



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA:

“EL CONTROL DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VM CREACIONES; UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2013”.

INFORME FINAL PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: DIANA CAROLINA ATACUSHI CHIMBO

TUTOR: DR. REMIGIO MEDINA

AMBATO-ECUADOR

2015


APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de trabajo de Tesis sobre el tema: **“EL CONTROL DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VM CREACIONES; UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2013”**, desarrollado por: ATACUSHI CHIMBO DIANA CAROLINA, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que este informe investigativo reúne los requisitos reglamentarios, tanto técnicas como científicas y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación por la modalidad de trabajo de manera independiente, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la comisión de calificadores designados por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 29 de octubre del 2013.

EL TUTOR



DR. REMIGIO MEDINA

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, DIANA CAROLINA ATACUSHI CHIMBO, con cédula de identidad N. 1804483186, manifiesto que los criterios emitidos en el informe investigativo previo la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, bajo el tema: **“EL CONTROL DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VM CREACIONES; UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2013”**, así como también los resultados, conclusiones y recomendaciones, son de mi exclusiva responsabilidad, como autor del presente trabajo.

Ambato, 29 de octubre del 2013.

AUTORA



Diana Carolina Atacushi Chimbo


C.I. 1804483186

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Docentes Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de investigación, sobre el tema: **“EL CONTROL DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VM CREACIONES; UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2013”**, presentado por la estudiante DIANA CAROLINA ATACUSHI CHIMBO, de acuerdo al art. 15 del Reglamento de Graduación para obtener el título del tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato; por lo que remite el presente trabajo para uso y custodia en las dependencias de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y la Universidad.

Ambato, 29 de Enero de 2015.

Para constancia firman:


.....
Ing. Marco Guachimboza
DOCENTE CALIFICADOR


.....
Dra. Ana Molina
DOCENTE CALIFICADOR


.....
Econ. Diego Proaño, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por darme la vida, salud y fortaleza para lograr alcanzar mis objetivos anhelados.

A mis padres Blanca y Telmo, quienes constantemente me han alentado para poder culminar este proyecto, y a mis hermanas Rosana, Pamela y Stephanie quienes me han apoyado moralmente para seguir adelante en esta carrera educativa.

Al dueño de mi corazón mi esposo César quien ha estado en todo momento en las buenas y malas ayudándome a superar los obstáculos que se han ido presentado, y a mi hijo Dominic que es la bendición en mi vida.

A mis suegros, tíos y abuelos, que fueron igualmente el aliento cotidiano hasta los últimos momentos de este paso importante en mi vida.

Diana

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por dejarme recorrer un camino iluminado de enseñanza y alegría.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas del conocimiento impartido para llegar a ser profesional.

A los docentes que supieron compartir sus conocimientos a lo largo del trayecto de mi carrera educativa.

De igual manera a mi Profesor Tutor de Tesis y a todas las personas que colaboraron moral o materialmente en la realización de mi tesis, a quien quedo eternamente agradecida.

A la empresa VM CREACIONES, por haber abierto las puertas para realizar este trabajo de investigación y así poder culminar con mis estudios y alcanzar mis objetivos propuestos.

Diana

ÍNDICE GENERAL

	Página
Aprobación del tutor	ii
Autoría del proyecto de investigación.....	iii
Aprobación de los miembros del tribunal de grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general	vii
Índice de gráficos	x
Índice de tablas.....	xii
Resumen ejecutivo	xiv
Introducción	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1.1. Macro Contextualización	2
1.2.1.2. Meso Contextualización.....	3
1.2.1.3. Micro Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	4
1.2.3. Prognosis	6
1.2.4. Formulación del problema	6
1.2.5. Preguntas directrices	6
1.2.6. Delimitación del problema	7
1.2.6.1. Delimitación espacial	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos	9
2.2 Fundamentación filosófica	10
2.3 Fundamentación legal	11
2.4.1.1. Gestión Gerencial.....	16
2.4.1.2. Control Interno	16
2.4.2.1. Gestión Financiera	23
2.4.2.2. Indicadores Financieros	23
Rentabilidad	23
2.5 Hipótesis.....	26
2.6 Señalamiento De Variables	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad Básica de la Investigación.....	28
Investigación Según los objetivos	29
Investigación de Acción.....	29
3.2. Nivel o tipo de investigación.....	29
3.3. Población y muestra	30
3.4. Operacionalización de las variables	31
3.5. Plan de recolección de información	33
3.7 Plan de Procesamiento de Datos	33

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados	35
4.2 Interpretación de Datos	35
4.3 Verificación de la Hipótesis	53
4.3.1 Determinación de la frecuencia esperada y tabla de contingencia.....	53
4.3.2 Planteamiento de la hipótesis	56
4.3.3 Determinación del nivel de significancia	56

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	59
5.2 Recomendaciones.....	60

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS	61
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	63
6.3. Justificación.....	63
6.4 Objetivos	64
6.4.1 Objetivo General	64
6.4.2 Objetivos Específicos.....	64
6.5 Análisis de factibilidad.....	65
6.5.1 Institucional-Apoyo de la gerencia	65
6.5.2 Socio-Cultural	65
6.5.3 Económico financiero	65
6.5.4 Tecnológicos	65
6.5.5 Técnica.....	66
6.6 Fundamentación Científico técnica.....	66
6.7. Modelo operativo	76
6.7.1. FASE I: Conocimiento general de la empresa	78
6.7.2. FASE II: Análisis Situacional de la empresa VM CREACIONES aplicando indicadores financieros.....	80
6.7.3. FASE III: Propuesta de una guía de políticas y procesos de cobranza	84
6.7.3.1. Propuesta de un manual con el perfil para cada empleado de la empresa.	87
6.7.3.2. Políticas, flujogramas y formatos de documentos de cobranza para mejorar el control de la recuperación de cartera.	96
6.9. Previsión de la Evaluación	114
Referencias bibliográficas.....	116
Linkografía.....	116
ANEXOS.....	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de problemas.....	5
Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales	13
Gráfico N° 3 Subordinación de la Variable Independiente	14
Gráfico N° 4 Subordinación de la Variable Dependiente.....	15
Gráfico No. 5 La aplicación de los indicadores financieros en la rentabilidad	36
Gráfico No. 6 El inadecuado control en la recuperación de cartera.	37
Gráfico No. 7 Políticas para controlar al personal.....	38
Gráfico No. 8 Los Estados Financieros son analizados para la toma de decisiones	39
Gráfico No. 9 Meta de ventas	40
Gráfico No. 10 El ingreso de efectivo controlado por comprobantes	41
Gráfico No. 11 Se ha capacitado al personal acerca del proceso de cobranzas	42
Gráfico No. 12 Un proceso de cobranza que controle la recuperación de cartera.	43
Gráfico No. 13 El ejecutivo de ventas otorga reportes de las cuentas canceladas.	44
Gráfico No. 14 El ejecutivo de ventas le proporciona suficiente información acerca de la forma de pago.....	45
Gráfico No. 15 El ejecutivo de ventas le otorga recibos del pago o abono efectuado	46
Gráfico No. 16 Ha recibido usted llamadas telefónicas del area de cobranza de la empresa luego de efectuar el pago al ejecutivo de ventas.....	47
Gráfico No. 17 El ejecutivo de ventas le facilita el estado de cuenta pendiente a cancelar.....	48
Gráfico No. 18 Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas	49
Gráfico No. 19 La empresa cuenta con un casillero de sugerencias y quejas	50
Gráfico No. 20 La empresa cuenta con descuentos en sus productos	51
Gráfico No.21 El inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES	52

Gráfico No. 22 Comprobación de la Hipótesis	57
Gráfico 23. Símbolos para realización de Flujograma	75
Gráfico 24.- Fases del Modelo Operativo de la propuesta	76
Gráfico 25. Organigrama Estructural	79
Gráfico 26.- Flujograma del proceso de Otorgamiento de Crédito	97
Gráfico 27.- Flujograma del proceso de Aprobación o negación del crédito....	100
Gráfico 28.- Flujograma del proceso de facturación y entrega de mercaderías	102
Gráfico 29.- Flujograma del proceso de cobranzas	106
Gráfico 30.- Flujograma para el ingreso al sistema de la cobranza	108
Gráfico 31.- Flujograma para la recuperación de cartera vencida	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Resumen de población a investigarse	30
Tabla N° 2 Operacionalización de la Variable Independiente: Control de la recuperación de cartera	31
Tabla N°3 Operacionalización de la Variable Dependiente: Rentabilidad.....	32
Tabla No. 4 La aplicación de los indicadores financieros en la rentabilidad.....	36
Tabla No. 5 El inadecuado control en la recuperación de cartera.....	37
Tabla No. 6 Políticas para controlar al personal	38
Tabla No. 7 Los Estados Financieros son analizados para la toma de decisiones	39
Tabla No. 8 Meta de ventas.....	40
Tabla No. 9 El ingreso de efectivo controlado por comprobantes.....	41
Tabla No. 10 Se ha capacitado al personal acerca del proceso de cobranzas	42
Tabla No. 11 Un proceso de cobranza que controle la recuperación de cartera.	43
Tabla No. 12 El ejecutivo de ventas otorga reportes de las cuentas canceladas..	44
Tabla No. 13 El ejecutivo de ventas le proporciona suficiente información acerca de la forma de pago.	45
Tabla No. 14 El ejecutivo de ventas le otorga recibos del pago o abono efectuado	46
Tabla No. 15 Ha recibido usted llamadas telefónicas del area de cobranza de la empresa luego de efectuar el pago al ejecutivo de ventas.....	47
Tabla No. 16 El ejecutivo de ventas le facilita el estado de cuenta pendiente a cancelar	48
Tabla No. 17 Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas	49
Tabla No. 18 La empresa cuenta con un casillero de sugerencias y quejas.....	50
Tabla No. 19 La empresa cuenta con descuentos en sus productos.....	51
Tabla No. 21 Frecuencias Observadas	54
Tabla No. 22 Frecuencias Esperadas	55

Tabla No. 24 Cálculo del Chi Cuadrado	55
Tabla N. 25 Costo de la propuesta	62
Tabla 26 Modelo Operativo de la propuesta	76
Tabla 27 Foda de la Empresa VM CREACIONES	80
Tabla 28.- Políticas para el otorgamiento de crédito.....	96
Tabla 29.- Políticas para la aprobación o negación del crédito.....	99
Tabla 30.- Políticas para facturación y entrega de mercaderías.....	101
Tabla 31.- Propuesta de la Orden de Pedido	103
Tabla 32.- Propuesta de reporte de ventas diarias.....	104
Tabla 33.- Propuesta de reporte de envío de mercadería diario.....	104
Tabla 34.- Políticas para efectuar el cobro.....	105
Tabla 35.- Políticas para efectuar el proceso de crédito y cobranzas.....	107
Tabla 36.- Previsión de la Evaluación de la propuesta	115

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación trata del control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES dedicada a la confección y distribución de ropa deportiva fundada en Ambato del año 2010.

En la actualidad VM CREACIONES no cuenta con un proceso que controle la cobranza el mismo problema que afecta a la rentabilidad de la empresa.

El propósito de la investigación es proponer una guía que contenga políticas y procesos de cobranzas con la finalidad principal de contribuir al mejor funcionamiento de la empresa VM CREACIONES, específicamente en el área de cobranzas, facilitando al personal directriz y empleados en el área en mención, una herramienta administrativa que le permita conocer el proceso de cobros y recuperación de cartera y lograr así un control más eficiente.

El instrumento describe el proceso que debe seguirse para lograr un mayor control y efectividad en la recuperación de cartera, también hace referencia a los distintos elementos que deben participar activamente en dicho proceso, con el propósito de darle consistencia y formalidad a las actividades de la gestión de cobranzas.

Contiene también, los objetivos que se buscan alcanzar a través de la implementación de la propuesta cual será responsabilidad de la empresa, con el fin de controlar las actividades además de determinar los responsables a realizar.

Algunas empresas del ramo tienen el mismo problema con que cuenta esta empresa razón por la cual este proyecto será de gran ayuda para lograr los objetivos planteados. La importancia de este desarrollo permitirá que los créditos otorgados a los clientes sean eficientes y eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones y se podrá mejorar o incrementar la rentabilidad de la empresa con el fin de poder abrir nuevos mercados y ser competitivos.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos.

Capítulo I.- El Problema de Investigación: se refiere al tema de investigación, planteamiento del problema, sus causas, efectos, formulación, interrogantes de la investigación, unidades de observación, justificación, objetivos donde se explica el propósito del estudio.

Capítulo II.- Marco Teórico: se refiere a antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal apoyada en leyes que sustenten el tema, además la conceptualización de las variables.

Capítulo III.- Marco Metodológico: puntualiza las tácticas empleadas, métodos en donde se precisa la certeza del procesamiento de datos aquí se define población y muestra con la cual se va a trabajar.

Capítulo IV.- Análisis e Interpretación de Resultados: se analiza e interpreta las encuestas porcentualmente a través de cuadros y gráficos además se comprueba la hipótesis, llegando a la conclusión de que se acepta la hipótesis alternativa para la empresa VM CREACIONES.

