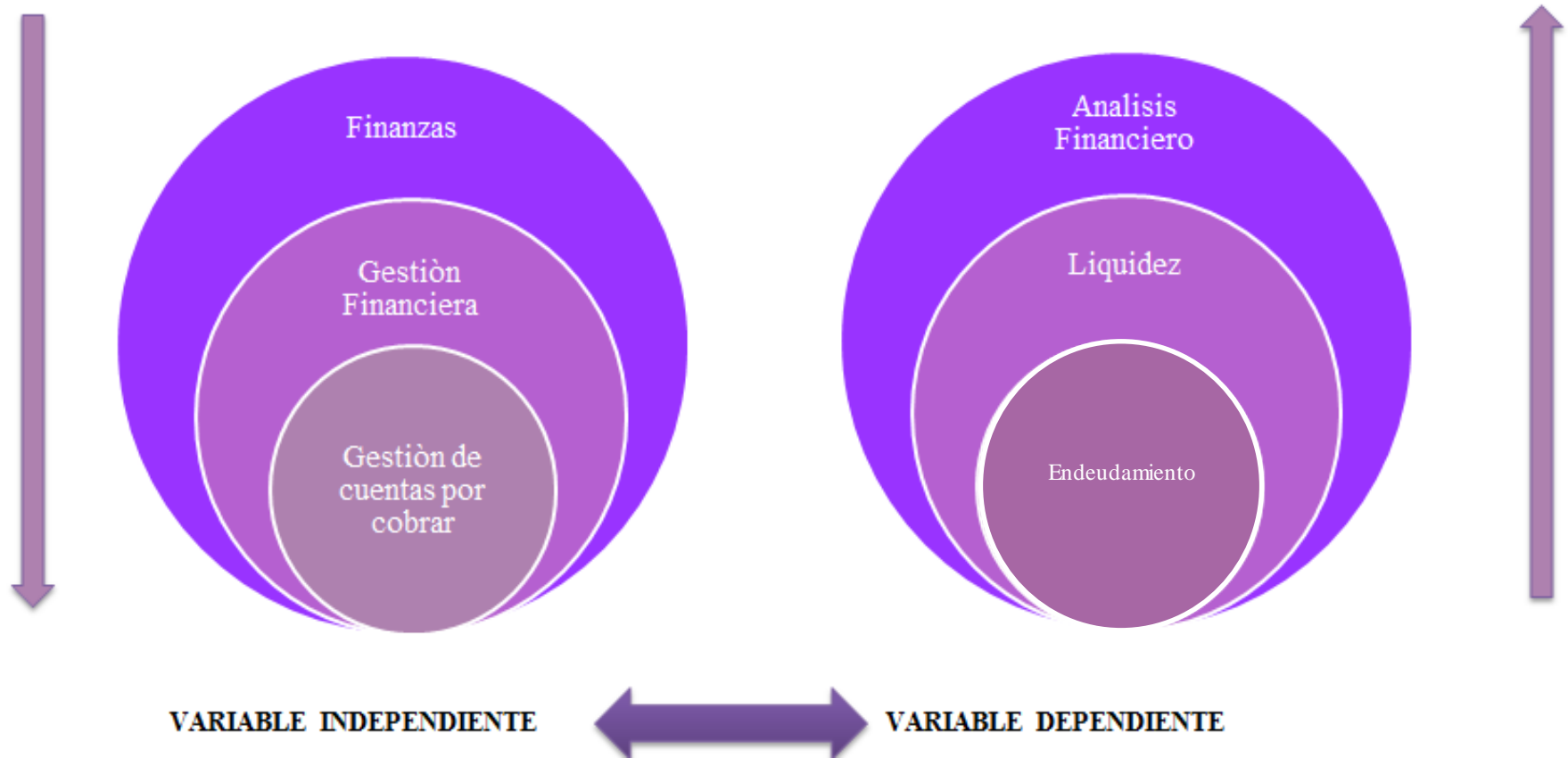
Para Contraloría General del Estado del Ecuador (2002) “Disponer que los responsables de las respectivas unidades administrativas establezcan indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar el cumplimiento de fines y objetivos, la eficiencia de la gestión institucional y el rendimiento individual de los servidores”.

### **Según Servicio de Rentas Internas (2010)**

Este organismo del sector público se encarga de la recolección de impuestos por las diferentes actividades de la empresa, sea actué como agente de retención o percepción de tributos, por lo que es importante que la compañía este al día con sus obligaciones. El incumplimiento de los reglamentos vigentes puede ocasionar incluso el cierre definitivo de sus operaciones.

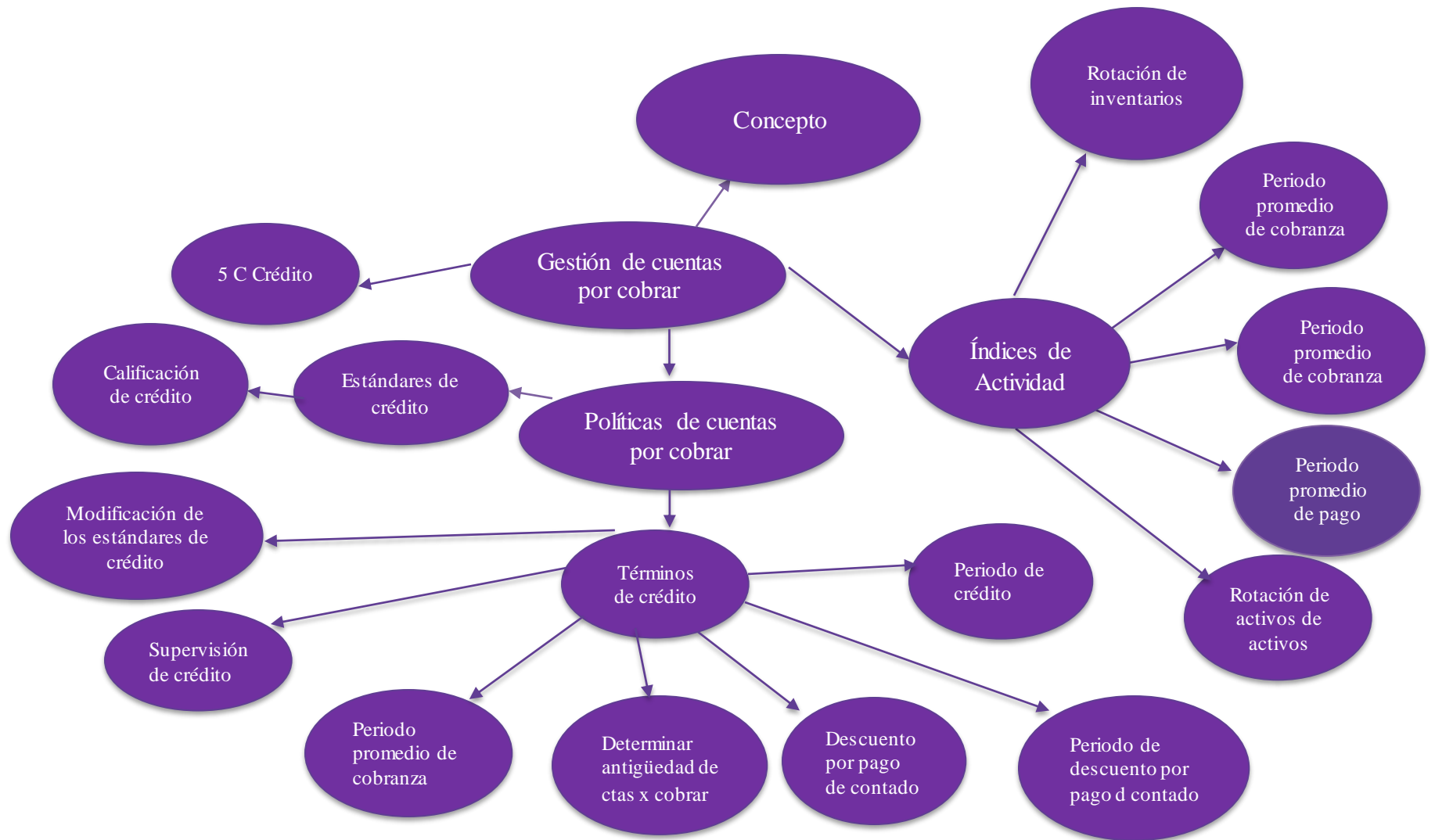
## 2.4. Categorías Fundamentales

### 2.4.1. Superordinación



**Gráfico N# 8 Categorías Fundamentales**  
**Elaborado por:** La investigadora





#### ***2.4.1.1. Marco Conceptual de la Variable Independiente***

### **Gestión cuentas por cobrar**

#### **Concepto**

#### **Finanzas**

#### **En palabras de Merson Robert (2007, pág. 20)**

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo, así como el conjunto de modelos que auxilian en la evaluación de alternativas, la toma de decisiones y la puesta en práctica de las mismas. Al llevar a la práctica sus decisiones la gente se apoya en el sistema financiero que se define como el conjunto de mercados y otras instituciones mediante el cual se realizan las transacciones financieras y el intercambio del riesgo.

El sistema financiero incluye los mercados de acciones y bonos y otros instrumentos financieros los intermediarios financieros (como bancos y compañías de seguros), las empresas de servicios financieros (como empresas de asesoría financiera) y las entidades reguladoras que rigen a estas instituciones.

### **Gestión Financiera**

#### **Según Van Horne James (2010, pág. 2)**

La gestión financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, ayuda a la toma de decisiones que se puede dividir en tres áreas: Las decisiones de inversión, decisiones de financiamiento y las decisiones de administración de activo.

## **Gestión de cuentas por cobrar**

**En palabras de Van Horne** (2010, pág. 249)

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. En materia de cobranzas, la meta es hacerlas lo más rápidamente posible, a fin de optimizar la disponibilidad de fondos líquidos.

## **INDICADORES DE ACTIVIDAD**

### **Rotación de inventarios**

**Según Lawrence** (2003, pág. 68)

Mide comúnmente la actividad, o liquidez, del inventario de una empresa. Se calcula de la siguiente manera:

Rotación de inventarios= Costo de los bienes vendidos / Inventarios

La rotación resultante tiene significado solo cuando se compara con la de otras empresas de la misma industria o con la rotación pasada de los inventarios de la empresa.

### **Periodo promedio de cobro**

**Según Lawrence** (2003, pág. 68)

El periodo promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diario promedio:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

El periodo promedio de cobro tiene significado solo cuando se relaciona con las condiciones de crédito de la empresa.

### **Periodo promedio de pago**

Según Lawrence (2003, pág. 69)

El periodo promedio de pago o antigüedad de las cuentas por pagar, se calcula de la misma manera que el periodo promedio de cobro:

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras diarias promedio}}$$

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{365}}$$

La dificultad para calcular esta razón se debe a la necesidad de calcular las compras anuales un valor que no está disponible en los estados financieros publicados, normalmente las compras se calcula como un porcentaje específico del costo de los bienes vendidos.

### **Rotación de los activos totales**

Según Lawrence (2003, pág. 69)

La rotación de los activos totales indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas. La rotación de activos totales se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

Por lo general, cuanto mayor es la rotación de los activos totales de una empresa, mayor es la eficiencia con la que se han usado sus activos. Es probable que esta medida sea de gran interés para la administración porque indica si las operaciones de la empresa han sido eficientes desde el punto de vista financiero.

## **POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR**

### **ESTÁNDARES DE CRÉDITO**

**Según Lawrence** (2003, pág. 558)

La selección para el otorgamiento del crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar que clientes merecen recibir el crédito.

Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararlas con los estándares de crédito con la compañía, es decir los requisitos mínimos de esta para otorgar créditos a un cliente.

### **5 C de créditos**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 558)

Una técnica de uso común para determinar si se otorga el crédito se denomina las 5 C del crédito la cual conforma un marco de referencia para

el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y los gastos implicados, este método de selección se usa en solicitudes de crédito grandes como montos de dinero. Las cinco C son:

1. **Características del solicitante:** Se refiere al historial del solicitante para cumplir las obligaciones pasadas.
2. **Capacidad:** La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determina por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponibles para enfrentar las obligaciones de deuda.
3. **Capital:** La deuda del solicitante con su relación de su capital patrimonial.
4. **Colateral:** El monto de activos en el que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles mayor será la probabilidad de que una compañía recupere sus fondos si el solicitante no cumple con su pago.
5. **Condiciones:** Eso es, las condiciones económicas existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.

El análisis de las 5 C del crédito no genera una decisión específica de aceptación o rechazo, de modo que su uso requiere de un análisis experimentado que se encargue de revisar y aceptar las solicitudes de crédito.

### **Calificación de crédito**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 558)

Es un método de selección para el otorgamiento de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y escaso monto den dólares.

La calificación de crédito aplica ponderaciones obtenida estadísticamente a los puntajes de las características financieras y crediticias clave de un solicitante de un crédito, para predecir si pagara a tiempo el crédito solicitado. En pocas palabras el procedimiento genera una calificación que mide la fortaleza crediticia genera del solicitante y esa calificación se usa para tomar la decisión de aceptación o rechazo del otorgamiento del crédito al solicitante.

Las numerosas operaciones de tarjeta de crédito, como las de bancos, empresas petroleras y tiendas departamentales son las que usas con mayor frecuencia la calificación del crédito.

La finalidad de esta selección es tomara decisiones de crédito bien informadas, con rapidez y de manera económica, reconociendo que el costo de una sola decisión con base en una calificación errónea es pequeño.

No obstante si aumentan las deudas cobrables por decisiones basadas en una calificación entonces deberá reevaluarse el sistema.

### **Modificación de los estándares de crédito**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 559) “En ocasiones la empresa considera modificar sus estándares de crédito en un esfuerzo para mejorar sus rendimientos y crear más valor para sus propietarios”

## **TÉRMINOS DE CRÉDITO**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 560)

Los términos de crédito son las condiciones de crédito para clientes a quienes la empresa otorga un crédito. Los créditos de 30 netos significan que el cliente tiene 30 días desde el inicio del periodo del crédito para pagar el costo total de la factura.

Algunas empresas ofrecen descuentos por pago de contado, es decir deducciones porcentuales del precio de compra por pagar en un tiempo especificado.

El giro del negocio de la empresa tiene mucho que ver con sus términos de créditos regulares.

Por ejemplo una empresa que vende artículos perecederos tendrá un plazo muy corto porque sus artículos tienen poco valor colateral a largo plazo; una empresa con un negocio de temporada puede adaptar sus plazos para que coincida su estándar de industria. En consecuencia los términos de créditos regulares deben coincidir con los estándares de la industria, pero los términos para los clientes individuales deben reflejar el riesgo del cliente.

### **Descuento por pago de contado**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 559)

Incluir un descuento por pago de contado es una manera común de generar los pagos sin ejercer presión sobre los clientes. El descuento por pago de contado ofrece un incentivo a los clientes para que paguen más rápido, al



acelerar los cobros el descuento disminuye la inversión de la compañía en las cuentas por cobrar, pero también disminuye las utilidades por unidad. Además establecer un descuento por pago de contado debería reducir las deudas incobrables porque los cliente pagan más rápido, y debería incrementar el volumen de ventas porque los clientes que aprovechan el descubren o pagan un precio más bajo por el producto. Por consiguiente las compañías que consideran ofrecer un descuento por pago de contado deben realizar un análisis de costo y beneficios para determinar si es rentable otorgar este descuento.

### **Descuento por pago de contado**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 560)

El gerente financiero puede modificar el periodo del descuento por pago descontado, es decir, el número de días después del inicio del periodo de crédito durante los cuales están disponibles el descuento por pago de contado. El efecto neto de los cambios en este periodo es difícil de analizar debido a la naturaleza de factores que participan. Si una compañía aumentara en 10 días su periodo de descuento por el pago de contado (por ejemplo modificando sus términos de descuento por pago de contado netos 2/10, 30 netos 2/20, 30 netos), se esperaría que ocurriera los siguiente:

1. Aumentarían las ventas afectando positivamente sus utilidades.
2. Disminuirían los gastos por deudas incobrables.
3. Disminuirían las utilidades por unidades como resultado de que más persona aprovechando el descuento.

### **Periodo de crédito**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 561)

El número de días después del inicio de vigencia del crédito hasta el cumplimiento del pago total de la cuenta, también afectan la rentabilidad de una empresa. Por ejemplo el aumento de un periodo de crédito de 30 días netos de una empresa a 45 días netos debería incrementar las ventas, afectando positivamente las utilidades. El aumento de la inversión en las cuentas por cobrar se debería a más ventas y a pagos en general más lentos en promedio, como resultado del periodo de crédito más prolongado. El aumento de, los gastos por cuentas incobrables se debe al hecho de que cuanto más largo es el periodo del crédito mayor es el tiempo que tiene una compañía para fracasar, al ser incapaz de pagar sus cuentas. Una disminución del periodo del crédito producirá los efectos opuestos.

## **SUPERVISIÓN DE CRÉDITO**

**Según Lawrence** (2003, pág. 565)

El aspecto final que la empresa debe considerar en su administración de las cuentas por cobrar es la supervisión del crédito, que consiste en una revisión continua de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando de acuerdo con los términos de créditos establecidos. Si los clientes no pagan a tiempo, la supervisión de crédito advertirá a la compañía del problema. Los pagos lentos son costosos para una compañía porque prologan el periodo promedio de cobro, incrementando así la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar.

### **Periodo promedio de cobro**

**Según Lawrence** (2003, pág. 565)

El periodo promedio de cobro es el segundo componente de ciclo de conversión del efectivo. Es el numero promedio de días que las ventas a crédito están pendientes de pago. El periodo promedio de cobro tiene dos

componentes: 1. el tiempo transcurre desde la venta hasta que el cliente envía el pago por correo y 2. El tiempo para recibir, procesar y cobrar el pago una vez que el cliente lo envía. La fórmula para calcular el periodo promedio de cobro es:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

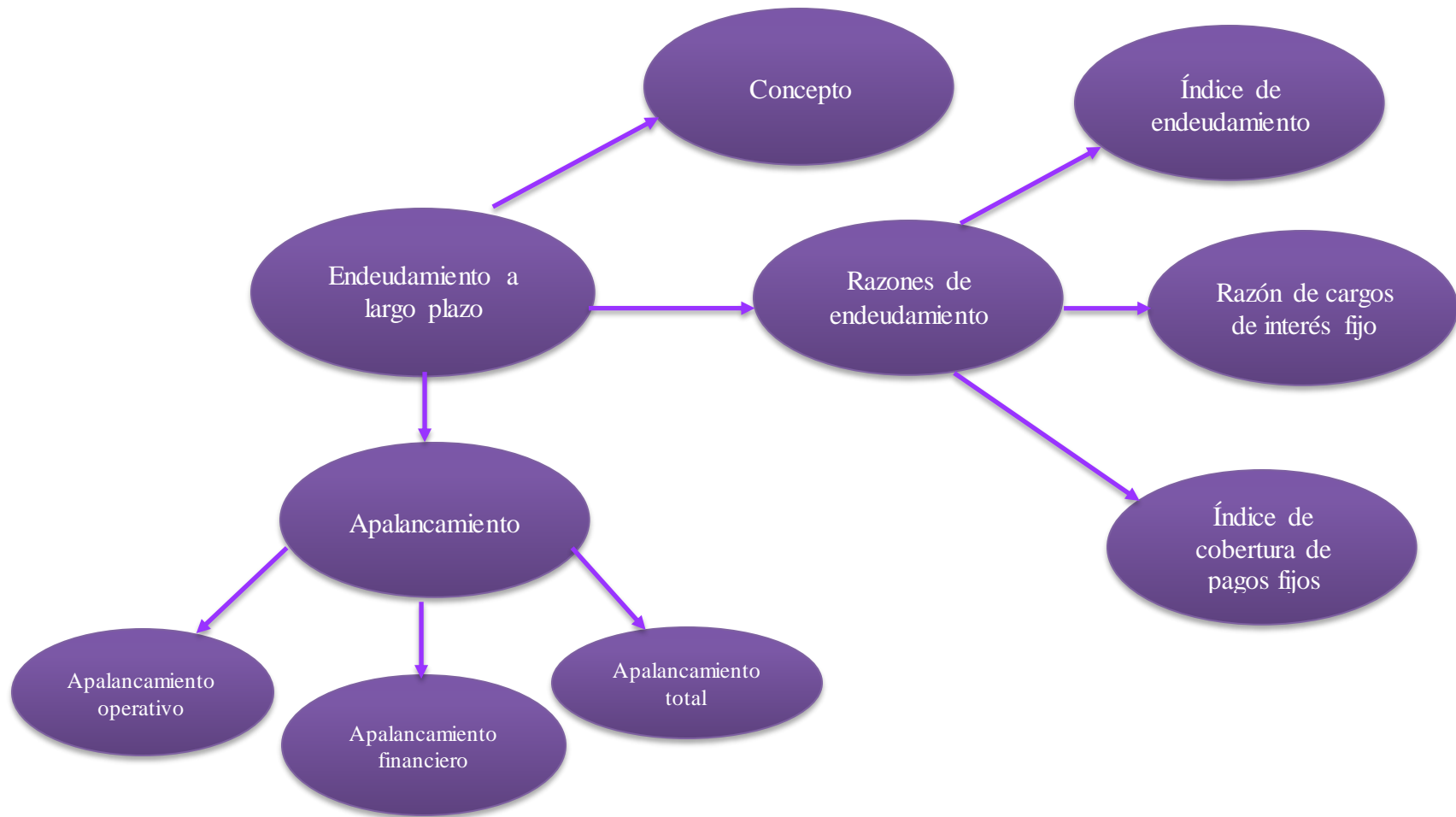
El conocimiento de este periodo de cobro permite a la compañía determinar si existe un problema general con las cuentas por cobrar.

### **Determinación de la antigüedad de las cuentas por cobrar**

**Según Lawrence** (2003, pág. 566)

Un calendario de vencimientos clasifica las cuentas por cobrar en grupos según el momento en que se generaron. Por lo general, se realiza una clasificación mensual, de los últimos tres o cuatro meses. El calendario resultante indica los porcentajes del saldo total de las cuentas por cobrar que han estado pendientes durante periodos específicos. El objetivo del calendario de vencimientos es permitir a la compañía detectar los problemas.

### 2.4.3. Superordinación de la Variable Dependiente



**Gráfico N# 9 Subordinación de la Variable Dependiente “Endeudamiento a largo plazo”**  
Elaborado por: La investigadora

#### **2.4.2.1. Marco Conceptual de la Variable Dependiente**

##### **Concepto**

**En palabras de Lawrence** (2003, pág. 70)

El endeudamiento de una empresa indica el monto de dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. En general, un analista financiero se interesa en las deudas a largo plazo porque estas comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales a largo plazo. Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de que no cumpla con los pagos contractuales de sus pasivos. Debido a que los compromisos con los acreedores se deben cumplir antes de distribuir las ganancias entre los accionistas, tanto los accionistas actuales como los futuros deben prestar mucha atención a la capacidad de saldar sus deudas. Los prestamistas también se interesan en el endeudamiento de la empresa. En general cuanto mayor es la cantidad de deuda que utiliza una empresa en relación a sus activos totales, mayor es su apalancamiento financiero.

### **RAZONES DE ENDEUDAMIENTO**

#### **Índice de endeudamiento**

**Según Lawrence** (2003, pág. 71)

El índice de endeudamiento mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto de dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. El índice se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \text{Total pasivos} / \text{Total de activos}$$

## **Razón de cargos de interés fijo**

**Según Lawrence** (2003, pág. 71)

La razón de cargos de interés fijo, denominada en ocasiones razón de cobertura de intereses, mide la capacidad de la empresa para realizar pagos de intereses contractuales. Cuanto más alto es su valor, mayor es la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de intereses. Se calcula de la siguiente manera:

Razón de cargos de interés fijo =  $\frac{\text{Utilidades antes de intereses e impuestos}}{\text{Intereses}}$

## **Índice de cobertura de pagos fijo**

**Según Lawrence** (2003, págs. 71, 72)

El índice de cobertura de pagos fijos mide la capacidad de la empresa para cumplir con todas sus obligaciones de pagos fijos, como los intereses y el principal de los préstamos, pagos de arrendamiento, y dividendos de acciones preferentes.

Tal como sucede con la razón de cargos de interés fijo, cuanto más alto es el valor de este índice, mejor. La fórmula para su cálculo es:

$$\text{Índice de cobertura de pagos fijos} = \frac{\text{Utilidades antes de intereses e impuestos} - \text{pago de arrendamiento}}{\text{interés} - \text{pagos de arriendo} - \text{pagos del principal} - \text{dividendo de acciones preferenciales} * \left(\frac{1}{1-t}\right)}$$

## **APALANCAMIENTO**

**Según Lawrence** (2003, pág. 456)

El apalancamiento se refiere a los efectos que tienen los costos fijos sobre el rendimiento que ganan, los accionistas. Por costos fijos queremos decir costos que no aumentan ni disminuyen con los cambios de ventas de la compañía. Las empresas tienen que pagar estos costos fijos independientemente de que las condiciones de negocio sean buenas o malas. Estos costos fijos pueden ser operativos, como los derivados de la compra y operación de la planta y equipo, o derivados de los pagos de deuda. Por lo general el apalancamiento aumenta tanto los rendimientos como el riesgo. Una empresa con más apalancamiento gana mayores rendimientos en promedio que aquellas que tienen menos apalancamiento, pero los rendimientos en la empresa con mayor apalancamiento también son más volátiles.

### **Análisis del punto de equilibrio**

**Según Lawrence** (2003, pág. 456)

Las empresas usan también como análisis de costo, volumen y utilidad. Para:

1. Determinar el nivel de operaciones que se requiere para cubrir todos los costos y,
2. Evaluar la rentabilidad relacionada con diversos niveles de ventas. El punto de equilibrio de la empresa es el nivel de ventas que se requiere para cubrir todos los costos operativos. En este punto las utilidades antes de intereses e impuestos (UAI) son iguales a \$0.

El primera paso para calcular el punto de equilibrio operativo consiste en clasificar el costo de los bienes vendidos y los gastos corporativos en costos operativos fijos y variables. Los costos fijos son aquellos que la empresa debe pagara durante un periodo determinado independientemente del volumen de ventas durante ese periodo. Estos costos generalmente son contractuales; por ejemplo, la renta es un costo fijo. Como los costos fijos no varían con las ventas, usualmente los medimos en relación con el tiempo. Por ejemplo, la renta suele medirse como una cantidad mensual. Los costos variables cambian de manera directa con el volumen de las ventas. Los costos de envío por ejemplo, son costos variables. Normalmente medimos los costos variables por unidad vendida.

**P**= precio de venta por unidad

**Q**= cantidad de ventas por unidades

**CF**= costo operativo fijo por periodo

**CV**= costo operativo variable por unidad

$$\begin{array}{r}
 \text{ingresos por ventas} \quad P * Q \\
 \text{menos: Costos operativos fijos} \quad - CF \\
 \text{Aplancamiento operativo} \quad \text{menos: Costos operativos variables} \quad - CV * Q \\
 \hline
 \text{Utilidades antes de intereses e impuestos}
 \end{array}$$

Si replanteamos los cálculos algebraicos como una fórmula para determinar las utilidades antes de interese e impuestos obtenemos:

$$\text{UAII} = (P*Q) - CF(CV*Q)$$

**Simplificando**

$$=Q*(P-CV)-CF$$



Como se comentó antes, el punto de equilibrio operativo es el nivel de ventas en el que se cubren todos los costos fijos y variables, es decir, el nivel en el que las UAII son iguales a \$0. Si hacemos que UAII sea igual a cero y resolvemos la ecuación obtenemos:

$$Q = \frac{CF}{P - CV}$$

Q es el punto de equilibrio de la empresa.

### **Apalancamiento operativo**

**Según Lawrence** (2003, pág. 460) “Se debe a la existencia de costos fijos que la compañía debe pagar para operar. El apalancamiento operativo es el uso de costos fijos operativos para acrecentar los efectos de los cambios en las ventas sobre las utilidades antes de interese e impuestos de la compañía.”

### **Medición de grado del apalancamiento operativo**

**Lawrence** (2003, pág. 461) “El grado de apalancamiento operativo (GAO) es una medida numérica del apalancamiento operativo de la empresa. Siempre que el cambio porcentual de las UAII derivado de un cambio porcentual específico en las ventas es mayor que este último, existe un apalancamiento operativo. Esto quiere decir que el GAO es mayor que 1 existe apalancamiento operativo.”

$$\text{GAO al nivel base de ventas } Q = \frac{Q * (P - CV)}{Q * P - CV - CF}$$

## Apalancamiento financiero

Según Lawrence (2003, pág. 462)

El apalancamiento financiero se debe a la presencia de los costos financieros fijos que la empresa debe pagar. Se define como el uso de los costos financieros fijos para acrecentar los efectos de los cambios en las utilidades antes de intereses e impuestos sobre las ganancias por acción de la empresa. Los dos costos financieros más comunes son: 1. los intereses de deuda y 2. Los dividendos de acciones preferenciales. Estos costos deben pagarse sin importar el monto de las UAII disponibles para pagarlos.

**I**= interés (prestamos)

**T**= impuestos

**DP**= Dividendos de acciones

$$\text{GAF al nivel base de UAII} = \frac{\text{UAII}}{\text{UAII} - \text{I} - \text{DP} * \frac{1}{1 - \text{T}}}$$

## Apalancamiento total

Según Lawrence (2003, pág. 466)

También podemos evaluar el efecto combinando del apalancamiento operativo y financiero en el riesgo de la empresa usando un esquema similar al que se utilizó para desarrollar los conceptos individuales del apalancamiento. Este efecto combinado o apalancamiento total, se define como el uso de los costos fijos, tanto operativos como financieros, para acrecentar los efectos de los

cambios en las ventas sobre las ganancias por acción de la empresa. Por lo tanto el apalancamiento total se considera como el efecto total de los costos fijos en la estructura operativa y financiera de la empresa.

$$\text{GAT al nivel base de ventas } Q = \frac{Q * (P - CV)}{Q * P - CV - CF - I - DP * \frac{1}{1 - T}}$$

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación se realiza con un enfoque cualitativo y cuantitativo ya que las mismas ayudaran a analizar y resolver mejor el problema planteado.

**Según Fernández & Díaz (2002),**

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

La investigación será cualitativa ya que se analiza y se describe cómo se desarrolla el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Climacenter, permitiendo así incorporar hallazgos importantes a la investigación.

**Por otra parte para** (Mendoza Palacios, 2006)

La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística. Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal.

Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber

exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Cuantitativo porque se pretende justificar la eficiencia a través de los montos de cuentas por cobrar y su relación con el nivel de endeudamiento financiero a largo plazo.

### **3.2. Modalidad básica de la Investigación**

Las modalidades de investigación a aplicarse que servirá de apoyo para el análisis y obtención de resultados en el presente trabajo son:

#### **3.2.1 Investigación de Campo**

En la presente investigación se utilizará esta modalidad para su respectivo estudio, porque se efectuará en el lugar mismo de los hechos, visitando la institución para obtener datos verídicos que se requiere, la información recogida en la empresa Climacenter que permitirá tener un mayor conocimiento sobre el problema, se aplicara técnicas como: encuesta (para saber el proceso de gestión de cuentas por cobrar), entrevista (el porqué de los resultados en el análisis cuantitativo).

#### **3.2.2 Investigación Bibliográfica – Documental**

Es el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada , basándose en libros, folletos, revistas, tesis, internet y otros; en los cuales se revisará fuentes escritas de diferentes autores para elaborar el marco teórico que definirá la metodología de la investigación con la finalidad de mejorar y ampliar los conocimientos en la realización y desarrollo de la presente investigación y

también se incluirá la información propia de la empresa que servirá de soporte al estudio realizado.

### **3.3. Nivel o tipo de Investigación**

El investigador utilizara las siguientes investigaciones de tipo:

#### **3.3.1 Explicativo**

Puesto que esta investigación es más compleja, el nivel es más profundo de los conocimientos y se realiza un estudio altamente estructurado mediante el análisis de síntesis respondiendo el porqué del tema estudiado, descubriendo sus causas y efectos, con el objetivo de comprobar la hipótesis.

Permite describir la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos necesarios, y emitir descripciones que ayuden a aclarar la situación actual del problema de investigación.

Se podrá analizar las respuestas que han sido recogidas en las encuestas las mismas que se realizará para obtener información con el propósito de interpretar los resultados y llegar a establecer conclusiones y recomendaciones a éste problema de investigación.

#### **3.3.2. Investigación Correlacional**

Mediante una investigación correlacional se probará la hipótesis, para ello se relacionará la variable dependiente (endeudamiento financiero a largo plazo) y la variable independiente (gestión de cuentas por cobrar).

### 3.3.3. Investigación descriptiva

En esta parte de la investigación interpretaremos las variables en estudio, recogiendo los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, se analizará los resultados arrojados por las técnicas que han de ser aplicadas, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a la solución del problema.

El objetivo de este análisis descriptivo es la recolección de datos, e interpretar las relaciones que existen entre dos variables.

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1. Población

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. La población que comprende el universo de la investigación en la empresa Climacenter es la siguiente:

**Tabla N# 1 Población Climacenter**

<b>CARGOS</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAS</b>
<b>Propietario</b>	1
<b>Contador</b>	1
<b>Auxiliar contable</b>	1
<b>Secretaría</b>	1
<b>Jefe de personal</b>	1
<b>Jefe de departamento de proyectos</b>	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

**Elaborado por:** La investigadora

### 3.4.2. Muestra

"Una muestra es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". Levin & Rubin (1996).

Para el caso de la aplicación de la muestra es la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{z^2 \times p \times q + N^e}$$

**En donde:**

**n**= Tamaño necesario de la muestra.

**Z**= Nivel de confiabilidad 95%.

**P**= Probabilidad de Ocurrencia 0.5

**Q**= Probabilidad de no ocurrencia 1 –  
0.5

**N**= Población

**E**= Error de muestreo



### 3.5. Operacionalización de la Variable

Tabla N# 2 Variable independiente: gestión de cuentas por cobrar

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA INSTRUMENTO
La Gestión de Cuentas por Cobrar es el conjunto de actividades que se realiza en la empresa a fin de la recuperación de dinero adeudado por sus clientes al momento de adquirir bienes o servicios a crédito. (Lawrence J., 2003)	Indicadores de actividad	-Rotación de inventarios  -Periodo promedio de cobro  -Periodo promedio de pago  -Rotación de activos	¿Se elabora indicadores de actividad en la empresa?	E N T R E V I S T A
	Políticas de cuentas por cobrar	-Estándares de crédito  -Supervisión de crédito  -Términos de crédito	¿Existen políticas de cuentas por cobrar?  ¿Existe un proceso de cuentas por cobrar?	

Elaborado por: La investigadora

**Tabla N# 3** Variable dependiente: endeudamiento financiero a largo plazo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA INSTRUMENTO
El endeudamiento financiero es cuanto mayor es la deuda que una empresa utiliza en relación con sus activos totales. Lawrence (2003, pág. 53)	Razones de endeudamiento	-Índice de endeudamiento -Razón de cargos de interés fijo -Índice de cobertura de pagos fijos	¿La empresa a adquirido prestamos en el año 2012 y 2013?	E T R E V
	Apalancamiento	-Apalancamiento operativo -Apalancamiento financiero -Apalancamiento total	¿Considera usted que mediante los prestamos recibido la empresa ha logrado mejorar su utilidad?	I S T A

**Elaborado por:** La investigadora

### **3.6. Plan de recolección de información**

**Qué?-** La Gestión de Cuentas por Cobrar y su relación con el Endeudamiento a Largo Plazo de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012.