Capítulo V.- Conclusiones y Recomendaciones: se establece las conclusiones y recomendaciones basado en los resultados.

Capítulo VI.- La Propuesta resume toda la información que se refiere a los datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación es el soporte teórico que sustente la propuesta, modelo operativo, administración y previsión de la evaluación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

"El control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES; ubicada en la ciudad de Ambato del primer trimestre del 2013".

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro Contextualización

En el Ecuador el sector de la confección de ropa deportiva contribuye con ingresos significativos los cuales se atribuyen a las facilidades crediticias actuales, esto debido al aumento de la demanda de consumidores de esta línea.

En las organizaciones a nivel del Ecuador en el control de la recuperación de cartera, entendida como los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Las empresas tienen el problema por la tendencia de aumentar su cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo financiero para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

El inadecuado otorgamiento de crédito ha ocasionado un crecimiento en la cartera, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar correctivos para mantener una cartera sana.

1.2.1.2. Meso Contextualización

Debido a la actividad económica en la Provincia de Tungurahua específicamente en la ciudad de Ambato, existe una diversidad de empresas que se dedican a la confección y distribución de ropa deportiva que aportan al crecimiento económico y a la vez, la posibilidad de desarrollo en el mercado y sobre todo de la generación de empleo.

Este sector requiere de constantes acciones e innovaciones que impacten directamente en la competitividad del negocio para poder ejecutarlo con insumos de alta calidad ya que es importante que las tendencias vayan de acorde a la moda del nuevo siglo.

El mercado y la diversidad de oferta, obligan a las empresas de la provincia a buscar distintas estrategias que aumenten su rentabilidad, productividad y calidad para que conjuntamente también se pueda llevar un control eficaz en la recuperación de cartera para poder solventar las diferentes obligaciones empresariales.

1.2.1.3. Micro Contextualización

La empresa VM CREACIONES se dedica a la confección y distribución de ropa deportiva; siendo también una de las entidades más importantes en Ambato y en Ecuador, destacándose por fabricar prendas de calidad, con una gran variedad en sus colores y modelos. Además de confeccionar, distribuye y comercializa a nivel nacional sus diferentes marcas, es el caso de Emily y Crispul. Evidenciando varias falencias en el control de la recuperación de cartera, perjudicando los resultados sobre el nivel de la rentabilidad y posicionamiento tanto a nivel interno como externo.

La recuperación de cartera es un rubro importante dentro de la empresa ya que al no contar con un adecuado proceso de concesión de créditos y cobranzas interfiere en una correcta toma de decisiones.

1.2.2. Análisis Crítico

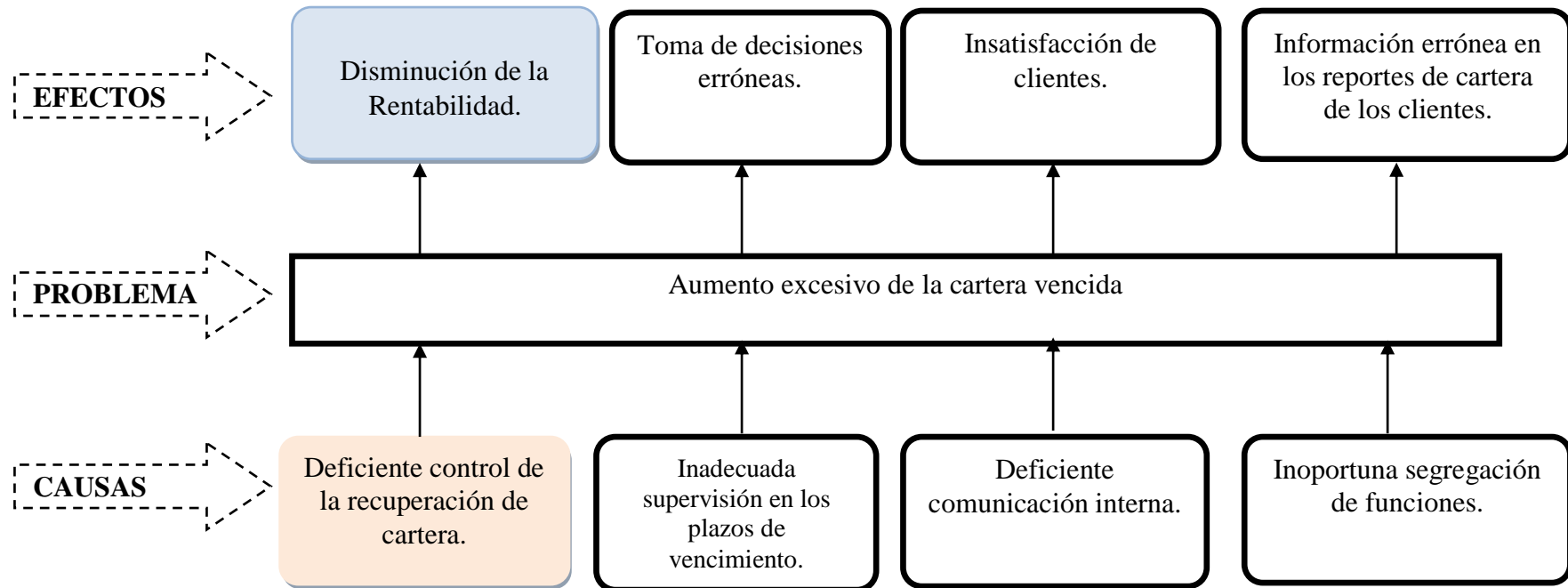
VM CREACIONES, es una empresa que se dedica a la confección y distribución de ropa deportiva, tuvo sus inicios en el año 2010 con la idea de poder fabricar prendas de vestir siendo su finalidad satisfacer las necesidades de todos los clientes brindándoles comodidad y calidad en las diferentes líneas de ropa; tanto para niñas, niños, hombres y mujeres. Al momento no cuenta con un control en la recuperación de cartera ocasionando una inadecuada toma de decisiones por parte de gerencia lo que incide en la rentabilidad de la empresa.

El Deficiente control de la recuperación de cartera ha provocado que la rentabilidad tienda a disminuir como se presenta en el caso de esta empresa, también es debido a la falta de supervisión de los plazos de vencimiento lo que ha ocasionado tomar decisiones erróneas.

La deficiente comunicación interna provoca que exista una insatisfacción de los clientes ya que es necesario mantener una interrelación óptima interna para manejar de manera adecuada las actividades del control de la recuperación de cartera de la organización.

El inadecuado control en la recuperación de cartera se ha originado por la inadecuada segregación de funciones dando como efecto la obtención de información errónea en los reportes de cartera de los clientes. Se presenta el siguiente gráfico que con lleva el análisis básico del problema: “árbol de problemas”.

Gráfico N° 1 Árbol de problemas



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Contextualización del problema.

1.2.3. Prognosis

La problemática de la empresa VM CREACIONES al no ser solucionado y continúe sin un proceso que controle la recuperación de cartera adecuadamente, tendría inconvenientes cada vez mayores, afectando seriamente inclusive el incumplimiento de los compromisos administrativos, financieros; perjudicando los resultados sobre el nivel de la rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

Por otro lado de aplicarse a tiempo medidas correctivas al problema del control de la recuperación de cartera, la empresa generaría reportes de cobranzas confiables de sus clientes y en caso de crecimiento no habría inconvenientes, porque al estar bien la empresa matriz, sus posibles sucursales simplemente adoptarían las políticas y controles que maneje la empresa madre.

1.2.4. Formulación del problema

¿El inadecuado control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES de la Ciudad de Ambato, durante el primer trimestre del año 2013?

1.2.5. Preguntas directrices

Se trabajó con una población pequeña, es decir habrá la participación de todas las personas involucradas en la investigación, facilitando el trabajo de campo.

- ❖ ¿Cómo se realiza el control de la recuperación de cartera de la empresa VM CREACIONES?
- ❖ ¿Qué factores incide en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?
- ❖ ¿Existe una alternativa de optimización para mejorar el control de la recuperación de cartera lo que permitiría mejorar la rentabilidad de la empresa?

1.2.6. Delimitación del problema

El presente estudio se realizó en la empresa VM CREACIONES en la ciudad de Ambato, parroquia La Matriz, Sector Centro, en el primer trimestre del año 2013, las variables a estudiarse son: el control de la recuperación de cartera y la rentabilidad.

1.2.6.1. Delimitación espacial: La presente investigación se realizó en VM CREACIONES, ubicado en la Av. Rocafuerte y Montalvo de la ciudad de Ambato.

1.2.6.2. Delimitación temporal: Esta investigación se llevó cabo a partir de enero del 2013 a marzo del 2013.

1.2.6.3. Categorías conceptuales: El control de la recuperación de cartera y la rentabilidad.

La investigación es factible porque se dispone de bibliografía y cuenta con la colaboración de la empresa, de esta manera los resultados obtenidos serán de utilidad para la empresa VM CREACIONES.

1.3. Justificación

El control de la recuperación de cartera es importante en la empresa por cuanto se pretende, establecer lineamientos necesarios para una buena toma de decisiones, implementando procesos y políticas para el área de cobranzas; que permitirá lograr un efecto positivo en la liquidez de la misma, obteniendo rentabilidad en sus resultados a corto, mediano y largo plazo .

Al momento de mantener un control de la recuperación de cartera logramos que la empresa mantenga más rotación de cuentas por cobrar, mayor disponibilidad en caja, bancos, mayor liquidez. Disponibilidad de recursos para realizar inversiones

que generen más ingresos y por lo tanto mayor rentabilidad, permitiendo de esta forma entregar a gerencia información correcta y oportuna.

El proyecto a desarrollarse es de importancia práctica, pues sus resultados buscan mejorar el presente problema, abriendo caminos adecuados para resolver el control inadecuado de la recuperación de cartera, el cual se verá reflejado en los resultados obtenidos es decir en la rentabilidad de la organización.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la incidencia del control de la recuperación de cartera y su rentabilidad de la empresa VM CREACIONES, en el primer trimestre del año 2013, para fortalecer el proceso dentro de la empresa.

1.4.2. Objetivos específicos

- ❖ Revisar el proceso del control de la recuperación de cartera en la empresa VM CREACIONES para establecer los puntos críticos en la cobranza de la empresa.
- ❖ Verificar los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa para determinar su relación con el control de la recuperación de la cartera.
- ❖ Definir una guía de políticas y procesos de crédito y cobranzas para el control de la recuperación de cartera con la finalidad de poder mejorar la rentabilidad en la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para sustentar esta investigación acerca del control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad aplicando la técnica de la entrevista fue posible determinar que en la empresa VM CREACIONES, no se ha efectuado una investigación similar a la propuesta con anterioridad, por tanto se procede a trabajar con información que aún no ha sido procesada, permitiendo así asegurar que el trabajo investigativo planteado tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán poner las bases para un futuro exitoso de la empresa.

De igual manera se aplicó a técnica de observación en los archivos de la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y se constató que existen investigaciones similares a la propuesta planteada.

Según Zuñiga (2012) en su tesis: PLAN DE POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA. En la cual planteo como objetivo “ Desarrollar un Plan de Políticas Internas de Crédito y Cobranza que disminuya cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Tisaleo Ltda.” Llegando a determinar la siguiente conclusión: “Es necesario adaptar nuevas políticas crediticias, para de esta manera mejorar el proceso de concesión y gestión de crédito que se realizan dentro de la Cooperativa y de la misma manera capturar atractivas oportunidades de crecimiento”.

De lo anteriormente mencionado puedo concluir que en las empresas es muy importante analizar el proceso de créditos y su posterior control en la recuperación de cartera.

Según Medina (2009) en sus tesis: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL CONTROL DE LA EMPRESA AMBASEG CÍA. LTDA.”, en la cual se planteó como objetivo analizar si la implementación del Sistema de Control Interno permite evaluar la Gestión Administrativa aplicada llegando a determinar la siguiente conclusión: “Los controles que actualmente utiliza Ambages no contribuye para la gestión Administrativa sea oportuna, la carencia de procedimientos, políticas y normas impiden que el proceso fluya y cumpla su ciclo desde el inicio hasta el final, produciendo incertidumbre en las personas que realizan la tarea, ocasionando errores involuntarios por no disponer de una guía que facilite su trabajo impidiendo el desarrollo eficiente y oportuno en sus funciones”.

De lo anteriormente mencionado puedo decir el control interno es muy importante en una organización para evitar errores o fraudes económicos. El presente trabajo de investigación se encuentra ubicado en el campo Contable y específicamente en el área de Cobranzas y Rentabilidad de la empresa.

2.2 Fundamentación filosófica

El presente proyecto de investigación que se presenta se desarrolló en base al paradigma interpretativo llamado también constructivista, lo que significa que permitirá hacer una investigación cualitativa, pues tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad, así como también los significados de las personas, percepciones intenciones y acciones. “El constructivismo plantea que nuestro mundo es un mundo humano, producto de la interacción humana con los estímulos naturales y sociales que hemos alcanzado a procesar desde nuestras operaciones mentales” (Piaget, 1952 pág. 1).