**Para qué?-** La recolección de información permitirá cumplir con el objetivo general planteado en la investigación que es determinar la relación de la Gestión de Cuentas por Cobrar con el Endeudamiento Financiero de la empresa Climacenter en la ciudad de Ambato en el periodo 2012.

**De qué personas o sujetos?-** Los elementos que nos ayudarán para la recolección de datos son los empleados del área administrativa

**Sobre qué aspectos?-** La Gestión de Cuentas por Cobrar y su relación con el Endeudamiento a Largo Plazo

**Quién o quiénes?-** La obtención de información es responsabilidad exclusiva del investigador puesto que no se considerará necesario la contratación de un mayor número de investigadores.

**Cuándo?-** El desarrollo de trabajo de campo se realizará durante el periodo del primer semestre del año 2013

**Dónde?-** El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos fue la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

**Cuántas veces?-** La técnica de recolección de información será aplicada por una solo vez.

**Cómo?.-** La técnica utilizada para obtener información será la encuesta basada en una lista de preguntas donde contiene recolección de información básica que nos servirá de ayuda para desarrollar nuestra investigación.

**Qué técnicas de recolección?.-** Entrevista y encuesta

**En qué situación?.-** Se realizará en horarios que el personal del área administrativa esté disponible para poder ayudar a responder las preguntas

### **3.7. Plan de Procesamiento de la Información**

Se realizara un entrevista al Sr Gerente y a Sra Contadora de la empresa, la misma que contara de 14 preguntas elaboradas oportunamente de acuerdo a las variables en estudio, también se llevara a cabo una serie de análisis de los estados financieros y de resultados con herramientas que permitan un análisis profundo sobre la situación de la empresa; una vez realizado aquello se tomaran datos cuantitativos de las dos variables para realizar el cálculo correlacional con el cual se comprobara la hipótesis mediante T de Student.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la entrevista elaborando un cuestionario de 14 preguntas debidamente formuladas que permitió abordar variables sobre la gestión de cuentas por cobrar y el endeudamiento financiero a largo plazo.

Se entrevistara a una población de dos personas siendo estos el gerente y contador de la empresa, los mismos que fueron considerados como personas claves y fuentes principales de información para el desarrollo de la investigación.

Se entrevistará al gerente general de la empresa ya que es la persona que realiza las negociaciones y quien se encarga de otorgar y aprobar créditos a los clientes. Considerando que la empresa no es de gran magnitud también es la persona que se encarga de tomar decisiones.

En dicha entrevista se incluye a la contadora debido a que es la mano derecha del gerente y quien está a cargo de las actividades económicas, funciones contables, entre otras cosas. Una vez aplicada las entrevistas se procedió a realizar varios análisis financieros para determinar el estado de la empresa para posteriormente poder concluir y recomendar.

Esta información será de vital importancia para el desarrollo y más adelante propuesta de la presente investigación.

#### **4.1.1. Entrevista realizada al Gerente General y Contadora de la empresa Climacenter**

##### **1.- ¿Cuál es el giro del negocio?**

La empresa inicialmente prestaba servicios de reparación arreglo de artefactos de línea blanca y también de artefactos industriales, después de un año tuve la visión de agregar al giro del negocio la colocación de equipos de aires acondicionados y sistema de ventilación.

##### **2.- ¿Cuáles son los medios que usted ha usado para llegar a sus clientes?**

El negocio me fue heredado por el padre del Sr. Gerente, quien lo tuvo a carga toda su vida. De ahí se puede hablar de la publicidad boca a boca para lo que en un principio fue el negocio, para lo que se vino después fue necesario que la empresa se integre en el sistema comparas públicas de ahí han surgido los grandes negocios ganados bajo licitaciones.

##### **3.- ¿Hábleme a cerca del proceso de venta de la empresa?**

Una vez que el cliente conoce y requiere de los servicios de la empresa, el Gerente realiza una visita para conocer las características del equipo. Climacenter envía una proforma al cliente con el equipo y las características del mismo. La empresa mantiene contacto telefónico con el cliente y vía internet para conocer la si la proforma fue aprobada.

##### **4.- ¿Puede hablarme por favor acerca del proceso de compra?**

Una vez que la proforma enviada y aprobada se procede a cotizar los equipos con los diferentes proveedores que cuenta la empresa, de la misma manera Climacenter

solicita a sus proveedores se envíe cotizaciones de los equipos. Una vez seleccionada la mejor oferta se procede a aprobar la proforma, dependiendo del monto y la cantidad de la compra y si con el proveedor la empresa cuenta con crédito se pacta el tiempo de pago y de envío del producto y si el monto y cantidad de productos no son de mayor magnitud se realiza una transferencia bancaria.

#### **5.- ¿Cuál es el proceso de instalación y facturación?**

Una vez adquirido los equipos de climatización, la empresa procede a realizar un contrato legal y un cronograma de actividades junto con el cliente para determinar tiempos de instalación, la empresa recorrerá el espacio donde se va a instalar el equipo, se revisa e instala de ser necesario acometida eléctrica, se procederá a instalar el equipo y el sistema de ducto, una vez culminado con la instalación se conectará el equipo y se pondrá a prueba. Climacenter ha cumplido con su trabajo y se procederá con la facturación al cliente en esta etapa se determinan los procesos de pago.

#### **6.- ¿Puede mencionarme el proceso de cobro?**

Cuando el cliente tiene en su poder la factura será porque previamente se ha determinado el proceso y periodo promedio de pago, a partir de aquí es responsabilidad de la empresa dar un seguimiento a la deuda.

#### **7.- ¿Existe una persona específica que se encarga de recuperar las cuentas por cobrar?**

No, básicamente la Sra. contadora (quien no labora tiempo completo en la empresa) y el gerente son las personas que tienen conocimiento sobre las cuentas por cobrar, pero la mayoría de veces el gerente es la persona encargada de realizar los cobros.

**8.- ¿Cómo se llevan las cuentas por cobrar en la empresa?**

Las cuentas por cobrar se llevan de una manera muy manual es decir solo se llevan notas y apuntes de los cliente que adeudan.

**9.- ¿La empresa maneja políticas de cuentas por cobrar?**

No, es por eso que existe un alto índice de cartera incobrable.

**10.- ¿Existe en la empresa un límite de tiempo para que la cartera sea recuperada parcial o totalmente (hablamos de rotación de cuentas por cobrar)?**

Cuando se pacta y se firma el contrato se estipula en el mismo el periodo de pago, pero tal vez funcione en cuanto a un adelanto o el primer pago y como los pagos son en meses a muchas de las deudas se les deja de dar seguimiento y es por eso que se convierten en cuentas por cobrar vencidas.

**11.- ¿Se realizan reportes mensuales de las cuentas por cobrar?**

No, cuando se va a invertir en un proyecto y se necesita financiamiento ahí es cuando el Gerente de la empresa revisa las cuentas por cobrar.

**12.- ¿Cree usted que la gestión de cuentas por cobrar que maneja actualmente la empresa ha incurrido en el endeudamiento de la misma?**

Si, cuando la empresa por algún motivo necesita liquidez inmediata recurre a revisar sus cuentas por cobrar pero se tardaría mucho en recuperar ese dinero y acude al financiamiento bancario.



**13.- ¿Cómo vería la implantación de un sistema de cuentas por cobrar en la empresa?**

Excelente la empresa necesita de manera urgente un cambio en cuanto a un sistema de cobro.

**14.- ¿Estaría dispuesto a invertir en software y equipo?**

Si, seguramente el rumbo de la empresa cambiaria de manera radical si se invirtiera en tecnología de vanguardia

**4.2. Análisis cuantitativo**

**4.2.1. Análisis de las cuentas por cobrar años 2012 y 2013**

**Tabla N# 4 Cuentas por cobrar 2012**

<b>CUENTAS POR COBRAR 2012</b>		
<b>MES</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>MONTO</b>
<b>ENERO</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	<b>TOTAL ENERO</b>	27600
<b>FEBRERO</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700

	CARROCERIAS MIRAL	5000
	<b>TOTAL FEBRERO</b>	32600
<b>MARZO</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	980
	<b>TOTAL MARZO</b>	33580
<b>ABRIL</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	980
	<b>TOTAL ABRIL</b>	<b>33580</b>
<b>MAYO</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	980
	<b>TOTAL MAYO</b>	<b>33580</b>
<b>JUNIO</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000

	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	980
	UNIANDES	4380
	<b>TOTAL JUNIO</b>	37960
<b>JULIO</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	980
	UNIANDES	4380
	UNIANDES PUYO	10700
	<b>TOTAL JULIO</b>	48660
<b>AGOSTO</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIANDES	3380
	UNIANDES PUYO	10700
	<b>TOTAL AGOSTO</b>	46680
<b>SEPTIEMBRE</b>	HALLEY CORPORATION	5398
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIANDES	3380
	UNIANDES PUYO	8700
	<b>TOTAL SEPTIEMBRE</b>	44678

<b>OCTUBRE</b>	HALLEY CORPORATION	5398
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIANDES	3380
	UNIANDES PUYO	8700
	COOP SAGRARIO	6000
	<b>TOTAL OCTUBRE</b>	50678
<b>NOVIEMBRE</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIANDES	3380
	UNIANDES PUYO	8700
	COOP SAGRARIO	6000
	<b>TOTAL NOVIEMBRE</b>	50680
<b>DICIEMBRE</b>	HALLEY CORPORATION	5400
	PETRO ECUADOR	10000
	CALZADO ORTIZ	1500
	UVC LA MANA, MORASPUNGO	10700
	CARROCERIAS MIRAL	5000
	UNIANDES	1330
	UNIANDES PUYO	6700
	<b>TOTAL DICIEMBRE</b>	40630

**Fuente:** La investigadora

**Gráfico N# 10 Cuentas por cobrar 2012 y 2013**



**Fuente:** La investigadora

En la tabla N° 4 y el Gráfico N° 11 se puede apreciar cómo han fluctuado las cuentas por cobrar durante el año 2012. Se demuestra que la empresa inicia con un valor de 27600 dólares y en el transcurso del año va sufriendo cambios llegando al mínimo de 32600 y el máximo de 50680 dólares que para el cierre del año existió un valor de 40630 dólares en cuentas por cobrar.

La empresa ha ido cerrando negocios y culminándolos de esta manera en los casos que da seguimiento ha recuperado su cartera de forma más inmediata que en otros casos. Las cuentas por cobrar como se puede apreciar nunca ha quedado en cero debido a que todos los meses se han arrastrado cuentas que han sido constantes de clientes como Halley Corporation, UVC La Mana Moraspungo y Petro Ecuador.

Las cuentas por cobrar en el año 2013 aumentaron considerablemente la empresa al incluirse en el sistema de compras públicas de cierta manera abrió mercado pero a su vez no se proveyó el mejoramiento del proceso de cuentas por cobrar.

Han surgido nuevos negocios he aquí la causa del incremento de cuentas por cobrar pero se puede apreciar también que en el transcurso del año 2013 aún se siguen arrastrando principales deudores como Halley Corporation, UVC La Mana Moraspungo y Petro Ecuador. Culminando el cierre del año con un alto porcentaje de cuentas por cobrar y también debido al tiempo trascurrido de cartera incobrable de ciertos clientes.

#### 4.2.2. Análisis de endeudamiento financiero 2012 y 2013

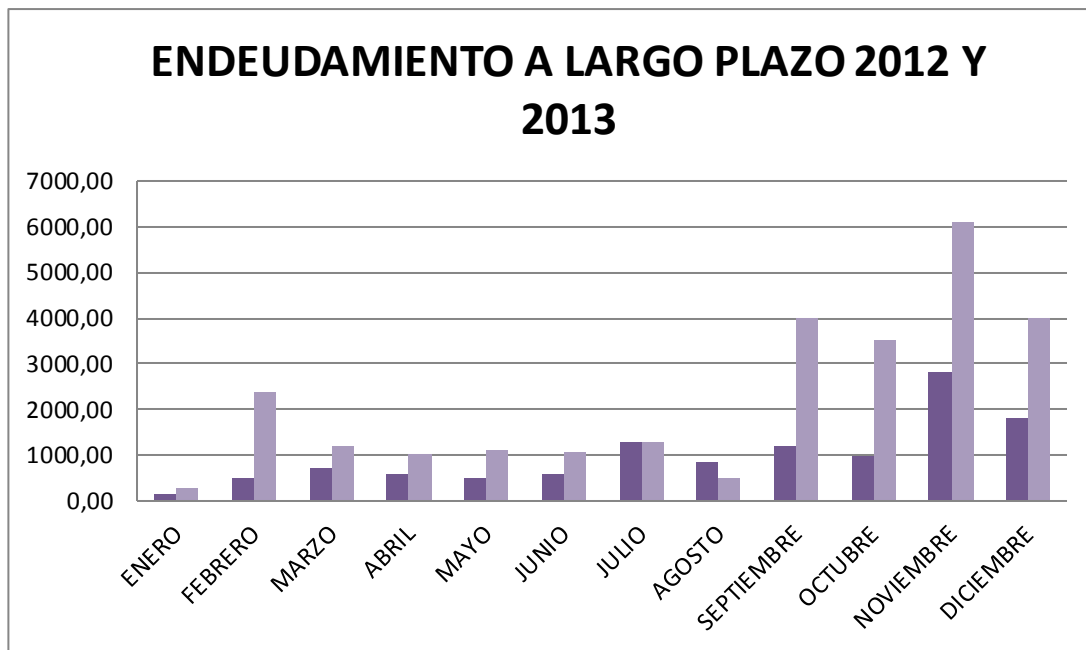
**Tabla N# 5 Endeudamiento 2012 y 2013**

MESES	ENDEUDAMIENTO	
	2012	2013
<b>ENERO</b>	150,00	300
<b>FEBRERO</b>	500,00	2400
<b>MARZO</b>	700,00	1203
<b>ABRIL</b>	600,00	1010,4
<b>MAYO</b>	500,00	1113
<b>JUNIO</b>	600,00	1089,4
<b>JULIO</b>	1300,00	1310
<b>AGOSTO</b>	850,00	500
<b>SEPTIEMBRE</b>	1200,00	4000
<b>OCTUBRE</b>	1000,00	3520
<b>NOVIEMBRE</b>	2800,00	6108,6

<b>DICIEMBRE</b>	1800,00	4000
------------------	---------	------

**Fuente:** La investigadora

**Gráfico N# 11 Endeudamiento 2012 y 2013**



**Fuente:** La investigadora

Con respecto al endeudamiento financiero a largo plazo la empresa en el año 2012 obtuvo un crédito con Banco Proamérica y en el 2013 adquirió otros préstamo con Banco Pichincha, esto se debe a que la empresa adquirió nuevas contrataciones de obras mediante el sistema de compras públicas, en la tabla N 8 y el cuadro N 4 se puede apreciar el cambio de gran proporción de un año a otro, en el mes de enero el incremento de endeudamiento fue de 150 dólares, en todos los meses siguientes también creció el promedio, en el mes de agosto hubo un decrecimiento debido a que la empresa no tuvo más contratos en relación al mes de agosto de 2012, en los cuatro últimos meses del año el porcentaje de endeudamiento se elevó en gran magnitud se

debe al incremento de contratos por ejemplo en el mes de noviembre se firmó el contrato con la Cooperativa Sagrario.

En otras palabras el incremento del endeudamiento crece proporcionalmente con las cuentas por cobrar.

#### 4.2.3. Análisis horizontal de Balance general

**Tabla N# 6 Análisis horizontal balance general**

<b>ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL</b>				
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>VARIACIÓN</b>
			<b>ABSOLUTA</b>	<b>RELATIVA</b>
<b>ACTIVO</b>				
ACTIVO CORRIENTE				
ACTIVO DISPONIBLE	4.028,84	11.000,00	6.971,16	173,03
<b>CAJA GENERAL</b>	1.828,84	2.500,00	671,16	36,70
<b>CAJA CHICA</b>	200,00		(200,00)	(100,00)
BANCOS		8.500,00	8.500,00	
<b>BANCO PROMÉRICA</b>	2.000,00	7.000,00	5.000,00	250,00
<b>BANCO PICHINCHA</b>		1.500,00	1.500,00	
ACTIVO EXIGIBLE	40.630,00	78185,05	37.555,05	92,43



<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	40.630,00	78.185,05	37.555,05	92,43
ACTIVO REALIZABLE	7.675,42	19.576,66	11.901,24	155,06
<b>INVENTARIO MERCADERÍAS</b>	7.675,42	19.576,66	11.901,24	155,06
ACTIVO NO CORRIENTE	21.320,00	36825,16	15.505,16	72,73
ACTIVO FIJO TANGIBLE				
<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>	720,00	720,00		-
<b>VEHÍCULO</b>	20.600,00	32.000,00	11.400,00	55,34
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>		4.105,16	4.105,16	
ACTIVO FIJO INTANGIBLE	(2.759,98)	(2.815,20)	(55,22)	2,00
<b>DEPRECIACIÓN ACUM. EQUIPO COMPUTO</b>	(79,20)	(79,20)		-
<b>DEPRECIACIÓN ACUMU. VEHÍCULO</b>	(2.680,78)	(2.736,00)	(55,22)	2,06
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>72.894,28</b>	<b>151.271,67</b>	<b>78.377,39</b>	<b>107,52</b>
PASIVO				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	13.999,00	20.900,00	6.901,00	49,30
<b>PROVEEDORES</b>				

	13.999,00	20.900,00	6.901,00	49,30
PASIVO A LARGO PLAZO	12.000,00	26.554,40	14.554,40	121,29
<b>PRÉSTAMO BCO PICHINCHA</b>	12.000,00	20.000,00	8.000,00	66,67
<b>PRÉSTAMO BCO PROMÉRICA</b>		6.554,40	6.554,40	
TOTAL PASIVO	<b>25.999,00</b>	<b>47.454,40</b>	<b>21.455,40</b>	<b>82,52</b>
PATRIMONIO	12.000,00	12.000,00		-
<b>CAPITAL</b>	12.000,00	12.000,00		-
RESULTADO DEL EJERCICIO	34.895,28	91.817,27	56.921,99	163,12
UTILIDAD DEL EJERCICIO	34.895,28	91.817,27	56.921,9 <sup>o</sup> 19	163,12
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<b>72.894,28</b>	<b>151.271,67</b>	<b>78.377,39</b>	<b>107,52</b>

**Fuente:** La investigadora

El balance horizontal muestra una variación porcentual que la empresa ha sufrido de un año al otro, si nos referimos a las cuentas del activo disponible existió una variación de 173% del año 2012 al 2013 debido a que al empresa abrió una cuenta bancaria adicional a la existente en el año 2012 también existió más movimiento en caga general y desapareció caja chica, la empresa cuenta con liquidez mínima para cubrir alguna obligación a corto plazo con terceros.

En el activo exigible las cuentas por cobrar incrementaron al 2013 un 92.43% en relación al 2012, esto se debe al incremento de ventas en la empresa aunque es bueno que esto suceda se necesita mejorar el sistema de cuentas por cobrar para que la cartera sea recuperada con mayor agilidad.

Cuando hablamos de activo realizable se refiere al inventario de la empresa, si bien también hubo un incremento de 155% en comparación de los dos años la rotación del mismo no ha sido frecuente ya que por los diversos contratos los productos han pasado en la bodega durante más tiempo en el año 2013.

En cuanto al activo fijo en el año 2013 creció en un 73% relacionado con el año 2012, esto se debió a que la empresa renovó los muebles y enceres, lo cual fue pagado de manera inmediata aunque representa una buena inversión de comodidad para la empresa y mejora en atención a sus clientes no es recomendable recurrir parte del financiamiento mediante deuda para cubrir estos gastos.

Si se menciona al porcentaje de variación en proveedores se estima un 49% lo cual no es una variación extremadamente fuerte pero si lo analizamos con las compras e inventarios de la empresa diagnosticamos puntualmente que la empresa no tiene un gran porcentaje de crédito con sus proveedores ya que un gran porcentaje de los valores de los productos han sido cubiertos con la cancelación de los adelantos que la empresa maneja para iniciar un proyecto.

La empresa ha incrementado sus deudas a largo plazo en un 121% en el año 2013 que es un porcentaje alto en relación al endeudamiento del año 2012. Existe una relación estrecha con el deficiente sistema de cuentas por cobrar, ya que la empresa al no tener suficiente liquidez inmediata recurre a adquirir financiamiento mediante deuda para solventar las obligaciones del momento aunque se endeude a largo plazo.

#### 4.2.4. Análisis horizontal de Balance de Resultados

Tabla N# 7 Análisis horizontal balance de resultados

<b>ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE DE RESULTADOS</b>				
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>VARIACIÓN</b>
			<b>ABSOLUTA</b>	<b>RELATIVA</b>
<b>INGRESOS</b>	122979,08	224312,7	101333,62	82,40
<b>VENTAS TARIFA 12%</b>	122979,08	224312,7	101333,62	82,40
<b>VENTAS TARIFA 0%</b>				
<b>COSTO</b>	40951,1	60345,46	19394,36	47,36
<b>COSTO DE VENTAS</b>	40951,1	60345,46	19394,36	47,36
<b>EGRESOS</b>	40974,71	55946,92	14972,21	36,54
<b>SUELDOS Y OTROS</b>	15564,65	16360,53	795,88	5,11
<b>SUELDOS Y SALARIOS</b>	12566,44	10377,6	-2188,84	-17,42
<b>XIII SUELDO</b>	1220,2	1660,67	440,47	36,10
<b>XIV SUELDO</b>	1320,66	1556,9	236,24	17,89
<b>FONDO DE RESERVA</b>	457,35	2765,36	2308,01	504,65
<b>GASTOS DE VENTAS</b>	17504,58	24849,79	7345,21	41,96
<b>TRANSPORTE Y VIATICOS</b>	4400,76	3087,18	-1313,58	-29,85
<b>COMBUSTIBLE</b>	2135,7	676	-1459,7	-68,35
<b>REPUESTOS</b>	221,43	433,8	212,37	95,91
<b>GASTO IMPORTACION</b>	10746,69	20564,56	9817,87	91,36
<b>OTROS</b>		88,25	88,25	
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	3530	7328	3798	107,59

<b>ARRIENDO</b>	1500	5000	3500	233,33
<b>AGUA</b>	84	102	18	21,43
<b>LUZ</b>	1500	1744	244	16,27
<b>TELÉFONO</b>	396	432	36	9,09
<b>INTERNET</b>	50	50	0	
GASTOS FINANCIEROS	1615,5	3231	1615,5	100,00
<b>INTERESES BANCARIOS</b>	1615,5	3231	1615,5	100,00
GASTOS NO DEDUCIBLES	2759,98	4177,6	1417,62	51,36
<b>DEPRECIACIÓN VEHÍCULO</b>	2759,98	4177,6	1417,62	51,36
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	41053,27	108020,32	66967,05	163,12
<b>15% trabajadores</b>	6157,99	16203,05	10045,06	163,12
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	34895,28	91817,27	56921,99	163,12

**Fuente:** La investigadora

*Realizando el análisis horizontal del estado de resultados se puede puntuar que:*

En las ventas se habla de un incremento de 82.40% lo cual es bueno para la empresa pero si desde el término de la instalación se recuperaría la cartera en cuentas por cobrar en corto plazo.

Los egresos son todo lo que se compete a sueldos y salarios de la empresa en la cuenta de sueldos y otros se toma en cuenta los sueldos de los ingenieros que dirigen las obras esto incremento en un 5.11% debido al ingreso de un ingeniero es decir en el año 2012 hubo solamente 2 ingenieros y en año 2013 se aumentó una persona que

el total actual son 3, en cuanto a los obreros de planta se bajó el porcentaje en 2013 a un -58% debido a la salida del personal.

En gastos de ventas la empresa incurrió en la adquisición de vehículos a diesel por lo que el consumo de combustible bajo en un 68%, pero también se cerraron múltiples contratos en diversos puntos de la ciudad y no a las afueras de la misma la cuenta transporte y viáticos también se redujo en un 29.85% ya que la empresa no incurrió en gastos como hotel y viaje.

En cuanto a gastos administrativos la empresa se cambió de dirección por ende se adquirió mayores gastos fijos.

#### **4.2.5. Análisis de la gestión de cuentas por cobrar con Indicadores Financieros de la empresa Climacenter**

Para la realización del análisis de los estados financieros se dispone de una diversa gama de indicadores financieros, que permite determinar de mejor manera las falencias que inciden en la situación actual de la empresa.

##### ***4.2.5.1. Análisis de la Gestión del efectivo con Indicadores Financieros***

Dentro del análisis financiero se utilizó indicadores de actividad para conocer en qué tiempo rotan los productos, se calculó el periodo promedio de cobro para diagnosticar en que tiempo se realiza la recuperación de cuentas por cobrar, se utilizó la fórmula de rotación de activos totales para saber cuántas veces los ingresos por ventas cubrieron las inversiones y se calculó el periodo promedio de pago para conocer en qué tiempo la empresa puede cubrir sus obligaciones financieras.

**Tabla N# 8 Análisis de gestión de efectivo, indicadores financieros**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>		<b>AÑO</b>	<b>Interpretación</b>
<b>GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>2012</b>	
	<b>Rotación de inventarios</b>	5.34	El inventario ha rotado aproximadamente 5 veces en el transcurso del año 2012.
<b>ÍNDICES DE</b>	<b>Periodo promedio de cobro</b>	120.59	La empresa recupero su cartera cada 120 días, en el transcurso del año 2012
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Rotación de activos totales</b>	4.73	La empresa ha invertido por aproximadamente 5 veces para sus ventas
	<b>Periodo promedio de pago</b>	124.77	La empresa puede cancelar sus deudas cada 125 días, aproximadamente.
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>		<b>AÑO</b>	<b>Interpretación</b>
<b>GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>2013</b>	
	<b>Rotación de inventarios</b>	3.08	El inventario ha rotado aproximadamente 3 veces en el transcurso del año 2013.
<b>ÍNDICES DE ACTIVIDAD</b>	<b>Periodo promedio de cobro</b>	127.22	La empresa recupero su cartera cada 127 días, en el transcurso del año 2013.
	<b>Rotación de activos totales</b>	1.48	La empresa ha invertido por aproximadamente 2 veces para sus ventas
	<b>Periodo promedio de pago</b>	126.41	La empresa puede cancelar sus deudas cada 114 días, aproximadamente.

**Fuente:** La investigadora

## **Gestión de cuentas por cobrar**

### **Índices de actividad**

#### **Rotación de inventarios**

La rotación de inventario en la empresa Climacenter ha disminuido en comparación del año 2012 y 2013 aunque las ventas han aumentado en gran proporción. Esto se debe a la incorporación de la empresa en el Sercop (Sistema de Compras Públicas). Es decir en el año 2012 la rotación de inventarios fue de 5 veces debido a que los trabajos de instalación de aires acondicionados fueron con entidades privadas, dichos productos fueron instalados casi de manera inmediata y no se mantuvieron embodegados durante mucho tiempo. Todo lo contrario paso en el año 2013, con la afiliación de la empresa al Sercop se pudieron aumentar las ventas pero debido al simultaneo papeleo en las instituciones privadas los productos pasaron mucho más tiempo embodegados.

#### **Periodo promedio de cobro**

El periodo promedio de cobro de Climacenter es de 120 a 127 días (no varia en 2012 y 2013), debido a la inexistencia de políticas de cuentas por cobrar y la mala gestión de las mismas. La empresa maneja un sistema rudimentario al momento de recuperarla cartera y cabe recalcar que por tales motivos existe un alto índice de mora e incluso cartera incobrable.

#### **Rotación de activos totales**



Los ingresos por venta en el año 2012 cubrieron 5 veces las inversiones debido a que la empresa se manejó con de mejor manera en cuanto a la entrega de obras en las empresas públicas.

En el año 2013 los ingresos por ventas para cubrir las inversiones fueron de dos veces.

### **Periodo promedio de pago**

Climacenter es una empresa que posee endeudamiento y como es lógico dichas instituciones prestan el dinero para que sea cancelado mensualmente, pero la empresa Climacenter puede cumplir con sus obligaciones en un promedio de 124 a 114.

#### ***4.2.5.2. Análisis del Endeudamiento a largo plazo***

Para conocer la calidad de activos se utilizó razones de endeudamiento calculando el índice de endeudamiento para conocer en qué porcentaje la empresa tiene comprometido sus activos con terceros, la razón de cargos de interés fijo para diagnosticar con cuánto dinero cuenta la empresa para cubrir los intereses con acreedores, también se analizó el apalancamiento calculando el punto de equilibrio en que la empresa debe cubrir con sus costos operativos y el apalancamiento operativo para conocer en qué porcentaje aumenta las ventas la empresa.

**Tabla N# 9 Análisis del endeudamiento a largo plazo**

			AÑO	Interpretación
ENDEUDAMIENTO	FINANCIERO	A	2012	
LARGO PLAZO				

	<b>Índice de endeudamiento</b>	0.37	La empresa tiene comprometido con sus acreedores el 36% de sus activos.
<b>RAZONES DE ENDEUDAMIENTO</b>	<b>Razón de cargos de interés fijo</b>	3,202.28	La empresa cuenta con 3202,28 dólares para cubrir intereses con acreedores
<b>APALANCAMIENTO</b>	<b>Análisis del punto de equilibrio</b>	(0.28)	La empresa arroja un valor negativo en el punto de equilibrio para cubrir todos los costos operativos
	<b>Apalancamiento operativo</b>	0.986	La empresa aumenta sus ventas en menos del 1%
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		<b>AÑO</b>	
<b>ENDEUDAMIENTO FINANCIERO A LARGO PLAZO</b>		<b>2013</b>	<b>Interpretación</b>
	<b>Índice de endeudamiento</b>	0.31	La empresa tiene comprometido con sus acreedores el 28% de sus activos.
<b>RAZONES DE ENDEUDAMIENTO</b>	<b>Razón de cargos de interés fijo</b>	8,425.92	La empresa cuenta con 8425,92 dólares para cubrir
<b>APALANCAMIENTO</b>	<b>Análisis del punto de equilibrio</b>	(0.37)	La empresa arroja un valor negativo en el punto de equilibrio para cubrir todos los costos operativos

	<b>Apalancamiento operativo</b>	0.995	La empresa aumenta sus ventas en menos del 1%
--	---------------------------------	-------	---

**Fuente:** La investigadora

### **Endeudamiento a largo plazo**

#### **Índice de endeudamiento**

La empresa en el año 2012 tubo comprometido sus activos en un 28% con terceras personas y en el año 2013 esta cifra incremento a un 36%, debido a que también aumento el porcentaje de cuentas por cobrar y para apalancar de alguna manera la empresa volvió a solicitar un préstamo. De cierta manera no es un porcentaje elevado pero no es el óptimo.

#### **Razón de cargos de interés fijo**

En cuanto al cumplimiento con intereses la empresa cuenta con 3.202,28 en el año 2012 y con 8.425,92 en el año 2013. Esto a simple vista puede parecer bueno pero cabe recalcar que esto no podría ser de inmediato ya que no existe liquidez en el momento.

### **4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Se utiliza el coeficiente de correlación como una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias siempre y cuando sean cuantitativas.

Para la presente investigación se calcula el coeficiente de correlación para conocer la relación entre las variables estudiadas (cuentas por cobrar y endeudamiento financiero a largo plazo) y posteriormente se comprobara la hipótesis con la prueba t de student de correlación.

**Tabla N# 10** Calculo de coeficiente de correlación

<b>2013</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>ENDEUDAMIENTO</b>
<b>ENERO</b>	34300	300
<b>FEBRERO</b>	40985,05	2400
<b>MARZO</b>	40485,05	1203
<b>ABRIL</b>	48885,05	1010,4
<b>MAYO</b>	48885,05	1113
<b>JUNIO</b>	48885,05	1089,4
<b>JULIO</b>	48885,05	1310
<b>AGOSTO</b>	44485,05	500
<b>SEPTIEMBRE</b>	72485,05	4000
<b>OCTUBRE</b>	72485,05	3520
<b>NOVIEMBRE</b>	78185,05	6108,6
<b>DICIEMBRE</b>	78185,05	4000

**Fuente:** La investigadora

**Tabla N# 11** Coeficiente de correlación

**COEFICIENTE DE CORRELACION**

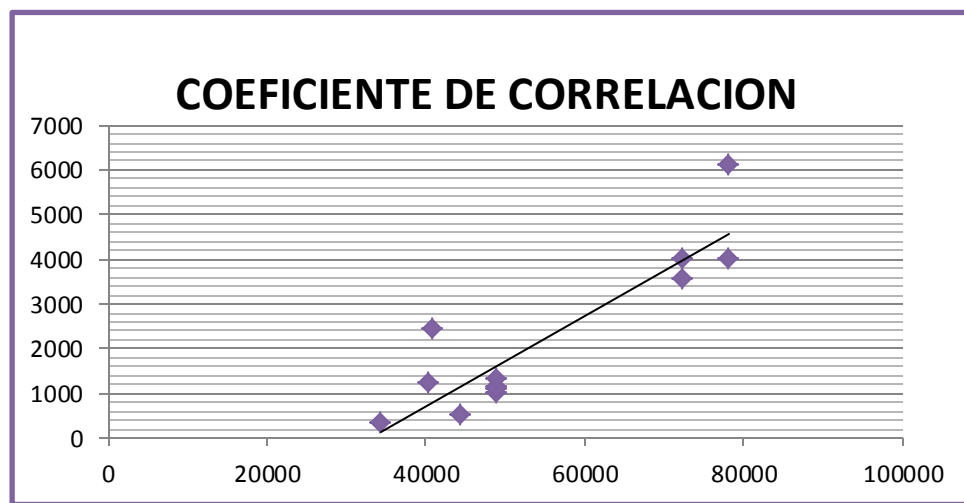
<b>r=</b>	<b>0,90</b>
<b>r<sup>2</sup>=</b>	<b>0,80</b>



**Correlación Positiva Moderada**

**Fuente:** La investigadora

Gráfico que muestra la correlación de la correlación



**Fuente:** La investigadora

### **Formulación de la Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula (H0)**

No hay relación entre la gestión de cuentas por cobrar con el endeudamiento financiero a largo plazo

#### **Hipótesis alternativa (H1)**

Hay relación entre la gestión de cuentas por cobrar con el endeudamiento financiero a largo plazo

### **Elección de la prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba T de student para coeficiente de correlación, cuya fórmula es la siguiente:

$$T = r \frac{\sqrt{n - 2}}{1 - r^2}$$

### **Simbología:**

r=coeficiente de correlación

n= número de datos

r<sup>2</sup>=

### **Definición del nivel de significación y regla de decisión**

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 5% (0,05).