La visión de la realidad de la empresa VM CREACIONES, será dinámica, construida en la divergencia del pensamiento de los individuos que forman la institución, la relación sujeto – objeto, será dependiente, es decir que el investigador estuvo implicado en todo el proceso investigativo y en sus resultados.

En la actual investigación se aplicó una metodología cualitativa permitiendo determinar la relación teórico-práctico, concibiéndola como un proceso de retroalimentación mutua entre el sujeto y el objeto de investigación, en el presente estudio se aplicó criterios de calidad con la finalidad de tener credibilidad, confirmación y transferibilidad, permitiendo aplicar técnicas e instrumentos cualitativos, para realizar el análisis de la información obtenida.

Por tal razón, este estudio trata de opinar, sugerir criterio de lo que está sucediendo en la organización autorizada, participando directamente en la elaboración de una propuesta de cambio, que ayude a solucionar el problema que está limitando su crecimiento.

2.3 Fundamentación legal

El presente trabajo está encaminado en el Control de la Recuperación de Cartera y la rentabilidad de la Empresa VM CREACIONES, que es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

El control de la recuperación de cartera de clientes, asociado a la cartera de clientes supone el principal vehículo para anticiparse y conseguir minimizar los efectos perniciosos de la morosidad, así como reducir los gastos asociados al cobro de facturas y efectos impagados. Es fundamental para conocer a quien se le está concediendo crédito y el riesgo en el que se incurre e incide en la rentabilidad de la empresa.

La empresa en desenvolvimiento de sus actividades administrativas, laborales, financieras, se sustenta en las leyes del estado ecuatoriano:

La Ley Orgánica del Consumidor del Ecuador manifiesta en los siguientes artículos: **Art. 47.-** Sistemas de crédito.- Cuando el consumidor adquiera

determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser Recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en Este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

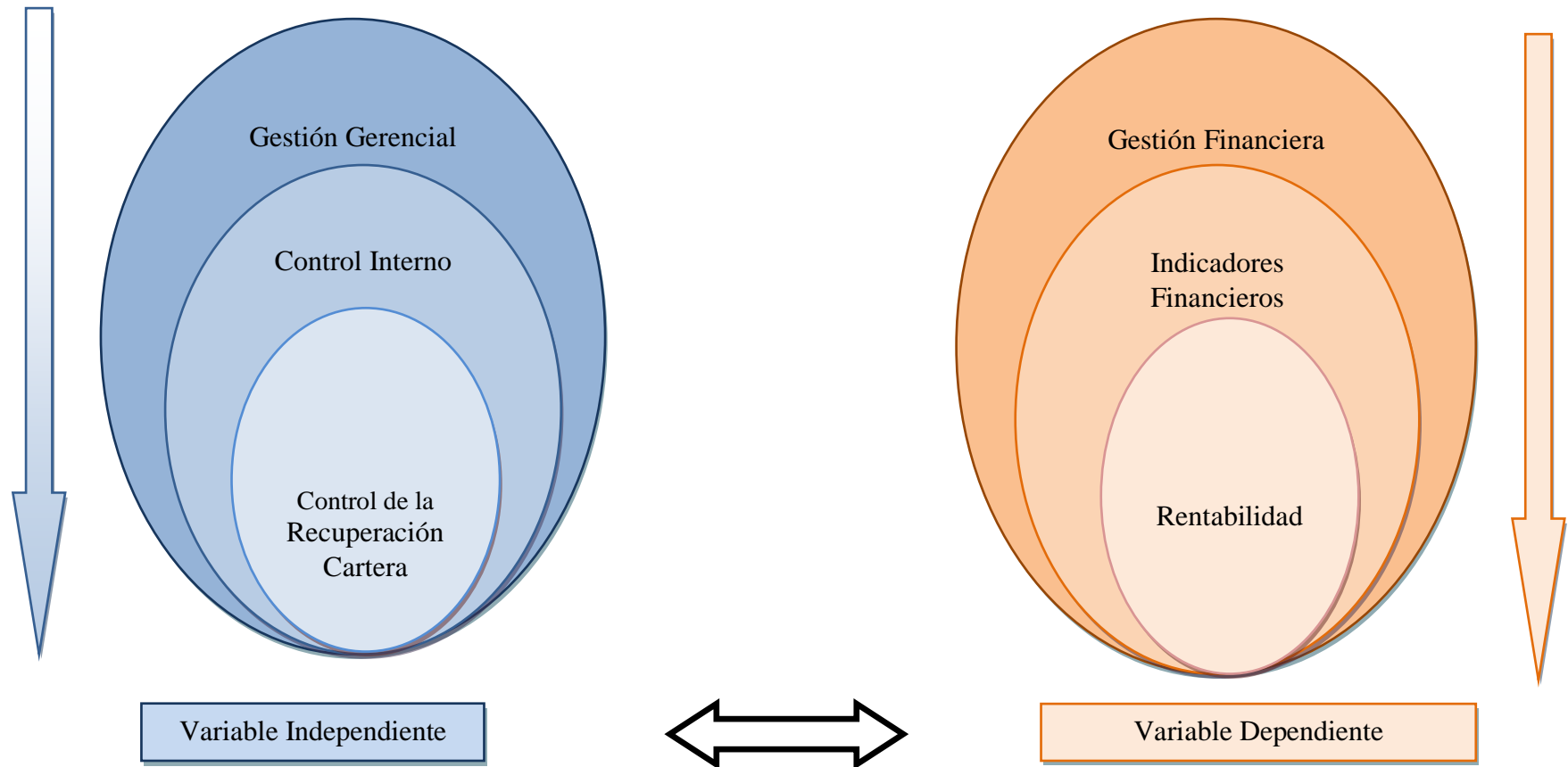
El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial.

El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

A sí mismo en el **Art. 49.-** Cobranza de créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

2.4. Categorías Fundamentales

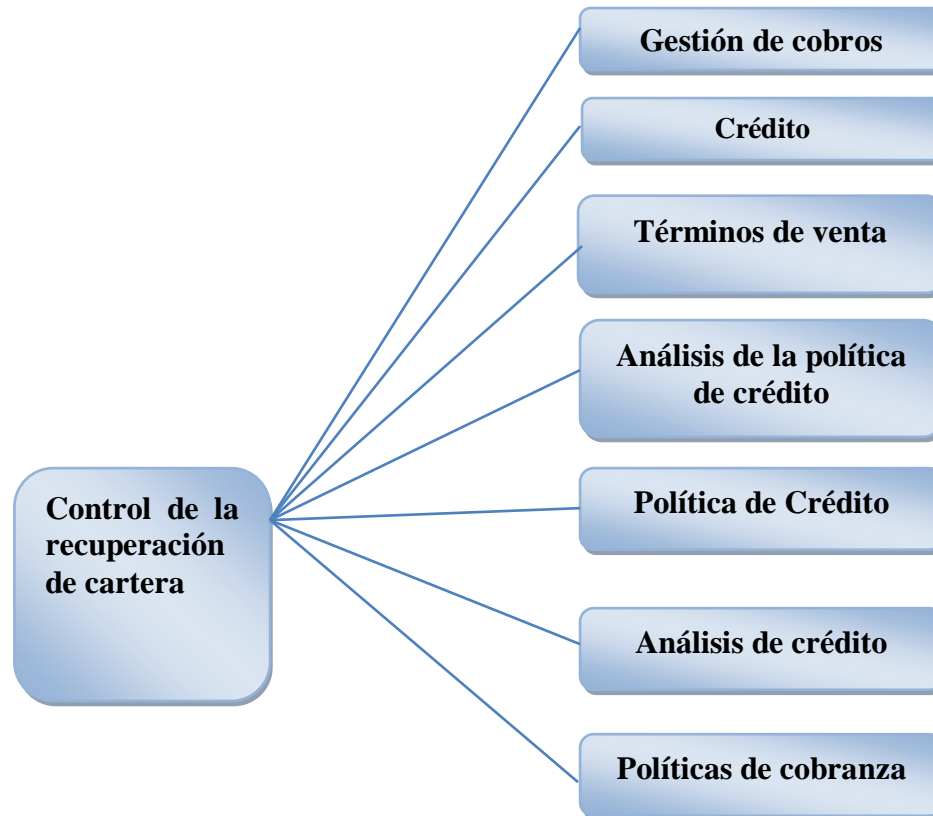
Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Análisis de la Investigación

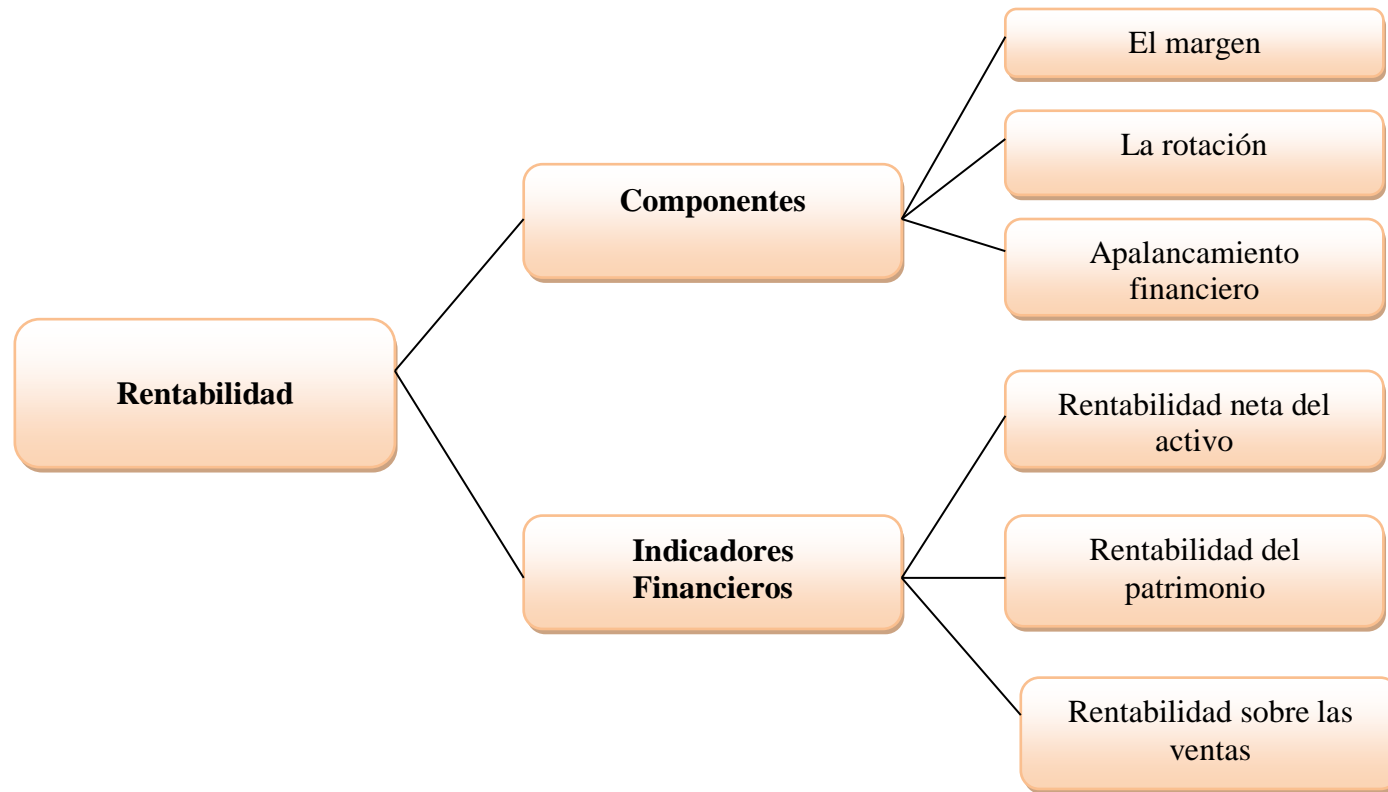
Gráfico N° 3 Subordinación de la Variable Independiente



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Análisis de la Investigación.

Gráfico N° 4 Subordinación de la Variable Dependiente



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Análisis de la Investigación.

2.4.1. Marco Conceptual Dialectico de la Variable Independiente

2.4.1.1. Gestión Gerencial

La gerencia permite a la organización hacer que las cosas ocurran cumpliendo con procesos. En palabras de Krygier (1988) la define como “un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización” (pág. 12).