### **Grados de Libertad**

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$Gl=n-2$$

$$Gl=12-2$$

Gl=10 → el valor crítico para el nivel de significancia de 0.05 fue de 2.228

### **Aplicando la formula**

**H<sub>0</sub> r=0**

**H<sub>1</sub> r≠0**

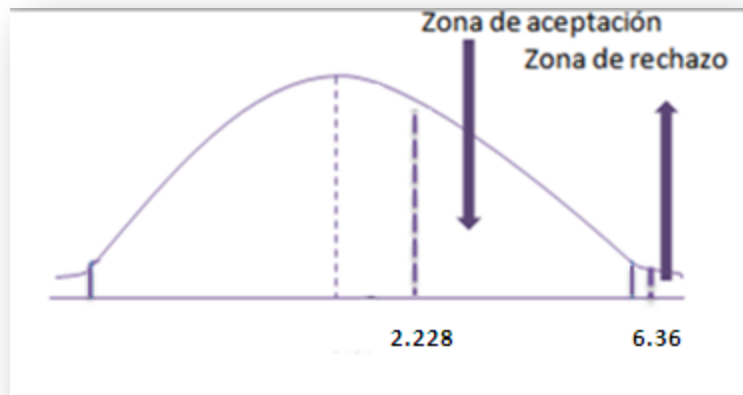
$$T = r \frac{\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

$$T = 0.90 \frac{\sqrt{12-2}}{1-0.80}$$

$$T = 0.90 \sqrt{50}$$

$$T = 6.36$$

**Gráfico N# 13 Campana de Gauss**



**Fuente:** La investigadora

**Conclusión.-** El valor de  $t_c = 6.36 > t = 0.576$  de acuerdo a lo establecido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que Hay una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el endeudamiento financiero a largo plazo.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Luego de realizar la investigación se llevó a determinar las siguientes conclusiones:

-La empresa Climacenter tiene una deficiente gestión de cuentas por cobrar debido a que no cuenta con un proceso adecuado para la pronta recuperación de su cartera de cliente, tampoco cuenta con políticas estratégicamente definidas para cuentas por cobrar es por ello que en la empresa el índice de cuentas incobrables y cartera vencida ha ido creciendo en el transcurrir de los años estudiados en la presente investigación.

También se puede recalcar que en la empresa no existe un departamento destinado para la gestión de cuentas por cobrar por ende tampoco existe personal para que se desenvuelva y desarrolle en esta área.

-Climacenter a incrementado el nivel de endeudamiento en un 121% aproximadamente, desde el año 2012 al año 2013, esta variación se debió a; la acumulación de inventarios y para solventar las cuentas por cobrar que están pendientes de pago y no tienen racionalidad con el tiempo periodo de pago.



-Después del cálculo del coeficiente de correlación y de la verificación de la hipótesis se dice que existe una relación directamente proporcional entre las variables en estudio; gestión de cuentas por cobrar y endeudamiento financiero a largo plazo, dicha relación equivale a un 80% del endeudamiento para cuentas por cobrar.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Estructurar el departamento de cobranza dentro de una estructura organizacional definida y adecuada para la empresa en donde se respete los niveles de mando que permitan evidenciar el proceso ordenado de cuentas por cobrar.

-Realizar un análisis de apalancamiento operativo financiero en virtud de la generación de endeudamiento y la utilidad respaldada en el costo beneficio.

-Crear un modelo de gestión de cuentas por cobrar en el que este determinado detalladamente el adecuado proceso que se debe llevar para la pronta recuperación de cartera vencida y la cartera incobrable así como también determinar políticas de cuentas por cobrar para que la empresa pueda recuperar su cartera en un tiempo óptimo y basarse en ellas para que los cobros sean puntuales y de manera adecuada, de esta manera recuperar el capital invertido en dichas cuentas.

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **MODELO DE GESTIÓN EMPRESA CLIMACENTER**

##### **6.1. Datos Informativos**

###### **6.1.1. Descripción de la propuesta**

Modelo de gestión encaminado a la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Climacenter.

###### **6.1.2. Unidad Ejecutora**

Empresa Climacenter

###### **6.1.3. Beneficiarios**

Directivos y personal de la empresa Climacenter

###### **6.1.4. Ubicación**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

### **6.1.5. Tiempo Estimado junio 2013**

El tiempo de ejecución de la presente investigación se ha previsto culminar en el transcurso de 6 meses, durante en la cual se dará implementación al manual de gestión, y el desarrollo del proceso de cuentas por cobrar será indefinido.

### **6.2. Antecedentes de la propuesta**

La presente investigación se realizó ante la problemática de la empresa Climacenter encontrando en ella falencias en la gestión de cuentas por cobrar relacionada con el endeudamiento financiero a largo plazo. Realizando una entrevista a su Gerente se recabo la inexistencia de un departamento especializado en gestión de cuentas por cobrar, lo cual es indispensable en una organización para su buen desarrollo.

Al carecer de políticas y procesos al momento de recuperar la cartera en la empresa se genera una mala gestión de cuentas por cobrar con problemas como: cartera incobrable y cartera vencida, la empresa busca financiamiento mediante endeudamiento.

Por aquello, se propone un crear e implementar un modelo de gestión en la empresa orientado a mejorar notablemente la gestión de cuentas por cobrar, que contengan políticas y procedimientos adecuados.

### **6.3. Justificación de la propuesta**

La empresa no tiene antecedentes de haber aplicado un Modelo de Gestión de cuentas por cobrar, por lo que es una propuesta nueva que requerirá la aprobación del Gerente General.

Dado que el Modelo de Gestión es un documento que contiene un conjunto de instrucciones, que sirven de guía para ejecutar actividades encaminadas a mejorar la gestión de cuentas por cobrar y por lo tanto el análisis para un correcto endeudamiento financiero.

La presente propuesta se justifica ya que hace evidente los problemas que la empresa Climacenter tiene como es la alta cartera vencida, cuentas incobrables, inadecuada rotación de cuentas por cobrar ante la ausencia de: un modelo de gestión encaminado a la implementación de políticas, procesos y de un departamento de cuentas por cobrar, de esta manera agilizar el cobro a los clientes y eliminar la alta cartera vencida que existe actualmente en la empresa Climacenter y su relación actual con el endeudamiento financiero a largo plazo.

El Modelo de Gestión como una alternativa científica de gestión que les ayudará a mejorar la gestión de cobranza. Hacer alusión a la creación de un Modelo de Gestión en la empresa es importante, porque existen condiciones fundamentales que permiten el desarrollo financiero de la empresa.

Los beneficios que obtendrá la empresa al aplicar el modelo de gestión serán: disminuir el índice de cuentas por cobrar en la empresa, generar una rotación adecuada de cuentas por cobrar, reducir de manera considerable el porcentaje de cuentas incobrables. Por lo tanto, existirá un impacto socio-económico para la empresa.

A nivel empresarial, el estudio pretende que la empresa Climacenter implemente este Modelo de Gestión con el cual se mejorara el servicio a sus clientes, la gestión de cuentas por cobrar y el análisis para financiarse mediante endeudamiento. En este orden de ideas, todos estos aspectos complementan la propuesta de manera de convertirla en una herramienta para la empresa.

## **6.4. Objetivos de la propuesta**

### **6.4.1. Objetivo general**

Elaborar un modelo de gestión que permita mejorar de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Climacenter

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

-Diagnosticar la inexistencia de procesos de cuentas por cobrar para controlar la cartera vencida.

-Elaborar perfiles y asignar actividades del personal que labora en la empresa y de quien que ocupara el nuevo departamento de cuentas por cobrar para mejorar el proceso de cada uno de las áreas de la empresa.

-Crear políticas para el procedimiento de cuentas por cobrar para reducir el índice de cartera incobrable.

## **6.5. Análisis de Factibilidad**

### **6.5.1. Tecnológica**

En el aspecto tecnológico la propuesta se apoyará en un apropiado equipo de cómputo con un sistema que permita la oportuna revisión, control y modificación de las actividades de la empresa, y de manera especial de cuentas por cobrar.

La empresa cuenta con tecnología básica necesaria que va a permitir aplicar con normalidad de la propuesta.

### **6.5.2. Económico – financiero**

La empresa y la investigadora cuentan con los recursos humanos, económicos necesarios para apoyar y llevar a cabo la propuesta de este trabajo de investigación, es necesario invertir los recursos de la mejor manera para que de este modo se logre poner en práctica la propuesta.

### **6.5.3. Organizacional**

Esta propuesta es perfectamente viable ya que el involucramiento y total disposición por parte del gerente garantiza que los demás colaboradores de la empresa tengan relación con el proyecto y apoyen de manera efectiva en la solución de la problemática.

### **6.5.4. Legal**

Para la realización del presente trabajo no hay impedimento legal que no permitiera la ejecución de planes de mejoramiento en beneficio de la empresa.

## **6.6. Fundamentación Científica Técnica**

### **Modelo de Gestión**

Se ponen en ejecución de acuerdo a las necesidades de las empresas conjunto con el soporte de los recursos económicos, financieros, humanos y de tiempo de las empresas.

En un hecho que los manuales representan en elemento crucial para el proceso de la toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular.

Es el documento en el que se detalla los procedimientos o principios a seguir para el alcanzar un objetivo.

La importancia de contar con una guía radica en tener una herramienta de apoyo que facilite el desarrollo de las actividades, procedimientos y principios a desarrollar para conseguir un fin.

El principal problema que encuentra los empresarios al inicio de sus actividades es la falta de información para la puesta en marcha de la idea, por tal razón las guías van dirigidas especialmente a ellos.

#### **Los pasos para realizar una guía son:**

1. Tener presente el objetivo general y los objetivos específicos porque deben estar ligados estrechamente a la guía.
2. Recopilar toda la información necesaria.
3. Identificar los principales conceptos, procedimiento, principios que debe incluir la guía.
4. Realizar un formato para la elaboración de la guía.

#### **Objetivos**

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente en grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.

- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal. (Manuales Administrativos, p. 244)

La propuesta de la investigación que es la implementación de un manual de gestión , se sustentará en su contenido con el diagnóstico del proceso de las cuentas por cobrar estructura organizacional y políticas para el procedimiento de cuentas por cobrar.

### **Elementos que integran el modelo**

- Este modelo debe incluir los siguientes contenidos:
- Logotipo de la organización.
- Nombre de la Organización
- Denominación y extensión del modelo.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numeración de páginas.
- Contenido.
- Objetivo

Los factores que inciden directamente en el desempeño de una organización y que son los que determinan la viabilidad de que un manual de gestión logre los resultados esperados son los siguientes:

### **Objetivos:**



- Que objetivos orientan las acciones
- Su correcta definición
- Que sean comprensibles y accesibles
- El procedimiento para definirlos y actualizarlos
- La forma de distinguirlos de las metas

**Estrategias:**

- El nivel de aplicación de las estrategias
- La posición competitiva de la organización de acuerdo con su naturaleza, objeto, número de empleados, sector de actividad, y tipo de servicios.
- Las ventajas competitivas obtenidas (liderazgo en costos y diferenciación)

**Políticas administrativas:**

- Los lineamientos dictados por la organización para orientar sus acciones
- Las pautas provenientes de organismos nacionales

**Funciones:**

- Funciones definidas.
- Distribución de funciones por área.
- Relación entre las funciones y el trabajo que realizan las áreas.
- Mecanismos establecidos para mantenerlas, actualizarlas y explicarlas

La propuesta debe ser presentada hacia los beneficiarios que son el gerente general y los colaboradores de la empresa, para que puedan revisar y considerar el contenido del manual como útil para ellos.

Una vez presentada la propuesta es necesario tomar en cuenta las observaciones, para poder replantear donde sea necesario corregir, o agregar nuevas ideas para mejorar su contenido.

### **Establecimiento de los objetivos**

Los directivos son los encargados de establecer los objetivos de las instituciones de acuerdo a las necesidades de las mismas, también establecen la misión que es la razón de ser y la existencia de la entidad ya que se plantea lo que pretende cumplir a futuro. Los objetivos deben ser fijados de tal manera que concuerden con el presupuesto anual.

Los encargados de fijar las actividades, metas, objetivos, deben ser reales de tal manera que se logren cumplir, todos los socios deben participaren en el cumplimiento de los objetivos fijados.

El Gerente es el encargado de que estos se cumplan en su totalidad, trabajando conjuntamente con sus subordinados tomando en cuenta los recursos a utilizar.

### **Como establecer los objetivos**

**Para Gavilanes** (2012, p. 110) los objetivos se establecen de tal manera que:

- No se puede esperar que una persona o grupo trabaje en forma eficaz y eficiente si no existe un propósito claro en la empresa, como procesos de cuentas por cobrar.
- Objetivos cuantitativos y cualitativos
- Los objetivos deben ser en lo posible verificables, se debería medir su resultado. Presentando reportes acerca de cuentas por cobrar.
- Los objetivos cuantitativos no presentan mayor dificultad al establecer el sistema de medición, ya que verifican cantidades, números, etc. Pero los

objetivos cualitativos son de difícil medición ya que median cualidades de una meta.

## **MISIÓN**

**En palabras de Saenz de Vicuña (2009, pág. 140)**

**Importancia:** Permite indicar de manera concreta donde radica el éxito de la institución.

**Definición:** La misión es una declaración escrita en la que se concreta la razón de ser o propósito de una organización, responde a la pregunta ¿Por qué existimos? La misión constituye el objetivo primordial hacia el que debe dirigir los planes o programas que se marque.

### **Pasos para su elaboración:**

1. Identificar el propósito general de la empresa
2. Considerar al ente principal de la organización que son los clientes.

### **Preguntas a las que responde:**

- ¿Quiénes somos? = Identidad
- ¿Qué buscamos? = Propósitos, metas
- ¿Por qué lo hacemos? = Valores, principios
- ¿Para quién trabajamos? = Cliente, consumidor

## **VISIÓN**

**En palabras de Saenz de Vicuña (2009, pág. 140)**

**Importancia:** Es la fuente de inspiración e iniciativa para la organización en los momentos difíciles, ayuda a que todos los integrantes de la misma trabajen por un mismo objetivo y en una misma dirección.

**Definición:** Lo normal es que la misión sea atemporal o estructural y la visión más coyuntural o temporal. La visión de una empresa u organización es una expresión verbal y concisa de la imagen gráfica que deseamos para el futuro, que sirve para marcar en el presente.

**Ventajas:**

- Fomenta el trabajo en equipo, entusiasmo y dedicación de colaboradores.
- Incentiva a que desde el gerente hasta el último trabajador realicen correctamente cada una de sus actividades encomendadas.

**Preguntas a las que responde:**

- ¿Qué tratamos de conseguir?
- ¿Cuáles son nuestros valores?
- ¿Cómo produciremos resultados?
- ¿Cómo nos enfrentaremos al cambio?
- ¿Cómo conseguiremos ser competitivos?

**VALORES CORPORATIVOS**

**En palabras de Saenz de Vicuña (2009, pág. 140)**

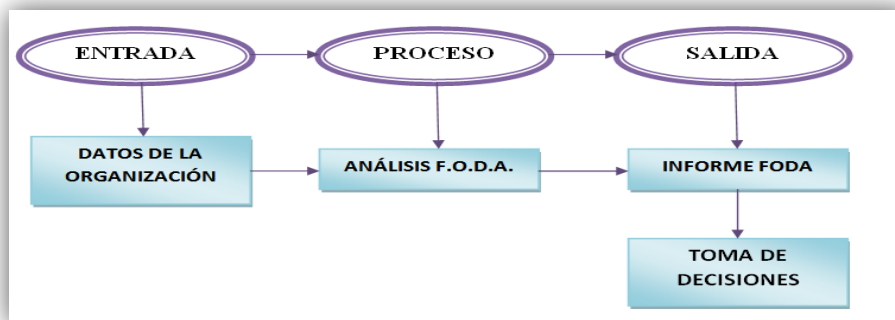
Los valores son ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo o un grupo de individuos. Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma. Responde a la pregunta ¿En que creemos?

Aunque los valores constituyen lo que los empleados piensan que deben ser las cosas en la empresa, dado que los valores definen el carácter de una empresa y que describen aquello que la empresa representa suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que constituyen su identidad corporativa.

## ANÁLISIS FODA

Es una herramienta donde se analiza las características internas (debilidades y fortalezas) y externas (oportunidades y amenazas) de la empresa permitiendo conformar un cuadro de la situación actual de misma y obtener un diagnóstico preciso en base al cual se pueden tomar decisiones.