La gerencia es un proceso que implica al individuo para realizar actividades con los mejores resultados, con el propósito de obtener explícitos objetivos con eficacia y eficiencia, concernientes con el hecho de alcanzar las metas, usando el mejor método posible, Mintzberg (2000) la define como:

Facultad personal creativa con el agregado de la habilidad en su desempeño, es trabajar a través de individuos y grupos para el logro de los objetivos organizacionales, no obstante, como término es relativamente nuevo originándose en el campo de la administración que se inicia con la aparición de la primera empresa con la revolución industrial. (pág. 142)

2.4.1.2. Control Interno

En palabras de Estupiñán (2014):

El control interno significa promover la operación, manejar dicho control en la manera de motivar hacia la eficacia y sobre todo la eficiencia de la organización. El cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales pueden ser perturbados por errores u omisiones, que se presentan en cada una de las actividades periódicas de la empresa. (pág. 20)

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información primordial para seleccionar las opciones que mejor encajen a los intereses de la organización.

Según Mantilla (2012) define al Control Interno como:

Un proceso, efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia en las operaciones, Fiabilidad de la información financiera y operativa, Salvaguardar recursos de la entidad, Cumplimiento de las leyes y normas aplicables, Prevenir errores e irregularidades. (pág. 10)

2.4.1.3. Control de la recuperación de Cartera

Gestión de Cobros

Según Tena (2014): La gestión de cobros consiste “en la previsión, control y conciliación de los cobros y pagos, y de la organización de los mismos. La gestión óptima no debe limitarse a depender de las circunstancias, permitiendo prever posibles tensiones y estudiar soluciones a los problemas con antelación”. (pág. 1)

No tener unas buenas condiciones de cobro y de pago determinadas, así como un rastreo de las mismas, causará, también posibles inconvenientes de tesorería, una mala imagen frente a los clientes y proveedores. Así, la falta de control de los cobros puede estimular una pérdida de credibilidad por parte de los clientes, y estos pueden que disminuyan sus políticas de pago. Además la falta de puntualidad en los pagos puede reducir la confianza del proveedor y el acreedor en la empresa, en conclusión, una mala gestión en los cobros y pagos forzará a buscar soluciones que implicarán unos gastos financieros.

Crédito Comercial

Según Calderón (2005):

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc. (pág. 1)

El crédito ajusta los términos de un acuerdo (plazos, montos, tipo de interés, etc.) proporcionando el convenio comercial, tanto al cubrir una venta tanto por parte

del comerciante, satisfactoriamente como la necesidad de comprar por parte del interesado, de acuerdo a la predisposición de pago que presenta.

Términos de venta

Conforme lo manifiesta Calderón (2005): “Los términos de venta establecen cómo la empresa propone vender sus productos y servicios. Una decisión fundamental es si la empresa requiere pago al contado u otorgará crédito.” (pàg.22) Si la empresa se encarga de otorgar crédito a un cliente, los términos de venta deben especificar el plazo de crédito, el descuento por pago pronto y el período de descuento, las sanciones por retraso y el tipo de instrumento de crédito.

La forma básica

En palabras de Calderón (2005): “La manera más sencilla de comprender los términos de venta es considerar un ejemplo: Los términos 60 días netos son comunes. Esto significa que los clientes disponen de 60 días a partir de la fecha de facturación”. (pág. 1)

El plazo a crédito

En términos de Calderón (2005): “Es el periodo básico durante el cual se otorga el crédito. El plazo de crédito varía mucho de una empresa a otra, pero casi siempre es de 30 y 120 días. Si se ofrece un descuento por pronto pago, el plazo de crédito tiene dos componentes: el plazo neto del crédito y el periodo de descuento por pronto pago”.

El plazo puro de crédito es el tiempo en que el cliente tiene que cancelar, el periodo de descuento por pago pronto es el período en el cual se ofrece el descuento.

Hay otros factores que influyen en el plazo del crédito:

- ❖ Demanda del comprador.
- ❖ Costo, estandarización y rentabilidad.
- ❖ Riesgo del crédito
- ❖ Tamaño de la cuenta
- ❖ Competencia
- ❖ Tipo de cliente

Descuento por pronto pago

Según Calderón (2005): “Descuento otorgado para inducir a los clientes a pagar pronto, a menudo forma parte de los términos de venta” (pág. 1).

Instrumento de crédito

En palabras de Calderón (2005):

Es la prueba fundamental del endeudamiento. La mayoría del crédito comercial se ofrece en una cuenta corriente” (pág. 1). Esto quiere decir que el único instrumento serio del crédito es a través de la factura, que se envía con el conjunto de productos y la cual el cliente firma para dejar constancia de que los productos han sido recibidos a su entera satisfacción. (pág. 7)

En ocasiones, es posible que la empresa necesite que el cliente firme un pagaré, este documento se trata de una promesa de pago básica y puede manejarse cuando el periodo es grande, cuando no hay descuento por pronto pago o cuando la empresa prevé que existirán problemas en la cobranza. Los pagarés no son comunes pero pueden eliminar posibles controversias posteriores en relación con la existencia de la deuda.

Análisis de la política de crédito

En términos de Calderón (2005): “Hay cinco factores básicos que deben tomarse en consideración cuando se analiza y evalúa la política de crédito: 1. Efecto de los

ingresos. 2. Efectos en los costos. 3. El costo de la deuda. 4. La probabilidad de falta de pago. 5. El descuento por pronto pago” (pág. 1).

Políticas de Crédito

Según Zapata (2005):

Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación. (pág. 90)

La curva de costo total del crédito

Según Cupelli (1969):

El equilibrio entre otorgar crédito y no hacerlo resulta fácil de identificar, pero es difícil de cuantificar con precisión. Los costos de manejo relacionados con el otorgamiento de crédito son de tres tipos: 1. El rendimiento requerido sobre las cuentas por cobrar. 2. Las pérdidas por las cuentas incobrables 3. Los costos de administrar el crédito y la cobranza del crédito. (pág. 115)

Análisis de Crédito

Información del crédito

Si una empresa desea información de crédito sobre sus clientes, existen varias fuentes:

1. Estados Financieros
2. Informes de crédito sobre el historial de pago del cliente en otras empresas
3. Bancos
4. El historial de pago del cliente en la propia empresa.

Evaluación y calificación del crédito

No existen fórmulas mágicas para evaluar la probabilidad de que un cliente no pague. En términos muy generales, las clásicas cinco C del crédito son los factores básicos que deben evaluarse: 1. Carácter 2. Capacidad 3. Capital 4. Colateral 5. Condiciones (Cupelli, 1969, pág. 215)

En palabras de Cupelli (1969):

En palabras de La calificación del crédito es el proceso de calcular una clasificación numérica para un cliente con base en la información recopilada; el crédito se otorga o niega dependiendo del resultado. Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea, todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo, el análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuye también es necesario contar con buen criterio y sentido común. (pág. 216)

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- ❖ En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- ❖ Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma entidad como de las demás instituciones
- ❖ La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- ❖ Es necesario reflexionar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- ❖ Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración
- ❖ En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que posea una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir considerablemente el crédito.

Aspectos necesarios en el análisis

- ❖ Seriedad
- ❖ Simulación de capacidad de pago
- ❖ Situación patrimonial
- ❖ Garantías

Política de cobranza

“Es el elemento final de la política de crédito, comprende la supervisión de las cuentas por cobrar para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas morosas” (Villegas, 1993, pág.10)

Supervisión de las cuentas por cobrar

“A fin de dar seguimiento a los pagos de los clientes, la mayoría de las empresas supervisan las cuentas pendientes de pago. Ante todo, la empresa normalmente lleva el control de su periodo promedio de cobranza, a través del tiempo” (Cupelli, 1969, pág. 75).

La tabla de antigüedad es otra herramienta básica para controlar las ventas por cobrar. Para prepararlo, el departamento de crédito clasifica las cuentas por antigüedad.

Trabajo de cobranza

En general las empresas pasan por la siguiente secuencia de procedimientos con los clientes morosos.

1. Se envía una carta de aviso de morosidad para informar al cliente del estado de atraso en la cuenta.
2. Se hace una llamada telefónica al cliente.

3. Se contrata una agencia de cobranza.
4. Se emprende acciones legales al cliente

Riesgo de crédito

En palabras de Cupelli (1969): “Se refiere a la posibilidad de que los deudores o contrapartes no cumplan con la obligación pactada originalmente” (pág. 315).

2.4.2. Marco Conceptual Dialectico de la Variable dependiente

2.4.2.1. Gestión Financiera

En palabras Gómez (2010): “está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos” (pág. 1).

A fin de tomar las decisiones apropiadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se intentan alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras.

2.4.2.2. Indicadores Financieros

Según León (2009):

Un Índice o Indicador Financieros una relación entre cifras extractadas bien sea de los estados financieros principales o de cualquier otro informe interno o estado financiero complementario o de propósito especial, con el cual el analista o usuario busca formarse una idea acerca del comportamiento de un aspecto, sector o área de decisión específica de la empresa. (pág. 2)

Rentabilidad

En términos Gitman (1992):

La rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de

ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de ésta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad. (pág. 62-171)

Según Lorenzo (2008) “La rentabilidad es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios” (pág. 1). La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas, es parte de lo que busca el management con sus decisiones directivas.

Tipos de Indicadores Financieros

Rentabilidad

1. Margen de Utilidad
2. Rendimiento sobre el capital contable

Liquidez

1. Razón circulante

Utilización de los activos

1. Rotación de cuentas por cobrar
2. Rotación de inventarios

Utilización de pasivo

1. Relación de pasivo total con activo total

Componentes

El margen

Mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Los componentes del margen pueden ser analizados atendiendo bien a una clasificación económica o bien a una clasificación funcional. En el primer caso se puede conocer la participación en las ventas de conceptos como los consumos de explotación, los gastos de personal o las amortizaciones y provisiones mientras en el segundo se puede conocer la importancia de las distintas funciones de coste, tales como el coste de las ventas, de administración, etc. (Sánchez, 2002, pág. 19-20)

$$\text{Margen} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Ventas}}$$

La rotación

“La rotación del activo mide el número de veces que se recupera el activo vía ventas, o, expresado de otra forma, el número de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida” (Sánchez, 2002, pág. 19-20)

De aquí que sea una medida de la eficiencia en la utilización de los activos para generar ingresos (o alternativamente puede verse como medida de la capacidad para controlar el nivel de inversión en activos para un particular nivel de ingresos). No obstante, una baja rotación puede indicar a veces, más que ineficiencia de la empresa en el uso de sus capitales, concentración en sectores de fuerte inmovilizado o baja tasa de ocupación. El interés de esta magnitud reside en que permite conocer el grado de aprovechamiento de los activos, y con ello si existe o no sobre dimensionamiento o capacidad ociosa en las inversiones.

$$\text{Rotación} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}}$$

Indicadores

En cuanto a los indicadores tenemos los siguientes:

ROA

Según Sánchez (2002): “El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee” (pág. 19-20). El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades.

La fórmula del ROA es: $ROA = (Utilidades / Activos) \times 100$

ROE

El índice de retorno sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado. (Sánchez, 2002, pág. 19-20)

La fórmula del ROE es: $ROE = (Utilidades / Patrimonio) \times 100$

Rentabilidad sobre ventas

El índice de rentabilidad sobre ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera.

La fórmula del índice de rentabilidad sobre ventas es:

Rentabilidad sobre ventas = $(Utilidades / Ventas) \times 100$

2.5 Hipótesis

El control de la recuperación de cartera incide en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES.

2.6 Señalamiento De Variables

Variable independiente: Control de la recuperación de cartera

Variable dependiente: Rentabilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad Básica de la Investigación

Dentro de las modalidades que se tomó para la elaboración del presente trabajo mediante la recolección de la información que se obtuvo en la Empresa VM CREACIONES, específicamente en el área de control de la recuperación de cartera y con la autorización de Gerencia General, al igual que con la colaboración de los empleados del área de contabilidad, cobranzas, al proporcionar información de vital importancia en la investigación.

De acuerdo al problema desarrollado que es el control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa se plantea proponer un proceso de cobranzas, estableciendo procedimientos de control de la recuperación de cartera para mejorar la rentabilidad en la empresa.

El diseño de la presente investigación responde a las siguientes modalidades:

Investigación De Campo

Según el autor Fidias, (2012), define:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados”, o de la realidad donde ocurren todos los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (pág. 12).

En este caso, el investigador procedió al uso de una verificación de los documentos involucrados, en donde se debe corroborar ciertas preguntas formuladas en relación a las variables en estudio, para de esta manera lograr recabar información valiosa que ha facilitado la comprobación de la hipótesis y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Investigación Según los objetivos

En relación a este punto, Coopers & Lybrand, (2002) consideran que: “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control” (pág. 25), según lo anterior, pues de una manera u otra se plantean que las políticas dirigen la acción de las personas, con la finalidad de lograr que todo se lleve a cabo de la manera deseada, obteniendo el fin previsto. La empresa VM Creaciones, pretende determinar el adecuado proceso en el control de la recuperación de cartera, proponiendo establecer un proceso de cobranza que controle la recuperación de cartera y así mejorar la rentabilidad para la empresa.

Investigación de Acción

En palabras McKernan (1999):

La investigación acción es el proceso de reflexión por el cual en un área problema determinada, donde se desea mejorar la práctica o la comprensión personal, el profesional en ejercicio lleva a cabo un estudio en primer lugar, para definir con claridad el problema; en segundo lugar, para especificar un plan de acción (pág. 25).

En la empresa VM CREACIONES, se propone un proceso de cobranzas, que se obtendrá gracias a la selección de un curso de acción entre varias opciones, proceso que comprende la investigación del medio de las condiciones que requieren de una decisión, desarrollo y análisis de posibles alternativas y, después, selección de una en particular y aplicación de la misma para mejorar el Control de la recuperación de cartera, lo que permitirá mejorar la Rentabilidad.

3.2. Nivel o tipo de investigación

La investigación está enmarcada, en su primera etapa, por un nivel exploratorio, donde es necesaria la intervención del investigador mediante la observación del área, los elementos y sus relaciones, para familiarizarse con la realidad de la empresa VM Creaciones, con el propósito de tener una visión global de la

situación, como requisito previo para fijar los puntos clave de referencia, y a las personas directamente relacionadas ya que permite el análisis de las dos variables siendo las causantes: ausencia de normas de cobranzas, falta de controles internos, organización funcional inoportuna, inadecuado proceso en la recuperación de cartera; siendo variable independiente control de la recuperación de cartera y dependiente incidencia en rentabilidad de la empresa la cual han sido causa mediante este tipo de investigación descriptiva, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

La investigación descriptiva, según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para poder llegar a establecer las causas del problema y poder tomar decisiones acertadas y válidas es importante que se establezca la manera cómo se va a realizar el trabajo estadístico.

3.3. Población y muestra

Según Herrera E.; Medina L.; Naranjo G. (2010): “La población se denomina a un universo de personas u objetos que poseen ciertas características en común” (pág. 34). Para el desarrollo de la investigación que se propone se trabajó con la población que se resume en la siguiente tabla:

Tabla N° 1 Resumen de población a investigarse

TIPO DE POBLACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE
Personal	5	5	100%
Cientes	25	25	100%
TOTAL	30	30	

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Empresa VM CREACIONES

3.4. Operacionalización de las variables

Tabla N° 2 Operacionalización de la Variable Independiente: Control de la recuperación de cartera

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Conjunto de procedimientos utilizados para mantener el control adecuado en cobranzas ya que es parte del activo constituida por los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.</p>	Documentos	Reportes de cuentas por cobrar.	¿Se lleva un control de cuentas por cobrar en la empresa?	Encuestas realizadas al personal y clientes de la empresa VM CREACIONES.
		Archivo de facturas por cobrar.		
	Guia de Políticas y Procesos de Cobranza.	¿Se encuentran determinadas las políticas y procedimientos de crédito y cobranza?		
	Créditos	Cartera Total.	¿Considera usted que existe un alto índice de morosidad en cuanto a Cuentas por cobrar?	
Indicadores de liquidez		¿Considera usted que el riesgo crediticio afecta a la liquidez de la empresa?		

Elaborado por: Atacushi D. (2014)

Fuente: Empresa VM CREACIONES

Tabla N° 3 Operacionalización de la Variable Dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÈCNICAS E INSTRUMENTOS
Es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital.	RENDIMIENTOS	Indicadores Financieros	¿La empresa realiza un control financiero a través de indicadores Financieros?	Encuestas realizadas al personal y clientes de la empresa VM CREACIONES.
		Índices de Rentabilidad	¿Cree usted que con la aplicación de los índices de la rentabilidad se podrá analizar mejor la utilidad obtenida por la empresa?	
	CAPITAL	Capital propio	¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?	
		Utilidades	¿Existe un aumento de utilidades cada año?	

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Empresa VM CREACIONES

3.5. Plan de recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Implementar un proceso de cobranzas en el control en la recuperación de cartera en la rentabilidad de la empresa VM Creaciones.
¿A quién se investiga?	Se investigó a toda la población por su tamaño.
¿Sobre qué aspectos?	Control de la recuperación de cartera y rentabilidad.
¿Quién?	Srta. Diana Atacushi.
¿Cuándo?	En el primer trimestre del año 2013.
¿Qué técnica de recolección?	Empresa VM CREACIONES ubicada en la ciudad de Ambato, Av. Rocafuerte 14-38 entre Montalvo y Castillo/Edificio Sumeqof.
¿Dónde?	Encuesta y observación.
¿Con qué?	Cuestionario.

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Empresa VM CREACIONES

3.7 Plan de Procesamiento de Datos

La recolección de datos se realizara de la siguiente manera:

- Cuestionario: Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el encuestado llena por sí mismo.
- El Cuestionario se les aplicó a los empleados y clientes de la empresa VM CREACIONES contendrá preguntas cerradas, para obtener información básica relacionada al tema de investigación.

- Mediante la explicación acerca del control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa a los empleados de la empresa VM Creaciones.
- El procesamiento de datos estuvo compuesto por un cuadro de tabulación y una representación gráfica, que contengan porcentajes.
- El gráfico utilizado es el de pastel con la descripción de cada ítem con su respectivo porcentaje para su fácil interpretación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Para realizar este capítulo que consta del análisis e interpretación de resultados, verificación de la Hipótesis, mecanismos importantes para la recolección de información de la encuesta aplicada en la empresa VM CREACIONES.

Para la respectiva tabulación de los resultados obtenidos se ha utilizado la herramienta de la estadística descriptiva, como paso fundamental que permite el análisis de la información transformada a porcentajes, que posteriormente se realizara la interpretación.

4.1.1 Aplicación del cuestionario

El instrumento que se aplicó en la presente investigación es la encuesta; el mismo que se realizó al personal administrativo y clientes de la empresa que nos da una muestra de 30 personas, con el propósito de determinar la importancia del control de la Recuperación de Cartera para incrementar su rentabilidad.

4.1.2 Análisis e interpretación de la información primaria

La información se obtuvo de las fuentes primarias internas de la empresa "VM CREACIONES" de la Ciudad de Ambato.

4.2 Interpretación de Datos

Una vez recolectado los datos, se tabuló los resultados de cada una de las preguntas establecidas en la encuesta.

Resultados de las encuestas realizadas al Personal Administrativo

PREGUNTA No. 1

¿Con que frecuencia se aplican indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

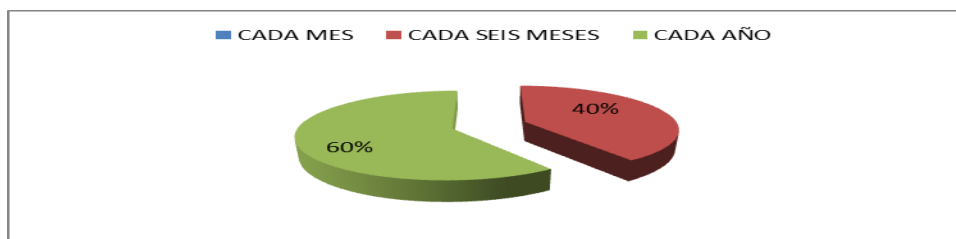
Tabla No. 4 La aplicación de los indicadores financieros en la rentabilidad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA MES	0	0%
CADA SEIS MESES	2	100%
CADA AÑO	3	100%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo

Gráfico No. 5 La aplicación de los indicadores financieros en la rentabilidad



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 4

Análisis

El 60% de los encuestados manifiestan que se aplica los indicadores financieros en la organización cada año, mientras que el 40% manifiesta que se aplica cada seis meses; consideran que se debería tomar en cuenta este aspecto importante para conocer la estabilidad de la organización.

Interpretación

Con los datos obtenidos podemos decir que la mayoría de los encuestados manifiesta que la aplicación de los indicadores financieros tiene una gran importancia dentro de la empresa ya que son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa.

PREGUNTA No. 2

¿Considera usted que el inadecuado control de la recuperación de cartera afecta a la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

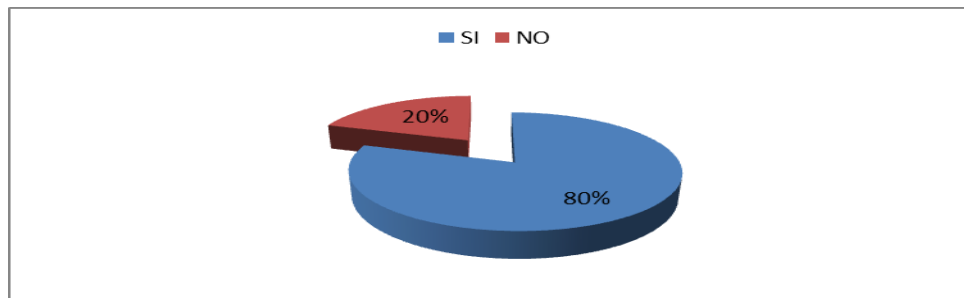
Tabla No. 5 El inadecuado control en la recuperación de cartera.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo.

Gráfico No. 6 El inadecuado control en la recuperación de cartera.



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 5

Análisis

El 80% de los encuestados manifiestan que el inadecuado control de la recuperación de cartera si afecta a la rentabilidad de la empresa por lo cual se considera que se debería tomar en cuenta este aspecto, mientras que el 20% del total de los encuestados manifiestan que no afecta.

Interpretación

Se cotejo los datos obtenidos podemos decir que la mayoría de los encuestados manifiestan que la aplicación de un proceso que controle propiciamente la recuperación de cartera ya que esto permitiría la prevención, erradicación de manera total la aparición de cartera en mora.

PREGUNTA No. 3

¿Cuenta la empresa con políticas por escrito para el personal?

Tabla No. 6 Políticas para controlar al personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D.(2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo.

Gráfico No. 7 Políticas para controlar al personal



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 6

Análisis

El 100 % de los encuestados del personal de la empresa VM CREACIONES manifiesta que no cuenta con políticas por escrito para poder controlar al personal.

Interpretación

Es importante mantener un control sobre las funciones del personal mediante políticas ya que de no existir esto no permitiría a la empresa lograr los objetivos de gerencia y de asegurar la dirección y eficiente manejo del negocio. Las mismas sirven para realizar las labores de manera organizada la empresa VM CREACIONES; por el momento no cuenta con políticas, siendo necesario definir las para que sean implementadas con el fin de que el trabajo se desarrolle de la mejor forma y se alcancen las metas que se han trazado con antelación.

PREGUNTA No. 4

¿Con que frecuencia los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

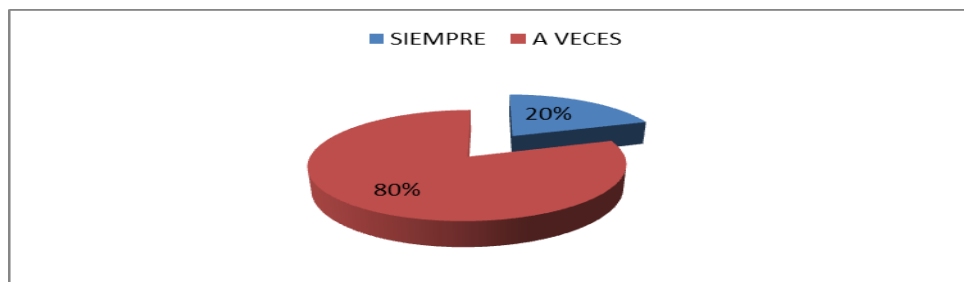
Tabla No. 7 Los Estados Financieros son analizados para la toma de decisiones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A VECES	1	20%
NUNCA	4	80%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo.

Gráfico No. 8 Los Estados Financieros son analizados para la toma de decisiones



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 7

Análisis

El 80% del total de los encuestados manifiestan que a veces analizan los estados financieros para la toma de decisiones, mientras que el 20% manifiesta que nunca los utilizan.

Interpretación

El análisis de los estados financieros radica en que facilita la toma de decisiones a los inversionistas o terceros que estén interesados en la situación económica y financiera de la empresa. Se revisó si en la empresa se utilizan previo a la toma de decisiones y se encontró que no siempre; por lo cual se recomienda usar esta herramienta de trabajo para mejorar y conocer la estabilidad de la empresa, ya que es importante estar informado de la situación económica y financiera de la misma.

PREGUNTA No 5.

¿Existe metas establecidas en cuanto a las ventas?

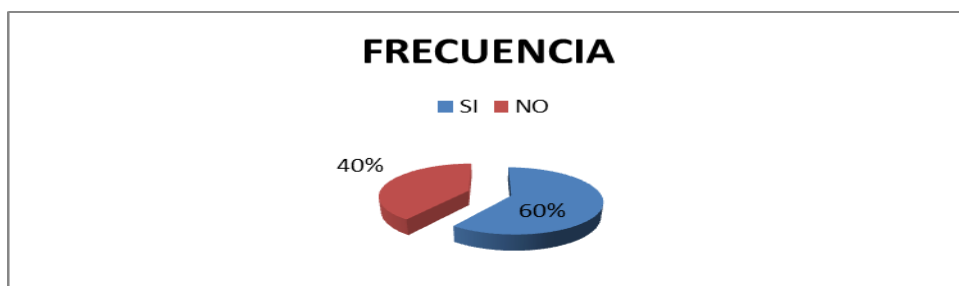
Tabla No. 8 Meta de ventas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo.