**Gráfico N# 14 Análisis FODA**



**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla N# 12 Descripción FODA**

Positivas	Negativas
-----------	-----------

Exterior	<p>Oportunidades Son aquellos factores que resultan positivos para la empresa y se deben descubrir en el entorno en el que actúa además permite obtener ventajas competitivas si estos son aprovechados.</p>	<p>Amenazas Corresponde a todas las situaciones externas es decir que provienen del entorno pero resultan negativas hacia la empresa.</p>
Interior	<p>Fortalezas Son las capacidades y habilidades con los que cuentan la empresa.</p>	<p>Debilidades Está relacionado con todas las actividades que no se desarrollan positivamente, los recursos que no tiene la empresa y las habilidades y capacidades que no posee.</p>

**Elaborado por:** La investigadora

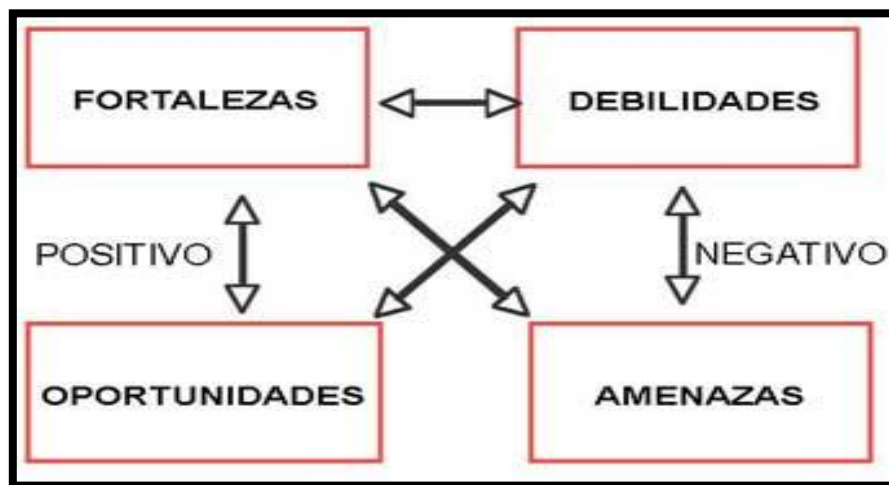
- Permite conocer la situación actual de la empresa
- Tiene la finalidad de visualizar las políticas que permitan atacar las debilidades y convertirlas en oportunidades.
- Las debilidades y fortalezas pueden ser modificadas mientras que las oportunidades y amenazas son difícil de modificar

**Gráfico N# 15 FODA Factores internos y externos**



**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico N# 16** Interrelación del FODA



**Elaborado por:** La investigadora

### **6.7. Modelo Operativo**

La presente investigación propuesta se llevará a cabo según los lineamientos que se determinan en la matriz a continuación detallada

**Tabla N# 13 Fases del Modelo Operativo**

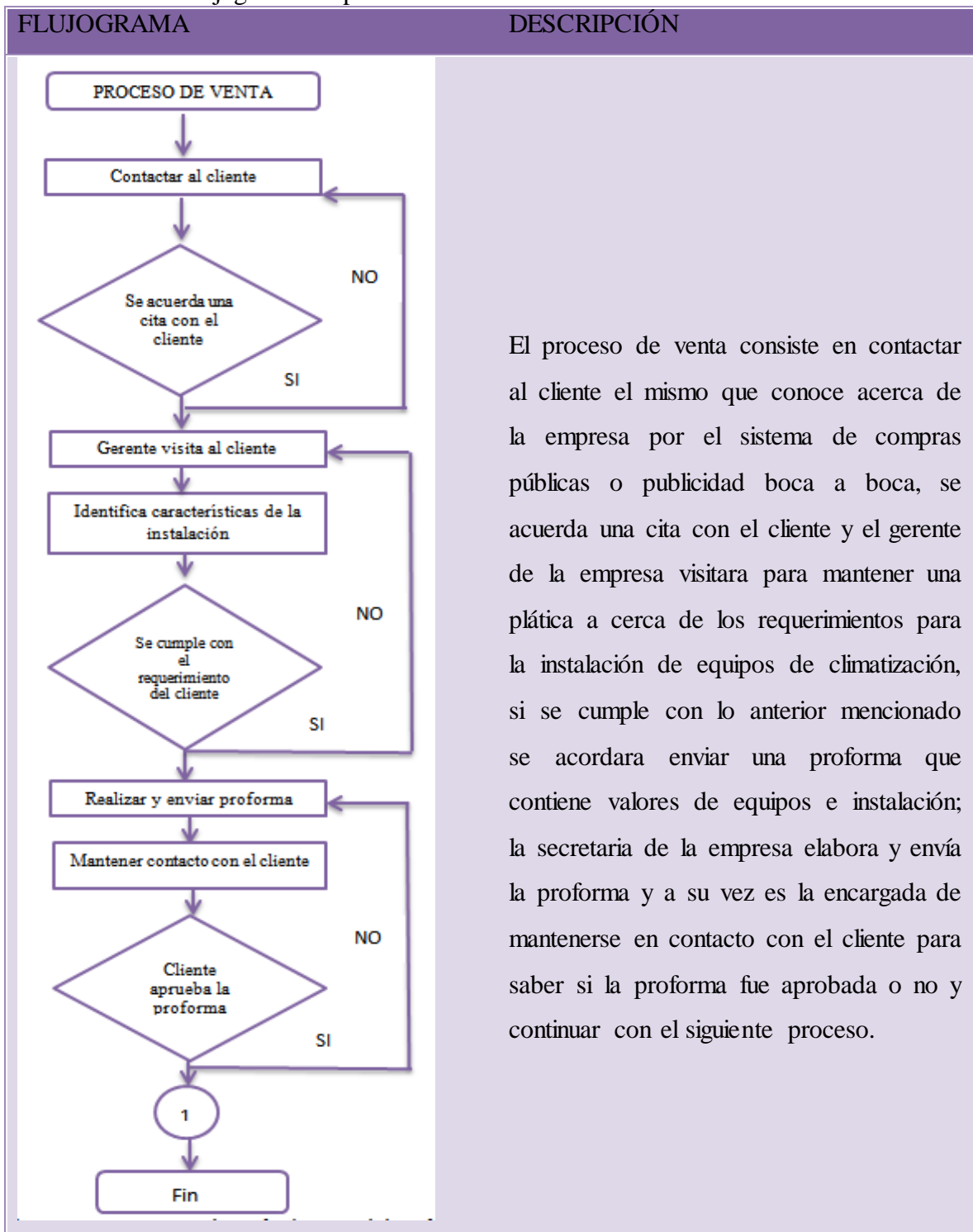
FASES	ETAPAS	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADORES DE LOGRO
<b>PREVIA</b>	Análisis de la organización	Determinar las debilidades en el área de cuentas por cobrar	Detectar las áreas del proceso que generan deficiencia en las cuentas por cobrar	Realizar el análisis FODA y Flujograma de procesos	Colaboración del Gerente	Días	Informe gerencial
<b>INICIAL</b>	Determinar una estructura organizacional	Proponer una estructura organizacional y un departamento especializado en cuentas por cobrar	Determinar los logros que se quieren obtener tanto a corto, mediano y largo plazo en la organización.	Planteamiento de objetivos con tiempos adecuados; proponer un organigrama estructural y funcional;	Gerencia	Días	Organigrama estructural y perfil de personal
<b>OPERATIVA</b>	Definir políticas de cuentas por cobrar	Establecer documentos de control interno que permitan la supervisión de cuentas por cobrar	Determinar el grado de cumplimiento de cada política planteada mediante documentos	Verificar actividades; plantear controles económicos y administrativos.	Gerencia	Meses	Charlas de capacitación a los diferentes directivos

Elaborado por: La investigadora



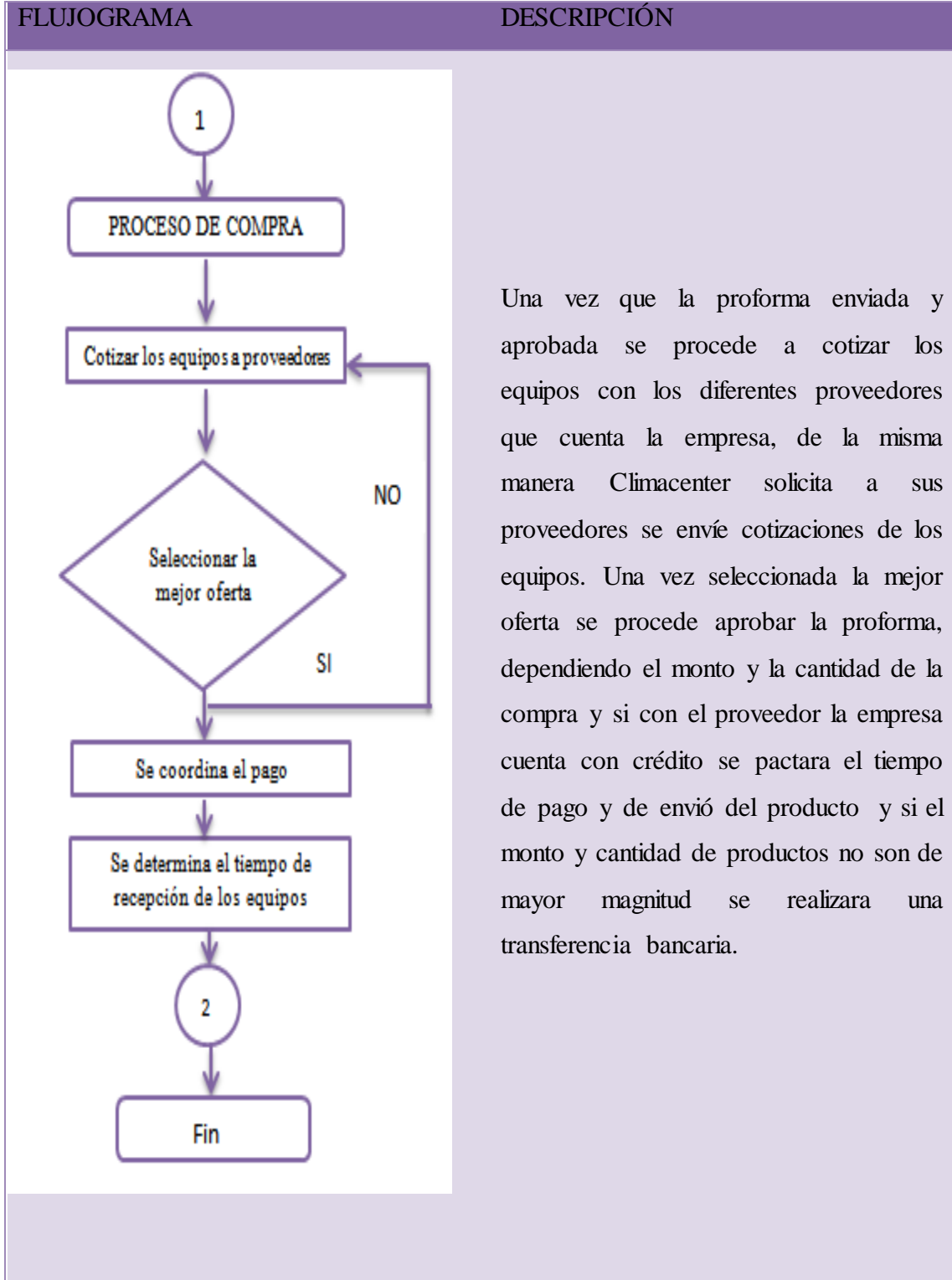
### 6.7.1. Fase I: Previa

Gráfico N# 18 Flujograma de procesos de venta



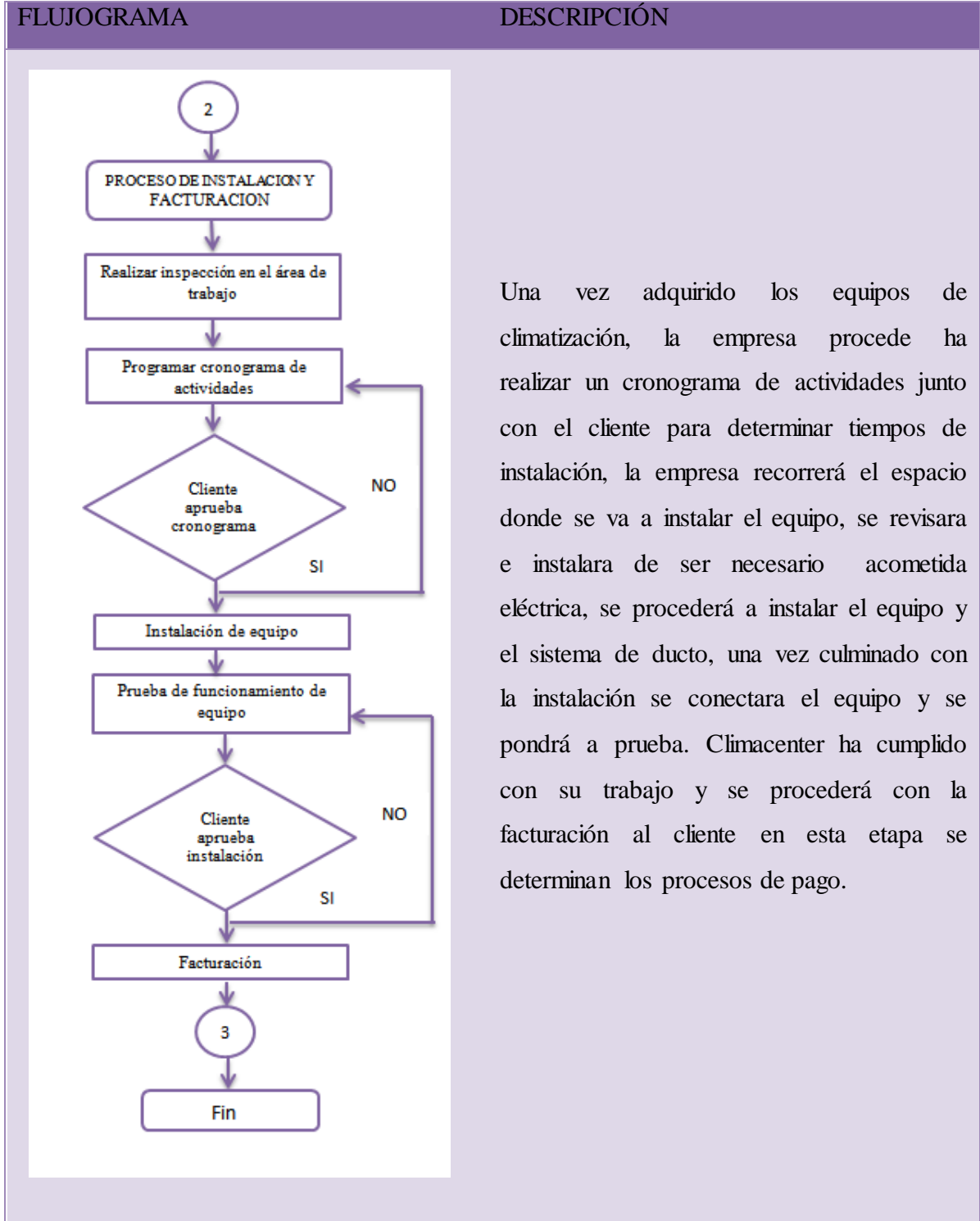
Elaborado por: La investigador

**Gráfico N# 19** Flujograma de procesos de compra



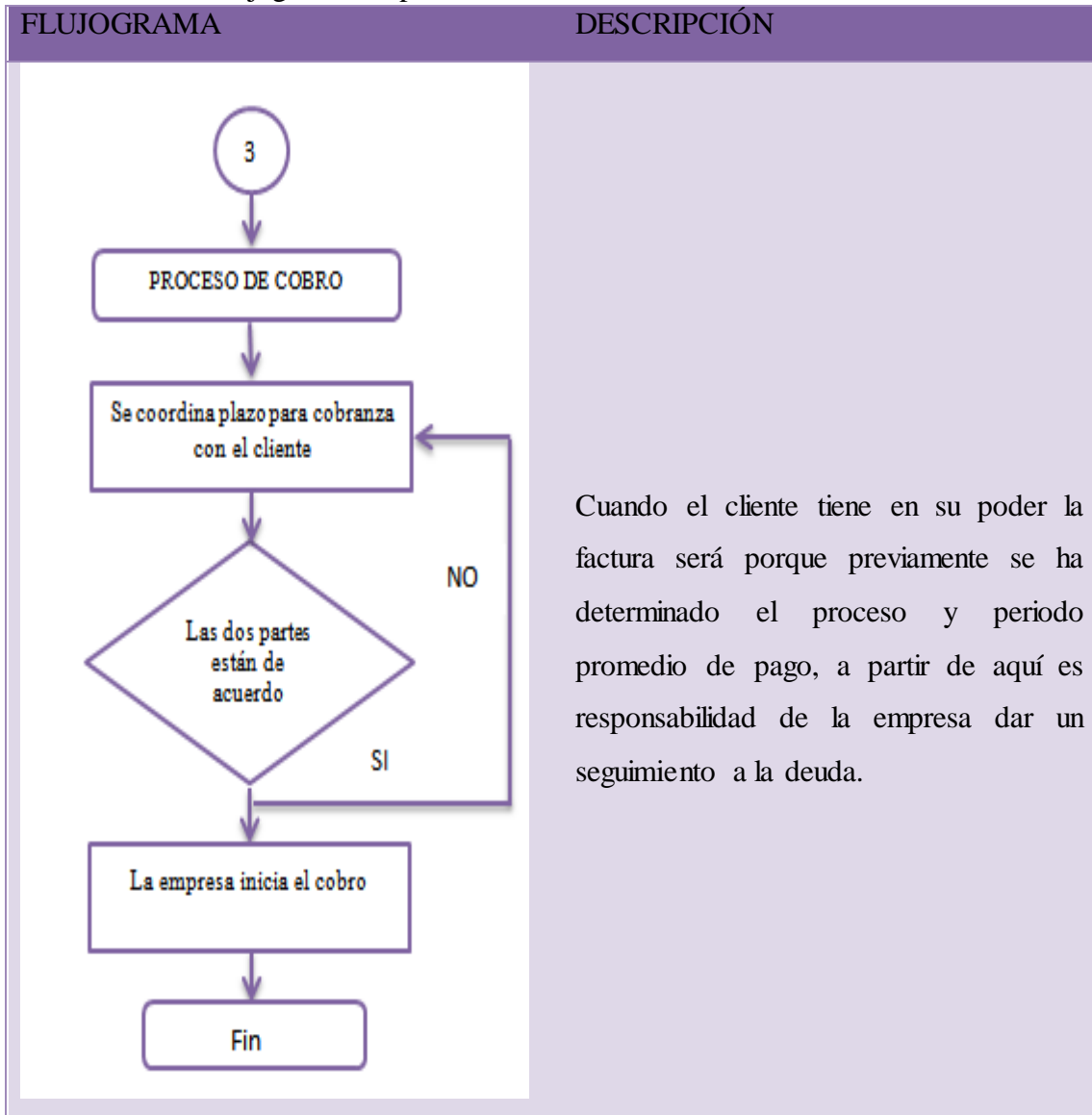
Elaborado por: La investigadora

**Gráfico N# 20** Flujoograma de procesos de facturación



**Elaborado por:** La investigadora

**Gráfico N# 21** Flujograma de procesos de cobro



**Elaborado por:** La investigadora

Los flujogramas presentados anteriores muestran un diagnóstico del proceso actual de gestión de cuentas por cobrar de la empresa, se puede observar el proceso de venta, compra, facturación y cobro.

Lo cual ha permitido tener en cuenta los puntos de falencia que se están llevando a cabo para mejorarlos y así contribuir para que baje el índice de endeudamiento, cartera incobrable, índices de morosidad de la Climacenter

## MISIÓN

**Gráfico N# 22** Climacenter



**Fuente:** Climacenter (2015)

Somos una empresa posesionada en el mercado de climatización de ambientes nuestra misión es mantener y mejorar la calidad en nuestras instalaciones. Para ello contamos con el mejor equipo humano, profesionales del sector, con años de experiencia, que diseñan y realizan las instalaciones de acuerdo con las necesidades reales de cada cliente. Nuestro esfuerzo por mejorar, combina de forma eficaz la aplicación de las nuevas tecnologías con los métodos de trabajo tradicionales.