Gráfico No. 9 Meta de ventas



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 8

Análisis

El 60% del total de los encuestados manifiestan que si existe metas establecidas en cuanto a las ventas, mientras que el 40% manifiestan que no.

Interpretación

La empresa VM CREACIONES si establece metas ventas y lo hace de manera correcta y oportuna ya que las ventas sirven para alcanzar los objetivos determinados , además que Nicolás Hauff dice : “ Una empresa debe vender con ritmo porque eso hará que genere riqueza”; con un control en la recuperación de cartera adecuado posterior a sus ventas permitirá minimizar las amenazas de la empresa por lo cual así podrá obtener beneficios de manera eficiente los que se verán reflejados en su rentabilidad.

PREGUNTA No. 6

¿El ingreso de efectivo es controlado por comprobantes?

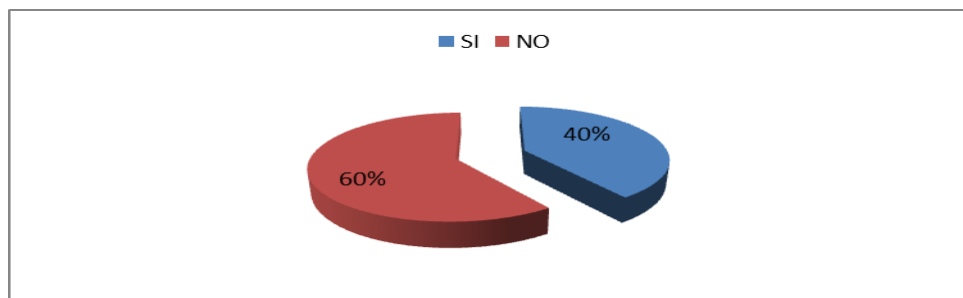
Tabla No. 9 El ingreso de efectivo controlado por comprobantes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo.

Gráfico No. 10 El ingreso de efectivo controlado por comprobantes



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 9

Análisis

El 60% del total de los encuestados manifiestan que el ingreso de efectivo no es controlado por comprobantes, mientras que el 40% manifiestan que si es controlado.

Interpretación

La empresa VM CREACIONES no controla adecuadamente el efectivo a pesar de la existencia de recibos de cobros, por lo cual es muy importante que se exija la entrega de los comprobantes de cobros para controlar internamente el ingreso y egreso del efectivo respectivamente del cliente a quien pertenezca el cobro, y de todas las transacciones que se maneje efectivo ya que esto debe hacerse diario, un control pues de este depende en gran medida la supervivencia de la empresa.

PREGUNTA No. 7

¿La empresa ha capacitado al personal acerca del proceso de cobranzas?

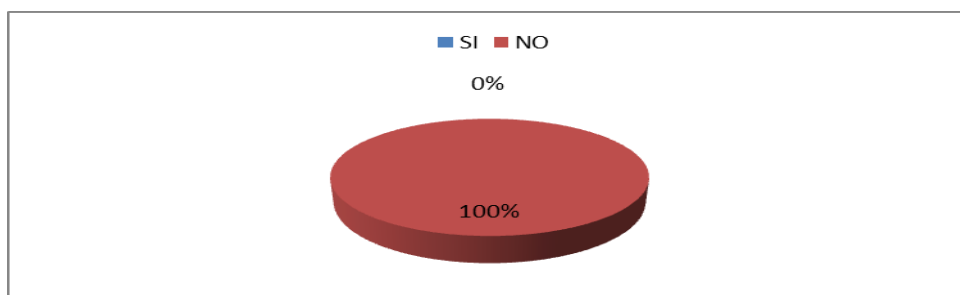
Tabla No. 10 Se ha capacitado al personal acerca del proceso de cobranzas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo.

Gráfico No. 11 Se ha capacitado al personal acerca del proceso de cobranzas



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 10

Análisis

El 100% de los encuestados manifiestan que la empresa VM CREACIONES no ha capacitado al personal acerca del proceso de cobranzas.

Interpretación

Los datos obtenidos en los resultados de la encuesta indican que la empresa no capacita al personal siendo esto muy importante ya que capacitar ayudara a que el Departamento de Crédito y Cobranza sea Generador de Liquidez, en tiempos dependiendo del Éxito de sus Gestiones y el Correcto control de Cuentas: los empleados deben trabajar en equipo y de acuerdo al proceso mejorando así también la productividad de las actividades comerciales y empresariales.

PREGUNTA No. 8

¿Cree usted que un proceso que controle la cobranza permitirá la recuperación de cartera y el incremento de la rentabilidad de la empresa?

Tabla No. 11 Un proceso de cobranza que controle la recuperación de cartera.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta al personal administrativo.

Gráfico No. 12 Un proceso de cobranza que controle la recuperación de cartera.



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 11

Análisis

El 100% de los encuestados manifiestan que si es importante que hubiera un proceso que controle la cobranza, permitiendo la recuperación de cartera de la empresa logrando así mejorar la rentabilidad.

Interpretación

La empresa VM CREACIONES no cuenta con un proceso adecuado que controle la recuperación de cobranza, por lo que se recomienda aplicar de manera que permita mantenerse al tanto de las deudas de los clientes, plazos y otros rubros que son fundamentales dentro de este proceso ya que sirve para coordinar las actividades de cada empleado y cuál es su rol de desempeño dentro del mismo.

PREGUNTA No. 9

¿El ejecutivo de ventas otorga a la empresa reportes de las cuentas canceladas por los clientes?

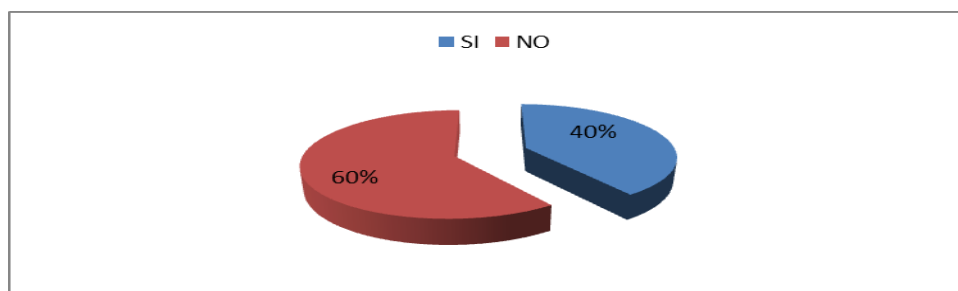
Tabla No. 12 El ejecutivo de ventas otorga reportes de las cuentas canceladas.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 13 El ejecutivo de ventas otorga reportes de las cuentas canceladas.



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 12

Análisis

El 60% del total de los encuestados manifiestan que el ejecutivo de ventas no entrega reportes de las cuentas canceladas por los clientes; mientras que el 40% manifiestan que sí entrega.

Interpretación

Se corroboró con los datos obtenidos en la empresa VM CREACIONES por lo cual manifiestan que no se emiten reportes cuando hay un ingreso de efectivo por parte de los clientes al ejecutivo de ventas, posterior a la emisión del comprobante de cobro; por lo cual se sugiere que se controle internamente ya que el efectivo representa el activo más líquido que posee la empresa.

Resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la empresa VM CREACIONES.

PREGUNTA No. 1

¿El ejecutivo de ventas le proporciona suficiente información acerca de la forma de pago?

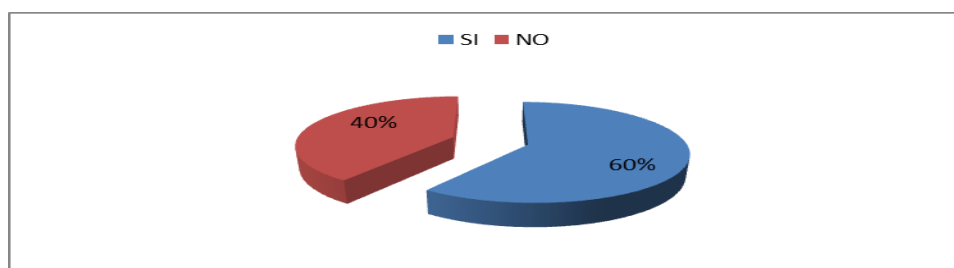
Tabla No. 13 El ejecutivo de ventas le proporciona suficiente información acerca de la forma de pago.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	60%
NO	10	40%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 14 El ejecutivo de ventas le proporciona suficiente información acerca de la forma de pago.



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 13

Análisis:

El 60% de los encuestados dice que el ejecutivo de ventas si le proporciona suficiente información acerca de la forma de pago, mientras que el 40% dice no informa.

Interpretación:

Se encontró que la mayoría de clientes están informados acerca de la forma de pago que brinda la empresa posterior a sus ventas. Sin embargo se debe preparar al ejecutivo de ventas para tener una buena comunicación con los clientes y lograr llegar con una información veraz y oportuna a todos.

PREGUNTA No. 2

¿El ejecutivo de ventas le otorga recibos del pago o abono efectuado?

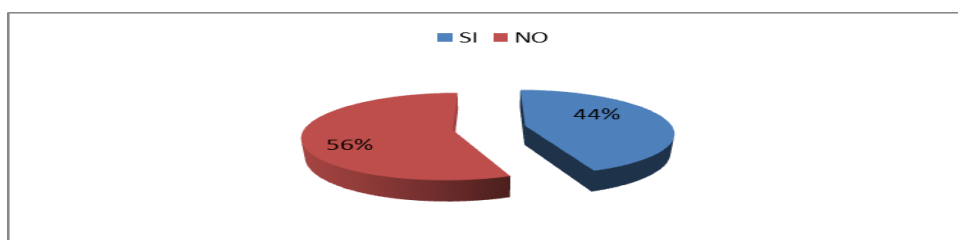
Tabla No. 14 El ejecutivo de ventas le otorga recibos del pago o abono efectuado

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	44%
NO	14	56%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 15 El ejecutivo de ventas le otorga recibos del pago o abono efectuado



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 14

Análisis:

El 56% de los encuestados dicen que el ejecutivo de ventas otorga recibos del pago o abono efectuado, mientras que el 44% dice que no otorga.

Interpretación:

Se observó mediante los resultados obtenidos que el ejecutivo de ventas no otorga recibos de cobro respectivamente a cada cliente por lo que se recomienda se controle internamente con la finalidad de que el cliente quede respaldado posterior a su pago.

PREGUNTA No. 3

¿Ha recibido usted llamadas telefónicas del área de cobranza de la empresa luego de efectuar el pago al ejecutivo de ventas?

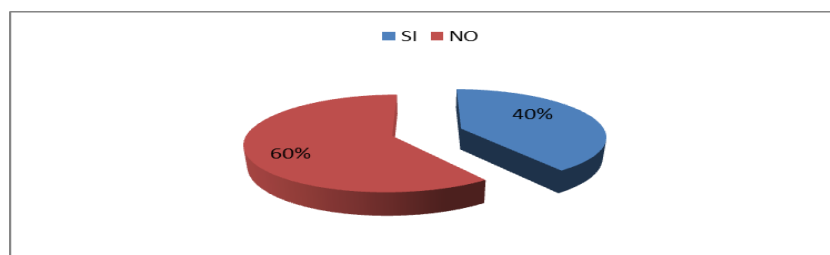
Tabla No. 15 Ha recibido usted llamadas telefónicas del área de cobranza de la empresa luego de efectuar el pago al ejecutivo de ventas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 16 Ha recibido usted llamadas telefónicas del área de cobranza de la empresa luego de efectuar el pago al ejecutivo de ventas



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 15

Análisis:

El 60% de los encuestados dicen que no han recibido llamadas telefónicas del área de cobranza de la empresa luego de efectuar el pago al ejecutivo de ventas, mientras que el 40% dice que si ha recibido.

Interpretación:

A pesar de los resultados obtenidos manifiestan que dar seguimiento a la cobranza por medio de llamadas telefónicas puede ser un beneficio de lo contrario lastimosamente se seguirán dando inconvenientes con los clientes y eso no es propicio ya que se puede perder mercado de venta de los productos. Es importante mantener con el cliente una información, clara y veraz.

PREGUNTA No. 4

¿ El ejecutivo de ventas le facilita el estado de cuenta pendiente a cancelar?

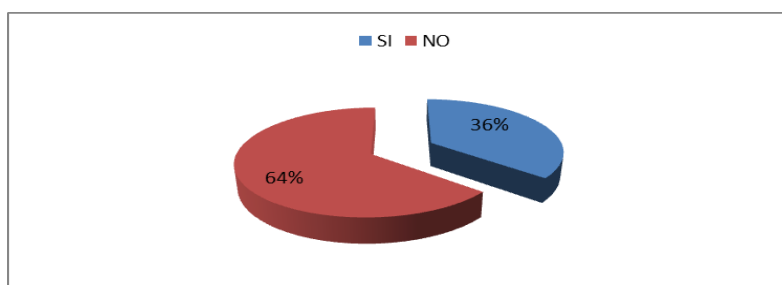
Tabla No. 16 El ejecutivo de ventas le facilita el estado de cuenta pendiente a cancelar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	36%
NO	16	64%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 17 El ejecutivo de ventas le facilita el estado de cuenta pendiente a cancelar



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 16

Análisis:

El 64% de los encuestados dice que el ejecutivo de ventas si les facilita el estado de cuenta pendiente a cancelar, mientras que el 36% dice que no les facilita.

Interpretación:

La empresa debe emitir y exigir la entrega del estado de cuenta de los clientes ya que así se tiene la certeza del saldo deudor ya que es oportuno e importante mantener cuentas claras con los mismos. Por ello se recomienda se proceda a dar seguimiento a cada procedimiento interno y externo del ejecutivo de ventas.

PREGUNTA No. 5

¿ Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas?

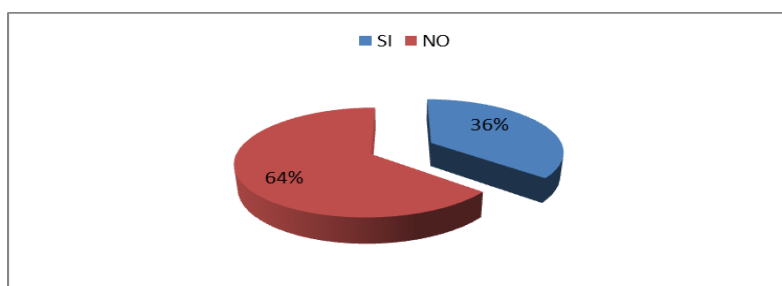
Tabla No. 17 Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	36%
NO	18	64%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 18 Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 17

Análisis:

El 72% de los encuestados dicen que no están conformes con el procedimiento actual de cobranzas que maneja la empresa VM CREACIONES, mientras que el 28% manifiesta que si está conforme.

Interpretación:

Se observó que la mayoría de los clientes de la empresa no están conformes con el procedimiento actual por lo que se recomienda utilizar un proceso que cubra las necesidades del cliente ya que ellos son la base fundamental de los ingresos económicos de la organización.

PREGUNTA No. 6

¿ La empresa cuenta con un casillero de sugerencias y quejas?

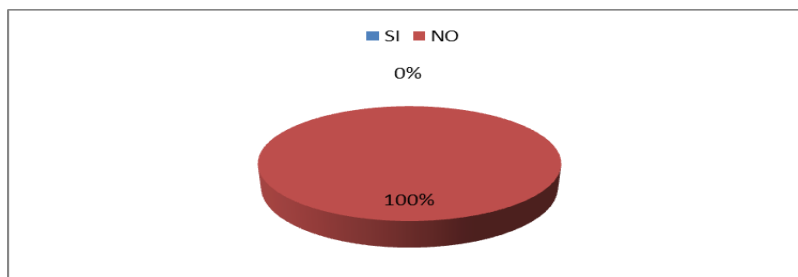
Tabla No. 18 La empresa cuenta con un casillero de sugerencias y quejas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 19 La empresa cuenta con un casillero de sugerencias y quejas



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 18

Análisis:

El 100% de los encuestados dicen que la empresa no cuenta con un casillero de sugerencias y quejas.

Interpretación:

Se observó que los clientes no tienen donde sugerir y hacer llegar sus quejas acerca de sus necesidades; el conocimiento de las preferencias de los clientes es importante ya que se debe cumplir con las exigencias para incrementar las ventas y poder ganar más mercado lo que permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa

PREGUNTA No. 7

¿ La empresa cuenta con descuentos en sus productos?

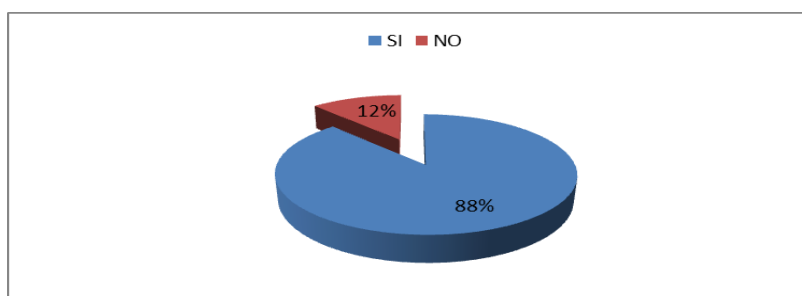
Tabla No. 19 La empresa cuenta con descuentos en sus productos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 20 La empresa cuenta con descuentos en sus productos



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 19

Análisis:

El 88% de los encuestados dicen que la empresa si cuenta con descuentos en sus productos mientras, que el 12% dice que no.

Interpretación:

Con los datos obtenidos se demuestra que los clientes toman en cuenta la estrategia que utiliza la empresa, que es el de aplicar descuentos en sus ventas lo que ayuda a incrementar ventas y por ende se podrá mejorar la rentabilidad.

PREGUNTA No. 8

¿ Considera usted que el inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

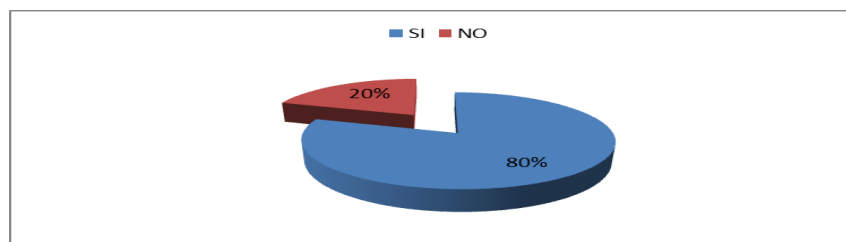
Tabla No. 20 El inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Encuesta

Gráfico No. 21 El inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES



Elaborado por: Atacushi, D. (2014).

Fuente: Tabla No. 20

Análisis:

El 80% de los encuestados manifiestan que el inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES, mientras que el 20% dice que no afecta.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados manifiestan que el inadecuado control de la recuperación de cartera si afecta en la rentabilidad entonces se recomienda se implemente un proceso que controle la cobranza, ya que los clientes son parte esencial del desarrollo económico de la empresa, son la posibilidad de incremento de ventas y la razón de ser de la misma.

4.3 Verificación de la Hipótesis

Para la demostración de la presente investigación es necesario realizar la comprobación, para lo cual se aplicara el Chi Cuadrado χ^2 , el cual permite determinar los valores observados y esperados, admitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar, sobre el inadecuado control de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.

Pasos para la demostración de hipótesis por χ^2

1. Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
2. Planteamos las hipótesis (H_0 , H_a)
3. Determinamos a .
4. Encontramos grados de libertad “ v ”
5. Determinamos χ^2 crítico (tabla)
6. Calculamos χ^2
7. Decisión.- Conclusión

4.3.1 Determinación de la frecuencia esperada y tabla de contingencia

Para la comprobación de la hipótesis se realiza una tabla de comparación de las variables, que nos permita la aplicación de la fórmula del chi cuadrado, para lo cual se calculó con los datos y respuestas obtenidas según encuestas realizadas a 5 empleados y 25 clientes de la empresa VM CREACIONES.

Frecuencias observadas

En este punto se procede a seleccionar las preguntas que servirán de base para la comprobación de la hipótesis, para lo cual se tomara en cuentas las encuestas realizadas tanto a empleados como a los clientes encuestados (30 personas), de conformidad a las siguientes preguntas:

Personal de la empresa 5 personas:

1.- ¿Con que frecuencia se aplican indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

8. ¿Cree usted que un proceso que controle la cobranza permitirá la recuperación de cartera y el incremento de la rentabilidad de la empresa?

Clientes 25 personas:

5. ¿Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas?

8. ¿Considera usted que el inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

Una vez seleccionada las preguntas de las encuestas aplicadas a cada estrato y al existir relación entre cada una de las variables investigadas, se procede a sumar su totalidad de las respuestas obtenidas y a realizar los pasos necesarios para el cálculo de la hipótesis .

Tabla No. 21 Frecuencias Observadas

VARIABLES		ALTERNATIVAS		TOTAL	PROPORCIÓN PROBABILIDAD D p
ENCUESTAS	PREGUNTAS	SI	NO		
ADMINISTRATIVO	1.- ¿Con que frecuencia se aplican indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?	0	5	5	0,08
CLIENTES	5. ¿Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas?	7	18	25	0,42

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Encuestas al personal administrativo y clientes de la empresa VM CREACIONES.

Tabla No. 22 Frecuencias Esperadas

VARIABLES		ALTERNATIVAS		TOTAL	PROPORCIÓN PROBABILIDAD P
ENCUESTAS	PREGUNTAS	SI	NO		
ADMINISTRATIVO	8. ¿Cree usted que un proceso que controle la cobranza permitirá la recuperación de cartera y el incremento de la rentabilidad de la empresa?	5	0	5	0,08
CLIENTES	8. ¿Considera usted que el inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?	20	5	25	0,42
	TOTAL	32	28	60	

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Encuestas al personal administrativo y clientes de la empresa VM CREACIONES.

Tabla No. 24 Cálculo del Chi Cuadrado

Fo	Fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
0	3	-3	9	3,00
7	13	-4	16	1,23
5	3	2	4	1,33
20	13	7	49	3,77
5	2	3	9	4,50
18	12	6	36	3,00
0	2	-2	4	2,00
5	12	-7	49	4,08
			$\chi^2 = \Sigma$	22,91

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Encuestas al personal administrativo y clientes de la empresa VM CREACIONES.

4.3.2 Planteamiento de la hipótesis

Simbología

H₀= Hipótesis Nula

H_a= Hipótesis Alternativa

k= número de filas o (categorías)

j= número de columnas (variables)

v= grados de libertad

f_e= frecuencia esperada

f_o= frecuencia observada

H₀: f_o = f_e El inadecuado control de la recuperación de cartera NO afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES.

H_a: f_o ≠ f_e El inadecuado control de la recuperación de cartera SI afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES.

4.3.3 Determinación del nivel de significancia

En la presente investigación, se está trabajando con el ensayo unilateral hacia la derecha, con un nivel de confianza de 95% es decir a 0,35 dentro de la curva por lo tanto el nivel de significación es 5% equivalente a $\alpha = 0,05$.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\%$  0,05

Encontramos los grados de libertad “v”

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

v = (k-1) (j-1) (más de una variable)

Dónde:

k= número de filas o (categorías)

j= número de columnas (variables)

Entonces:

$$v = (k-1)(j-1)$$

$$v = (4-1)(2-1)$$

$$v = (3)(1)$$

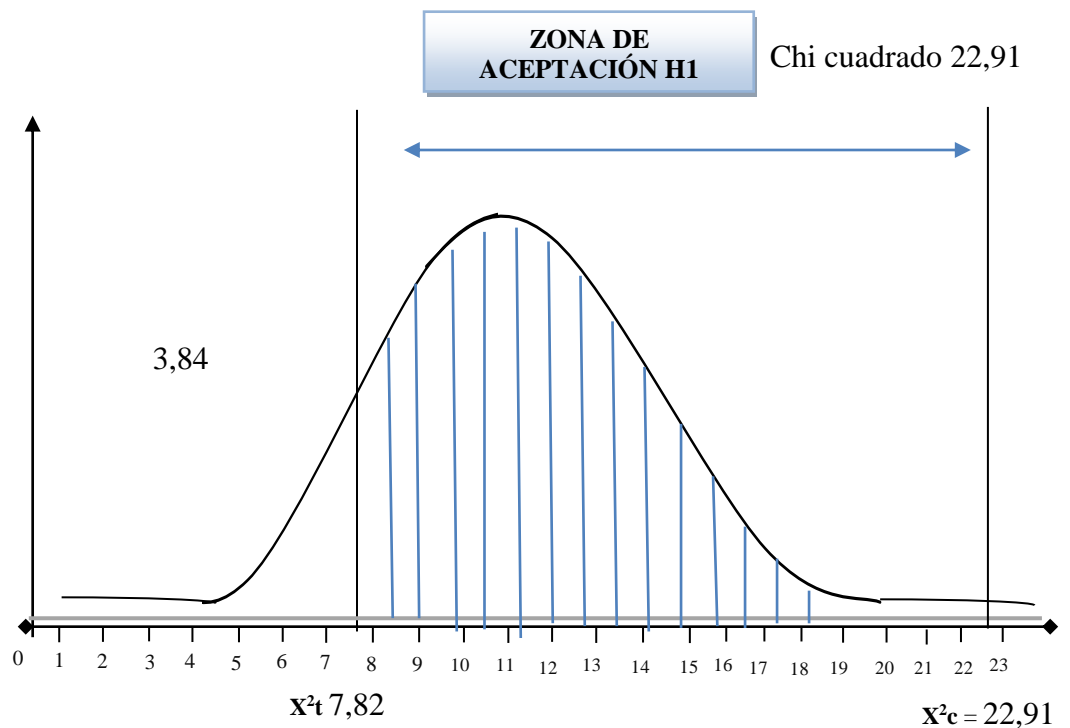
$$v = \mathbf{(3)}$$

Determinamos (χ^2) crítico (tabla)

Por lo expuesto y según la tabla de valores percentiles para la distribución del chi cuadrado con grados de libertad el Chi cuadrado es igual a 31 con un valor de los grados de libertad de 3 y un nivel de significancia de 0.95.

$$X^2 = 0.95 \text{ y } v = 3$$

Gráfico No. 22 Comprobación de la Hipótesis



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Encuestas al personal administrativo y clientes de la empresa VM CREACIONES.