## VISIÓN

Ser la mejor empresa de climatización dentro de cinco años que se encuentre en el mercado ecuatoriano brindando seguridad y confiabilidad al cliente, con tecnología de punta en la maquinaria utilizada para la instalación y capacitación constante de nuestro personal; procuramos trabajar con marcas de reconocido prestigio, ofreciendo los mejores productos del mercado con la mejor relación calidad-precio, solo así podemos garantizar a nuestros clientes el mejor servicio.

## VALORES DE CLIMACENTER

- **Honestidad:** Nuestra empresa está obligada a un manejo honrado, transparente y diáfano de sus recursos; sólo así se puede ganar la confianza de nuestros clientes. La honestidad significa probidad y buena fe en la toma de decisiones y transparencia en la información.
- **Puntualidad:** Climacenter está obligada a entregar sus trabajos de instalación en los tiempos coordinados con el cliente.

## Análisis FODA

### Empresa Climacenter

**Tabla N# 14** Análisis FODA cuentas por cobrar

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entidad basada en el respeto y consideración con sus colaboradores</li> <li>● Buena imagen corporativa</li> <li>● Cubre plazas de mercado dentro y fuera de la ciudad</li> <li>● La empresa cuenta con contratos legalmente celebrados entre las partes.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Inexistencia de un modelo de gestión de cuentas por cobrar</li> <li>● No existe documentación para el control de procesos.</li> <li>● No existe una rotación adecuada en cuentas por cobrar</li> <li>● Alto índice de cartera incobrable</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Existencia de políticas de gobierno para pequeñas y medianas empresas</li> <li>● Existencia de nichos de mercado para ser explotados</li> <li>● Adquisición de capital fresco mediante entidades financieras públicas que ofrecen bajas tasas de interés.</li> <li>● Incremento de construcciones gubernamentales en donde existe la necesidad de nuestro servicio</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Competencia desleal.</li> <li>● Inestabilidad política en el país</li> <li>● Implementación de impuestos en el país.</li> <li>● Inestabilidad de leyes en el país.</li> </ul>

**Elaborado por:** La investigador

## Matrices de Impacto

**Tabla N# 15 Fortalezas**

FORTALEZAS	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Entidad basada en el respeto y consideración con sus colaboradores	X		
Buena imagen corporativa	X		
Cubre plazas de mercado dentro y fuera de la ciudad	X		
La empresa cuenta con contratos legalmente celebrados entre las partes.		X	

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla N# 16 Debilidades**

DEBILIDADES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Inexistencia de un modelo de gestión de cuentas por cobrar	X		
No existe documentación para el control de procesos.		X	
No existe una rotación adecuada en cuentas por cobrar	X		
Alto índice de cartera incobrable	X		

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla N# 17 Oportunidades**

OPORTUNIDADES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Existencia de políticas de gobierno para pequeñas y medianas empresas		X	
Existencia de nichos de mercado para ser explotados	X		
Adquisición de capital fresco mediante entidades financieras públicas que ofrecen bajas tasas de interés.	X		
Incremento de construcciones gubernamentales en donde existe la necesidad de nuestro servicio		X	

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla N# 18 Amenazas**

AMENAZAS	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Competencia desleal.	X		
Inestabilidad política en el país		X	
Implementación de impuestos en el país.		X	
Inestabilidad de leyes en el país.		X	

**Elaborado por:** La investigadora



## **6.7.2. Fase II: Inicial**

### **OBJETIVOS**

Los objetivos definidos para la empresa Climacenter:

1. Contar con un registro minucioso de cuentas por cobrar y crear un registro de cartera de clientes.
2. Capacitar al capital humano generando fidelidad, responsabilidad, desarrollo personal y empresarial.

### **Determinación de los objetivos a mediano plazo**

1. Analizar periódicamente mediante reportes de cuentas por cobrar para una correcta toma de decisiones.
2. Establecer las actividades que cada área debe desarrollar con el fin de optimización de tiempo y recursos.

### **Climacenter**

#### **Objetivos Estratégicos**

##### **Objetivo General**

- Alcanzar un posicionamiento en la provincia de Tungurahua mejorando la situación financiera de la empresa.

##### **Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis de la organización
- Determinar una estructura organizacional
- Definir políticas de cuentas por cobrar

## MATRIZ DE OBJETIVOS

**Tabla N# 19 Matriz de Objetivos**

No	EJE	OBJETIVO	META
1	Satisfacción del Cliente	Ofrecer un servicio en los requerimientos que necesite el cliente	Mejorar la imagen corporativa de la empresa
2	Documentos	Llevar un mayor control en las cuentas por cobrar de la empresa	Disminuir la cartera incobrable
3	Planificación	Desarrollar programas de capacitación y planificación constante para el departamento de cuentas por cobrar	Crear una correcta rotación de cuentas por cobrar para recuperar la cartera en un tiempo adecuado.
4	De las políticas	Establecer precedentes de cumplimiento para recuperar la cartera de la empresa	Mejorar la gestión de cuentas por cobrar

**Elaborado por:** La investigadora

## MATRIZ DE ESTRATEGIAS

**Tabla N# 20 Matriz de Estrategias**

No	OBJETIVO	ESTRATEGIA	CORTO PLAZO	MEDIAN O PLAZO
1	Satisfacción del Cliente	Crear documentos de respaldo de cobro y reportes de carteras de clientes.	X	
2	Documentos	Corregir el empírico proceso actual de cuentas por cobrar en la empresa		X
3	Planificación	Creación de políticas de cobranza		X
4	De las políticas	Crear documentos de respaldo de cobro y reportes de carteras de clientes.		X

**Elaborado por:** La investigadora

## **LINEAMIENTO ESTRATÉGICO Y METAS**

La formulación del lineamiento estratégico focaliza los esfuerzos de la empresa hacia el cumplimiento de la Misión, y al logro de la Visión; alinea a su entorno a propósitos comunes y constituye las bases para el desarrollo institucional sostenible. El modelo contiene las siguientes líneas estratégicas:

- Objetivos Estratégicos
- Objetivos Específicos
- Metas
- Estrategias
- Actividades

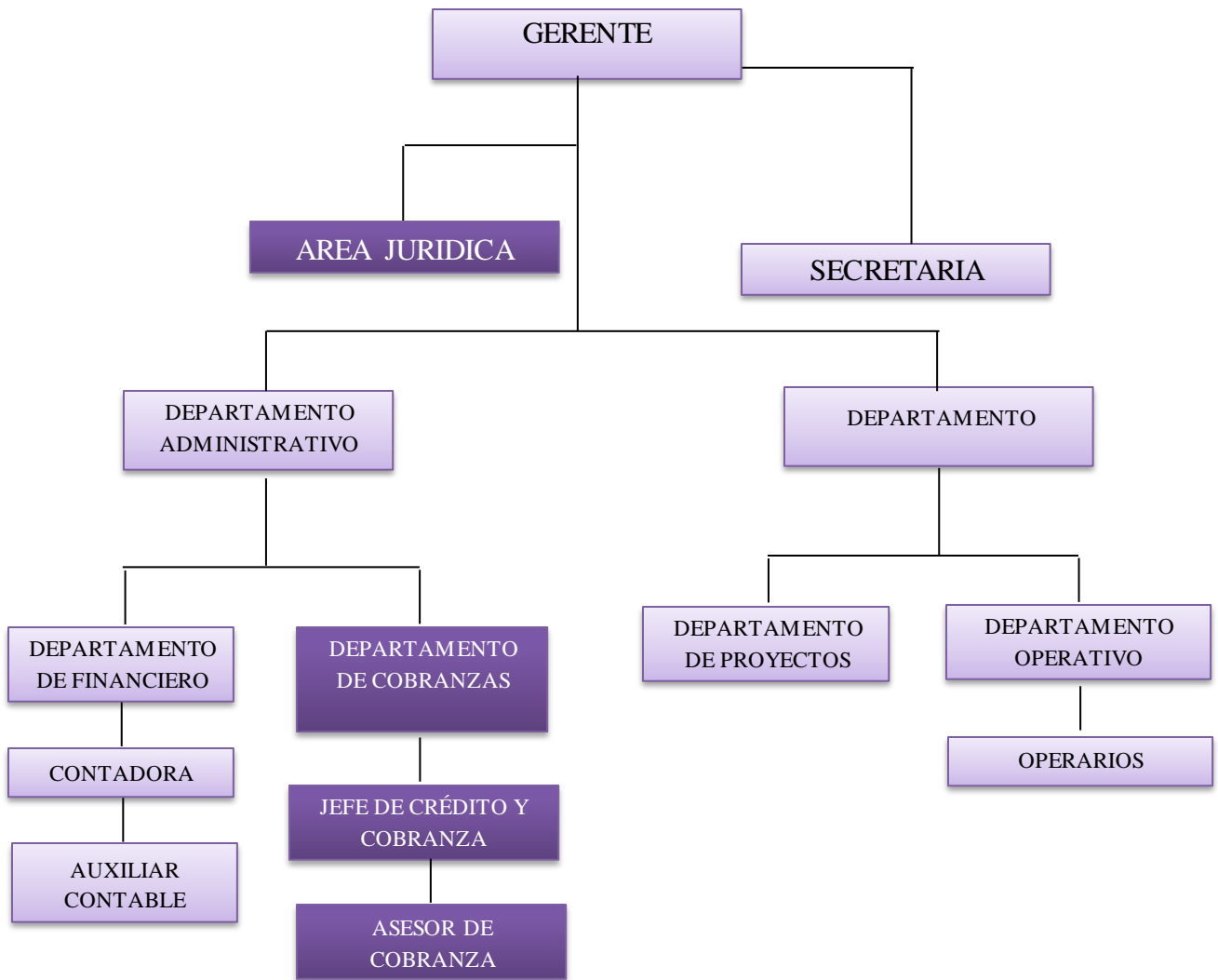
## **ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



Es la representación gráfica de la estructura de la empresa en el cual se refleja en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

**Organigrama Funcional:** En esta representación gráfica se detalla las funciones existentes de cada departamento y a su vez se analizara para crear nuevas funciones puntuales que permitan el mejor desarrollo de cada departamento de la empresa.

En el presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta los departamentos ya existentes y se ha visto la necesidad de crear el Departamento de cobranzas que estará constituido por el Jefe de crédito y cobranza y el asesor de cobro.

**Gráfico N# 22** Organigrama Funcional



	Departamentos ya existentes
	Departamentos creados en la propuesta

**Elaborado por:** La investigadora

## **Planteamiento del Organigrama Funcional**

Los planteamientos que se realicen en el área funcional se deben tomar en cuenta las funciones que realicen todas las áreas del organigrama, debido a que esto ayudará a detectar fortalezas y debilidades que nos permitirá reforzar y corregir con el pasar del tiempo a través del planteamiento de los objetivos.

## **Funciones de la Gerencia**

La gerencia representa la máxima autoridad en la empresa es decidir en última instancia, y sus decisiones son obligatorias para todos los miembros de la misma, siempre que las resoluciones no contravengan disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.

### **Dentro de sus funciones están:**

- Establecer políticas y directrices generales de la empresa
- Examinar los informes de los departamentos de administración y operativo.
- Aprobar o desaprobar los estados financieros de fin de ejercicio.
- Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la ley y estatutos.
- Fijar aportes extraordinarios.

## **Funciones de la secretaria**

Es el individuo que brinda apoyo a un cargo superior.

La secretaria tiene las siguientes funciones:

- Tener la correspondencia al día.

- Certificar con su firma documentos.
- Realizar proformas
- Conservar ordenadamente el archivo
- Realizar el cronograma de actividades para la instalación de equipo

### **Funciones del Contador(a)**

Es el individuo que está a cargo del área contable, financiera, quien cuida que el presupuesto se cumpla, realizando honrada y correctamente la presentación de los estados financieros.

#### **Dentro de sus funciones están:**

- Realizar declaraciones mensuales
- Presentación de impuestos y anexos requeridos por el SRI (Servicio de Rentas Internas)
- Presentación de información a la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).
- Controlar al personal que se encuentra bajo su supervisión.
- Realizar los Estados Financieros.

### **Funciones del Auxiliar contable**

Es el individuo que es apoyo del área contable.

#### **Dentro de sus funciones están:**

- Ordenar pagos de Servicios Básicos, Impuestos, IESS, SRI, y otros requeridos la empresa.
- Encargado de llevar un control de caja chica

- Realizar libros diarios de transacciones realizadas en la empresa
- Tener un control de las cuentas bancarias de la empresa ingresos y egresos.
- Realizar roles de pago y control de los préstamos concedidos a los miembros de la empresa.

### **Funciones del Jefe de cobranza**

Responsable de la gestión efectiva del proceso de cobranza.

#### **Dentro de sus funciones están:**

- Administración y gestión de la cartera en cobranza de la empresa
- Cumplimiento estricto y difusión dentro de la empresa de todas las actividades y/o procedimientos del área.
- Coordinar con el área de venta, la gestión de cobro y limpieza de la cartera asignada.
- Planificación de actividades a realizar mensualmente.
- Administración, gestión y seguimiento de la cartera corriente, morosa.
- Desarrollar herramientas de medición que permitan a la Gerencia una mejor lectura de la gestión de cobranzas y del desempeño del equipo a su cargo.
- Administrar las funciones del departamento de crédito.
- Supervisar y coordinar la gestión de cobranza y crédito.
- Realizar rutas para cobranza del cliente

### **Funciones del Asesor de cobranza**

Responsable de la gestión efectiva del proceso de crédito y cobranza.

#### **Dentro de sus funciones están:**

- Visitar a los clientes que el Jefe de cobranza asigna en la ruta diaria
- Realizar documentos para la verificación de cada uno de los pasos para el proceso de cuentas por cobrar.
- Realizar reportes periódicos sobre la cartera de la empresa.

### **Funciones del Área Jurídica**

Responsable de hacer cumplir tanto como las políticas de la empresa como las del país en lo que corresponde a cobros impagos.

#### **Dentro de sus funciones están:**

- Visitar a los clientes que estén cayendo en morosidad (el cliente caerá en morosidad cuando haya pasado hasta 1 mes de la no cancelación de los pagos establecidos)
- Realizar documentos judiciales en el cuales se remita al cliente informándole el plazo que tiene para cancelar
- Realizar reportes periódicos sobre la cartera de la empresa.

#### **6.7.2.1 Flujo-Grama para el Proceso de Cobro**

Se considera el siguiente flujo grama de procesos ya que permitirá de una manera lógica y ordenada la ejecución del cobro, además admite observar el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

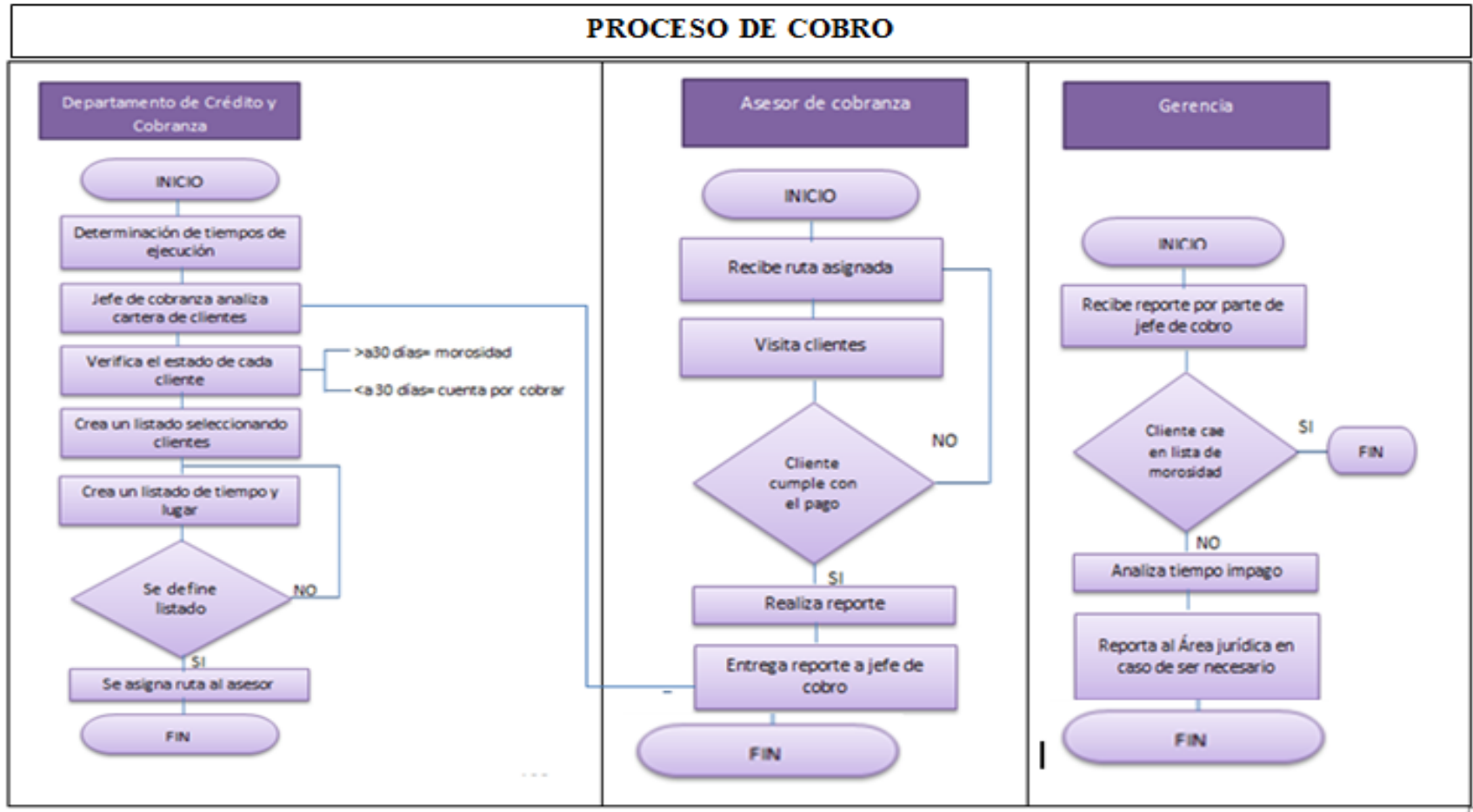
Este mapeo de ruta que vitara subprocesos erróneos y redundantes que no agrega valor a la empresa.

Los flujo gramas propuestos para la planificación de cobro, y ejecución de recuperación definen las actividades y procedimientos para evitar el riesgo financiero, reducir el índice de morosidad y maximizar nivel de liquidez, estos procesos iniciara



con la programación previa el vencimiento de la cuota u obligación hasta la recuperación total del crédito, para este propósito se prevé el establecimiento de políticas, implantación de técnicas, tiempos, y la asignación de responsables para llevar a cabo este propósito.

Grafico N# 23 Proceso de cobro



Elaborado por: **La investigadora**

### **6.7.3. Fase III: Operacional**

#### **Políticas de Cuentas por Cobrar de Climacenter**

##### **Políticas para clientes**

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.

##### **De las condiciones de venta y cobro**

- Se firmara un contrato por las dos partes donde consta clausulas acerca de periodos de pago, formas de pago, lugares de pago, periodo de entrega de las instalaciones (acordadas por ambas partes mediante un cronograma de actividades), buen funcionamiento de los equipos (garantía de los equipos), es decir el fiel cumplimiento de las clausulas estipuladas en mencionado contrato.
- El cliente deberá firmar un pagare que avale el valor de la deuda.
- El contrato y la factura se emitirán y firmaran en un mismo día y el periodo de cobro regirá a partir del primer día de inicio de trabajo de trabajo de Climacenter.
- Se pactara con el cliente la cancelación de un anticipo del 30% a 50% para el inicio de cualquier servicio prestado por parte de Climacenter
- El pago del anticipo deberá ser en efectivo o en cheque certificado y a la fecha.

- Se acordara con el cliente y si el monto no es mayor a 5000 dólares americanos realizar pagos iguales a 30 y 45 días, y si es mayor de 60 hasta 90 días, del valor restante del total del contrato.

**Tabla N# 21 Matriz de Estrategias**

	Nivel de aprobación	Condición	Limite USD
<b>la bo ra do</b>	<b>30 y 45 días</b>	<	5.000
	<b>60 y 90 días</b>	>	5000

**por:** La investigadora

- Si el contratista cancelara un anticipo del 60% o más, Climacenter otorgara un porcentaje de descuento especial al cliente que será de un 8% al valor final del contrato.

**Del incumplimiento por alguna de las partes:**

- Si Climacenter incumpliere con alguna de sus obligaciones, el contratista esta en todo su derecho de no cancelar en los periodos establecidos el adelanto o los pagos periódicos.
- Si el contratista incumpliere con el porcentaje inicial de pago que es de 30% a 50%, Climacenter no iniciara por ningún motivo el trabajo de instalación.
- Si el contratista incumpliere con los pagos periódicos acordados, se generara un porcentaje de mora por día no cancelado de 2% del valor total de la factura.

- Si el contratista incumpliera a totalidad con los periodos de pago se remitiría al cumplimiento obligatorio con un acuerdo judicial, y los valores de gastos de los trámites judiciales serán cubiertos en su totalidad por parte del contratista.

## **Políticas para asesor de cuentas por cobrar**


### **Del periodo de cobro**

- Es obligación del asesor de cobranza llevar un registro de cartera de clientes.
- La persona designada como asesor de cuentas por cobrar deberá cumplir a cabalidad con los tiempos de cobro de cada cliente.
- Deberá viajar dentro y fuera de la provincia para reunirse con el cliente y cobrar valores establecidos.
- Deberá presentar obligatoriamente un reporte de recepción de valores, documento indispensable donde se detallara lo recibió ya sea cheque o efectivo.
- Es deber del asesor comercial presentar reportes mensuales de cuentas por cobrar.

**Gráfico N# 24** Formato de Cartera de Clientes

**CLIMACENTER**

DIRECCION: Av. Atahualpa entre Espectador y Catilinarías  
 Teléfono: 032418836  
 RUC: 1803232709001



**CARTERA DE CREDITO**

N° 00001

Cliente: \_\_\_\_\_ Ruc: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO REGISTRADO	VENCIMIENTO	MONTO
	<b>TOTAL ANTICIPO</b>	
	<b>SALDO</b>	

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECIBI CONFORME**

\_\_\_\_\_

**Elaborado por:** La investigadora

Este es un documento interno creado para llevar un control acerca de los clientes a quienes serán otorgados créditos por parte de la empresa, es importante llevar un solo formato de cartera de crédito para cada cliente. Es muy importante llenar nombres completos del cliente, así como su RUC. Dirección (con alguna referencia y croquis), teléfonos convencionales y celulares, ciudad. En el documento obviamente ira como inicio el registro de la factura inicial, en el vencimiento la fecha de término del contrato y el monto.


Posteriormente se ira registrando oportunamente el reporte de recepción de valores en el documento de cartera de clientes, el asesor de cobranza deberá especificar el

número de RRV, el valor que cobro ya sea en efectivo, cheque, un deposito, una transferencia o una retención. Estos valores se irán descontando del saldo del cliente.

**Gráfico N# 25** Formato Comprobante de Recepción de Valores

**CLIMACENTER**

DIRECCION: Av. Atahualpa entre Espectador y  
Catilinarías  
Teléfono: 032418836  
RUC: 1803232709001



**REPORTE DE RECEPCIÓN DE VALORES**

N° 00001

Hemos recibido de: \_\_\_\_\_  
 La cantidad de: \_\_\_\_\_  
 Cliente: \_\_\_\_\_ Ruc: \_\_\_\_\_

**DETALLE DE LO RECIBIDO**

CHEQUE	BCO.	CUENTA	FECHA CHEQUE	VALOR
<b>EFFECTIVO</b>			<b>FECHA</b>	<b>VALOR</b>
COMPROBANTE DE DEPOSITO O TRANSACCION	BCO.	CUENTA	FECHA	VALOR
<b>TOTAL DE VALORES</b>				

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RECIBI CONFORME**

\_\_\_\_\_

**Elaborado por:** La investigadora

El reporte de recepción de valores es un documento creado ante la necesidad de llevar un control exhaustivo acerca de las cuentas por cobrar. El documento se registrarán los pagos realizados por los clientes durante cada visita (un rrv por visita al cliente), detallando los valores y documentos entregados por parte del cliente al asesor de Climacenter; en la parte de observaciones se registrarán las retenciones.

**Desarrollo de los Objetivos del año 2013**

**Tabla N# 22** Desarrollo Objetivo No. 1

CLIMACENTER		PLAN DE ACCIÓN				
OBJETIVO 1: SATISFACCIÓN AL CLIENTE						
ACCIONES	RESPONSAB	TIEMPO		META	INDICADORES	PRESUPUESTO
	LE	INICIA	FINALIZA			
Eficacia y eficiencia de instalación en el tiempo de entrega pactado en el contrato	Gerente	1- Junio	30- Junio		% de actas de entrega recepción firmadas a conformidad	\$20.00 Partida5.1.0.4
Revisar el cumplimiento en cuanto a calidad de los equipos instalados.		1- Julio	30- Agosto	Incrementar el número de clientes.	% de clientes que han regresado para un nuevo contrato	\$20.00 Partida5.1.0.4
Prestar mantenimiento a las herramientas y equipos utilizados para la instalación de equipos de aa.		1- Septiembre	30- Noviembre		% de equipos que no han necesitado mantenimiento en un año	\$20.00 Partida5.1.0.4

Elaborado por: La investigadora



Desarrollo Objetivo No. 2

**Tabla N# 23** Plan de acción, Clima Center

<b>CLIMACENTER</b>		<b>PLAN DE ACCIÓN</b>				
<b>OBJETIVO :2 <u>DOCUMENTOS</u></b>						
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABL</b>	<b>TIEMPO</b>		<b>META</b>	<b>INDICADORE</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
	<b>E</b>	<b>INICIA</b>	<b>FINALIZA</b>		<b>S</b>	
Comprobar que los nuevos documentos para el departamento de cuentas por cobrar se usen de la manera más adecuada	Contadora	Indefinido	Indefinido	Mejorar rotación de cartera.	Índice de la rotación de cuentas cobrar	de por \$20.00 Partida 5.1.0.4

**Elaborado por:** La investigadora

Tabla N# 24 Desarrollo Objetivo No. 3

CLIMACENTER		PLAN DE ACCIÓN				
OBJETIVO :3 <u>PLANIFICACIÓN</u>						
ACCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES	PRESUPUESTO
		INICIA	FINALIZA			
Capacitación (2 veces al año) al personal del departamento de cuentas por cobrar	Gerente	Indefinido	Indefinido	Minimizar las cuentas incobrables	% de cuentas incobrables	\$50.00 Partida 5.1.1.0
Crear tiempo y espacio propicio para reuniones	Gerente	Mensual 2013	Mensual 2013		Reportes de cuentas por cobrar	

Elaborado por: La investigadora

**Tabla N# 25** Desarrollo Objetivo No. 4

CLIMACENTER		PLAN DE ACCIÓN					
OBJETIVO :4							
<u>DE LAS POLÍTICAS</u>							
ACCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO		META	INDICADORES	PRESUPUESTO	
		INICIA	FINALIZA				
Verificar el oportuno seguimiento de las políticas creadas en la empresa	Gerente	Mensual	Mensual	Mejorar la gestión de cuentas por cobrar .	Informe del asesor de cuentas por cobrar	\$40	Partida 5.10.4

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla N# 26 Presupuesto año 2013**

<b>PRESUPUESTO AÑO 2013</b>			
<b>PARTIDA</b>	<b>CUENTA</b>	<b>VALOR</b>	<b>SUMAN</b>
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>		5000,00
<b>4.1.01</b>	Aportes Gerencial	5000,00	
<b>5.</b>	<b>EGRESOS</b>		
<b>5.1</b>	<b>GASTOS GENERALES</b>		4051.00
<b>5.1.01</b>	Suministros Oficina	150,00	
<b>5.1.02</b>	Servicios Básico	100,00	
<b>5.1.03</b>	Movilizaciones	50,00	
<b>5.1.04</b>	Gastos de Representación	170,00	
<b>5.1.10</b>	Honorarios Profesionales	700,00	
<b>5.1.11</b>	Servicio de katherin para reuniones	300,00	
<b>5.1.14</b>	Agasajo Navideño	1000,00	
<b>5.1.16</b>	Mantenimiento y Reparaciones	1200,00	
<b>5.1.18</b>	Imprevistos	381,00	
	<b>Diferencia</b>	<b>949,00</b>	

**Elaborado por:** La investigadora

### **6.8. Administración de la propuesta**

La principal responsabilidad cae de forma directa hacia el Gerente y Contadora de la empresa Climacenter, los cuales serán los encargados de vigilar el inicio y el desarrollo de la propuesta.

Los procedimientos de la guía se irán ajustando a los requerimientos de la empresa; la revisión del plan será secuencial, constante y permanente.

## 6.9. Plan de monitoreo y ejecución de la propuesta

Se utiliza para evaluar si los cambios ocurren como se tiene previsto. Las evaluaciones determinan el cumplimiento de los objetivos del modelo de gestión, implantados en el marco de resultados, estos pueden ser resultados intermedios o resultados finales.

Responder a las siguientes preguntas

**Tabla N# 27 Plan de monitoreo**

<b>1</b>	<b>¿Qué evaluar?</b>	<b>Gestión de cuentas por cobrar</b>
<b>2</b>	<b>¿Por qué evaluar?</b>	Descubrir las debilidades existentes y dar soluciones a los problemas.
<b>3</b>	<b>¿Para qué evaluar?</b>	Para cumplir con los objetivos
<b>4</b>	<b>¿Con qué criterios?</b>	Pertinencia coherencia efectividad eficiencia eficacia entre otros
<b>5</b>	<b>¿Indicadores</b>	Cuantitativos y cualitativos
<b>6</b>	<b>¿Quién evalúa?</b>	Investigador
<b>7</b>	<b>¿Personal encargado de evaluar?</b>	Gerente e investigadora
<b>8</b>	<b>¿Cuándo Evaluar?</b>	El segundo semestre del 2013
<b>9</b>	<b>¿Cómo evaluar?</b>	Periódicamente
<b>10</b>	<b>¿Qué fuentes de información?</b>	Personas, documentos, entre otros.
<b>11</b>	<b>¿Con qué evaluar?</b>	Informe gerencial, plan operativo, charlas de capacitación.

**Elaborado por:** La investigadora

## **Bibliografía**

Van Horne , J. (2010). *Administración Financiera*. Mexico: MExico.

Altamirano, D. (10 de 2010). *buenas tareas*. (D. Altamirano, Productor) Recuperado el 12 de 06 de 2013, de buenas tareas:  
<http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Investigacion-De-Campo/923298.html>

Banco Nacional de Fomento. (2013). *Banco NAcional de Fomento*. Quito.  
*biblio3*. (s.f). Recuperado el 27 de Mayo de 2014, de biblio3:  
[http://biblio3.url.edu.gt/Libros/org\\_empresas/6.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/org_empresas/6.pdf)

Bunge , M. (2010). *la ciencia su metodo y filosofia*. Mexico DF.

Carrasco, J. (10 de 2008). *rincon del vago*. Recuperado el 12 de 06 de 2013, de rincon del vago: [http://html.rincondelvago.com/investigacion-documental\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/investigacion-documental_1.html)

Carrion, J. (marzo de 2010). *slideshare*. Recuperado el 12 de julio de 2013, de slideshare: <http://www.slideshare.net/jcf2/paradigma-crtico-propositivo-jcf2>

Dominguez, C. (06 de 08 de 2012). *Womens World Banquing*. Colombia: Womens World Banquing.

Ecuador, C. G. (2002). Obtenido de <http://es.slideshare.net/roxanasilvach/lorganica-de-la-contraloria>

Gavilánez Capúz, G. J. (2012). *La Administración por objetivos y su impacto en la Gestión Financiera de la Cooperativa de Transporte Urbano Los Libertadores en el año 2010*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Gonzales Soto, A. P. (2006). *Evaluacion para la mejora de los centros docentes*. España: Praxis.

Interna, S. d. (2010). Servicio de Rentas Interna. Obtenido de <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

Lawrence J., G. (2003). *Administracion financiera*. Mexico: Mexico.

MCPE. (2012). *Ministerio de Cordinación de la Política Económica*. Quito: Ministerio de Cordinación de la Política Económica.

Mendoza Palacios, R. (2006). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa Diferencias y Limitaciones*. PIURA: Asma.

Merton, R. (2007). *Finanzas*. Mexico: Pearson.

Meza Vargas, C. (2007). *Analisis de Cuentas*. Costa Rica: Euned.

Pita Fernández, & Pértegas Díaz. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Paidos.

Rivas , J. (25 de Mayo de 2012). *Pasos para hacer monografias*. Recuperado el 12 de Julio de 2013, de Pasos para hacer monografias: <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/la-poblacion-en-metodologia-de-la-investigacion/>

Saenz de Vicuña, J. (2009). *El plan estrategico en la practica*. Madrid: Graficas Dehon.



- Supertintendencia de Bancos y Seguros. (2012). Obtenido de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley\\_gral\\_inst\\_sist\\_financiero\\_enero\\_2014.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_enero_2014.pdf)

Zabala, I. C. (02 de 03 de 2013). <http://www.uees.edu.ec/pdfs/2013/CEEF-2.pdf>.

Guayaquil: Universidad Espiritu Santo. Obtenido de <http://www.uees.edu.ec/pdfs/2013/CEEF-2.pdf>



## Anexos

 <p><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>  <b>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA</b>  <b>MATRIZ DE ENTREVISTA</b></p> <p><b>Objetivo:</b> Diagnosticar el proceso de gestión de cuantas por cobrar en la empresa Climacenter</p> <p><b>Instrucciones:</b> Conteste la pregunta con la mayor simplicidad posible</p> 	
<b>Dirigido a:</b> Gerente General y Contadora de la empresa	
<b>Lugar:</b> Climacenter	<b>Fecha:</b> diciembre 2012
	<b>Tiempo:</b> 60 minutos
<b>Pregunta</b>	<b>Interpretación</b>
1.- ¿Cuál es el giro del negocio?	
2.- ¿Cuáles son los medios que usted ha usado para llegar a sus clientes?	
3.- ¿Hábleme a cerca del proceso de venta de la empresa?	
4.- ¿Puede hablarme por favor acerca del proceso de compra?	
5.- ¿Cuál es el proceso de instalación y facturación?	
6.- ¿Puede mencionarme el proceso de cobro?	
7.- ¿Existe una persona específica que se encargada de recuperar las cuentas por cobrar?	
8.- ¿Cómo se llevan las cuentas por cobrar en la empresa? 9.- ¿La empresa maneja políticas de cuentas por cobrar?	
10.- ¿Existe en la empresa un límite de tiempo para que la cartera sea recuperada parcial o totalmente (hablamos de rotación de cuentas por cobrar)?	
11.- ¿Se realizan reportes mensuales de las cuentas por cobrar?	

<b>12.- ¿Cree usted que la gestión de cuentas por cobrar que maneja actualmente la empresa ha incurrido en el endeudamiento de la misma?</b>	
<b>13.- ¿Cómo vería la implantación de un sistema de cuentas por cobrar en la empresa?</b>	
<b>14.- ¿Estiría dispuesto a invertir en software y equipo?</b>	