Calculamos X^2

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

$$x^2=22,91$$

Conclusión.- Para tres grados de libertad y un nivel significancia de 0.05 se obtiene en la tabla de chi cuadrado 7,82 y como el valor de chi cuadrado calculado es de: 22,91 se encuentra fuera de la zona de aceptación de H_0 , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: “El inadecuado control de la recuperación de cartera SI afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES”.

El inadecuado control de la recuperación de cartera si afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES, ubicada en la ciudad de Ambato, en el primer trimestre del año 2013, por lo que es necesario implementar un proceso que controle y que permita lograr los objetivos para poder ser competitivos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Tomando en cuenta las encuestas realizadas en la Empresa VM CREACIONES se concluye que:

- ❖ Se ha tenido que recurrir a préstamos bancarios para poder cubrir las obligaciones de la empresa, y esto ha generado un costo a la misma debido a la inexistencia de políticas de crédito y cobranzas que permitan controlar la recuperación de cartera.
- ❖ Existe desconocimiento en lo que respecta al proceso de recuperación de cartera que deberían conocer los empleados de la empresa VM CREACIONES para poder ser más eficientes en su trabajo. No se emite ni analiza reportes de las cuentas canceladas por los clientes, ocasionando que las cuentas no sean canceladas oportunamente y por ende se incrementa la cartera.
- ❖ La rentabilidad se ve afectada por la falta de liquidez en la empresa, debido a la cartera vencida que mantiene la empresa ya que los cobros deberían ser cancelados en las fechas establecidas.
- ❖ El 100% del personal y clientes que integra la empresa VM CREACIONES considera que si es necesario e indispensable adoptar nuevas políticas de crédito y cobranza con medidas de control para la recuperación de cartera a nivel de toda la organización ya que así se podrá ser más competitivos en el mercado y se podrá mejorar la rentabilidad.

5.2 Recomendaciones

- Controlar el movimiento de las cuentas por cobrar, caja y bancos para poder solventar los compromisos empresariales de pagos que la entidad debe cubrir.
- Informar al personal de la empresa acerca de los procesos y políticas de crédito y cobranzas para un adecuado manejo y control de los créditos otorgados a los clientes y su posterior recuperación la misma que cumpla con los parámetros planteados con el fin de poder mejorar la rentabilidad.
- Realizar una previa evaluación al cliente para poder otorgar el crédito y poner en práctica los procesos y políticas recomendados para incrementar la rentabilidad, manteniendo actualizada la base de datos de información de los clientes en los rubros como: dirección, teléfonos, ciudad, referencias personales, RUC.
- Comunicar al personal de la empresa en el área de Crédito y Cobranzas acerca de las nuevas políticas y procesos; ya que esto permitirá que sus empleados realicen su trabajo de manera planificada, esto les permitirá tener una mejor comunicación con los clientes y evitar contrariedades.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título:

Guía de políticas y procesos de crédito y cobranzas para el control de la recuperación de cartera y el mejoramiento de la rentabilidad en la empresa VM Creaciones.

Institución ejecutora:

Empresa VM CREACIONES

Investigadora:

Srta. Diana Atacushi

Beneficiarios:

Departamento de Cobranza, Propietarios, Empleados de la empresa.

Ubicación Sectorial:

Sector Centro, La Matriz en la calle Rocafuerte s/n y Castillo, Edificio Sumeqof de la Ciudad de Ambato, Provincia Tungurahua.

Tiempo estimado para la ejecución:

El diseño y aplicación de la propuesta del investigador se desarrolló en los periodos comprendidos septiembre 2013 a noviembre 2014 y se analizó los datos

de la empresa VM CREACIONES correspondiente al primer trimestre del año 2013.

Equipo técnico Responsable

- Gerente
- Contador
- Auxiliar Contable
- Vendedor
- Agente Cobrador
- Bodeguero
- Tutor
- Investigador

Costo de la propuesta

El costo aproximado de la Propuesta sería de \$1130,00 dólares americanos detallados a continuación:

Tabla N. 25 Costo de la propuesta

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO USD	TOTAL USD
Laptop	1	480,00	480,00
Internet	100	0,80	100,00
Impresiones	400	0,04	16,00
Anillado	3	1,50	4,50
Pasajes	20	0,25	5,00
Útiles de oficina		10,00	10,00
Calculadora	1	14,50	14,50
Honorarios	1	500,00	500,00
TOTAL \$			1130,00

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

6.2. Antecedentes de la propuesta

La empresa VM CREACIONES, es una empresa que se mantiene en el mercado de ropa deportiva, ropa interior para mujeres en la actualidad hay ausencia de políticas y procesos para controlar la recuperación de cartera ocasionando disminución en la liquidez de la empresa esto se ve reflejado en el incremento de la cuentas por cobrar.

La rentabilidad se ve limitada por el inadecuado proceso en el control de la recuperación de cartera, restringiendo la capacidad adquisitiva de la empresa al no contar con la liquidez suficiente para realizar transacciones empresariales afectando su competitividad en el mercado.

El agente cobrador debe realizar un seguimiento dinámico y permanente incluso antes de la fecha de vencimiento para recuperar su cartera colocada con la ayuda de reportes oportunos generados en el sistema contable.

Es preciso proponer una distribución de trabajo en el proceso crediticio, manteniendo una eficiente segregación de funciones que permitan optimizar el tiempo y evitar irregularidades.

6.3. Justificación

La presente propuesta tiene como fin establecer políticas y procesos de cobranzas para mejorar el control de la recuperación de cartera y la rentabilidad de la empresa.

Su implementación es importante porque tiene como finalidad proveer de una herramienta eficaz para todas las personas involucradas en las cobranzas, estableciendo políticas concisas sobre el otorgamiento de créditos y manejo de cartera, permitiendo su recuperación, disminuyendo la morosidad y el riesgo de pérdidas.

Es de utilidad porque establece una base técnica de las operaciones a realizar, de una forma lógica, cronológica y sistemática, asegurando la recuperación eficiente de la cartera de clientes, que permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados de la empresa.

Es de interés para el control de cartera de clientes, teniendo informes de una manera oportuna, realizando una selección adecuada para el otorgamiento de estos. Con la cartera de clientes sana, se obtendrá una mejor liquidez financiera, logrando el incremento del capital, evitando con ello recurrir a financiamientos de terceros, que aumenten el endeudamiento de la empresa.

La guía beneficia a la práctica oportuna y al buen funcionamiento del área de cobranzas y ventas, proporcionando varias ventajas, se profundiza el análisis del otorgamiento del crédito, aumenta la eficiencia en el personal involucrado, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Presentar una guía de políticas y procesos de crédito y cobranzas para el control de la recuperación de cartera, que permita el buen desenvolvimiento dentro del área de crédito para así cumplir con las metas de la empresa, y mejorar sus indicadores de rentabilidad.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Conocer la organización de la empresa y establecimiento del Foda.
- Realizar un análisis situacional del control de la recuperación de cartera y la rentabilidad de la empresa mediante indicadores financieros.
- Establecer políticas de créditos y cobranzas.

- Elaborar flujogramas de los procesos que sirvan de guía para la área de cobranzas y ventas.
- Diseñar formatos para el registro de la documentación necesaria para la operación del departamento de cobranzas y ventas.

6.5 Análisis de factibilidad

El presente trabajo es factible la implementación pues existe disponibilidad del recurso humano, tecnológico y económico, además del apoyo y predisposición de la empresa.

6.5.1 Institucional-Apoyo de la gerencia

El presente trabajo tiene apoyo de la gerencia pues esta investigación ayudara a corregir los errores que existen en la recuperación de cartera.

6.5.2 Socio-Cultural

Teniendo en cuenta que mejorando el control de la recuperación de cartera mediante políticas y procesos para mejorar la toma de decisiones, de los cuales serán beneficiados los clientes ya que se les podrá dar una mejor atención.

6.5.3 Económico financiero

Esta propuesta es viable por cuanto se dispone con los recursos necesarios para la correspondiente investigación.

6.5.4 Tecnológicos

La empresa opera con los recursos y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades y para poder aplicar la propuesta mencionada.

6.5.5 Técnica

Se cuenta con la información para el desarrollo de procesos y políticas, con la base de datos de las actividades que realiza la empresa, con los conocimientos acerca de sus funciones dentro de la cobranza.

6.6 Fundamentación Científico técnica

Se desarrolló un diagnóstico mediante la aplicación de la técnica de la observación documental en archivos existentes, diagnosticando las falencias existentes dentro de los procesos levantados en las áreas involucradas.

En cuanto a proponer procesos que permita controlar la recuperación de cartera, su posterior registró y manejo se considera esencial dentro de la empresa con la finalidad de mejorar su administración.

El crédito

Dos motivos por los que una empresa podía conceder crédito comercial: por una parte, un motivo puramente operacional, que surge por la oportunidad de cambiar las políticas de crédito, proporcionando al vendedor una forma eficiente de responder a las fluctuaciones en la demanda. (...) un motivo puro de intermediación financiera, cuando la empresa debe mantener una reserva líquida para cumplir con sus requerimientos de efectivo debido a las imperfecciones de los mercados financieros. (Emery, 1984, pág. 8)

El crédito comercial es una categoría relativamente poco estudiada en economía financiera. Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal.

Así, el crédito comercial se puede conceder a través de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. En ocasiones, tiene lugar a través del pago a cuenta de una compra futura, en cuyo caso se invierte la posición de los participantes en la operación. De esta manera, el

vendedor se convierte en deudor mientras que el comprador asume el papel de acreedor. (Zapico, 2007, pág. 25)

Ventajas del crédito

En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce beneficios para la empresa como:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incrementa la producción y la distribución.
- Da oportunidad a las empresas de agilizar sus operaciones comerciales.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.

Desventajas del crédito

- Existe el riesgo de que el acreedor no cancele la deuda, lo que trae como consecuencia una posible intervención legal.
- Se genera pérdidas económicas para la empresa.

Gestión de cobros

Según Tena (2014): “Establecer unas condiciones de cobro claras y seguras para la empresa, pero dando a su vez, la necesaria flexibilidad que pueden requerir en situaciones especiales. El cobro es, por tanto, una parte integrante de la gestión de clientes” (pág. 2).

El objetivo es tener la posibilidad de gestionar la función de cobro y no ser meros receptores pasivos. En el ámbito de la gestión del cobro hay tres funciones básicas:

1. Negociación

Hay que negociar con los clientes las condiciones de cobro que van a regir las operaciones comerciales entre las empresas. Al igual que en el departamento de

proveedores será necesario pactar un sistema único de cobro y el vencimiento de las facturas, en función del periodo de cobro que interese tener.

2. Gestión propiamente dicha

La responsabilidad última de la gestión de cuentas a cobrar, recae normalmente en el director financiero o administrativo en el caso de las PYMES. Esta figura es la persona o el departamento que se encarga de tener la información precisa y exacta sobre las cantidades, el modo y cuando se van a cobrar las deudas de los clientes.

Tendrá como funciones básicas:

- Facturación
- Contabilización de los cobros de clientes
- Relación diaria con los clientes
- Preparación de las remesas de recibos, así como hacer las gestiones oportunas en el caso de los cobros en los que la compañía deba actuar activamente.
- Archivo de la documentación de clientes

Según Tena (2014):

Una gestión de cobros eficiente facilitará al cliente el pago puntual. La mejor forma de mejorar el proceso de cobro. Es cambiar los hábitos de pago de los clientes, una alternativa es ofrecer al cliente un incentivo económico para el pago anticipado de facturas. Se puede resumir dicha gestión en cuatro áreas clave: Establecimiento de las condiciones de crédito, Concesión de crédito a clientes, Vigilancia de los comportamientos de pago y realizar el seguimiento de los cobros, Asegurarse de mantener una adecuada inversión en cuentas de clientes. (pág. 2)

3. Control y supervisión

“El seguimiento de los cobros es de vital importancia para la liquidez de la empresa. (...) La falta de control sobre este aspecto provocará un aumento del coste de oportunidad financiero de la empresa” (Tena, 2014, pág. 2)

Política

En términos de Knoepfel (2011):

Una política pública se define como “una concatenación de decisiones o de acciones, intencionalmente coherentes, tomadas por diferentes actores, públicos y ocasionalmente privados cuyos recursos, nexos institucionales e intereses varían a fin de resolver de manera puntual un problema políticamente definido como colectivo. Este conjunto de decisiones y acciones da lugar a actos formales, con un grado de obligatoriedad variable, tendientes a modificar el comportamiento de grupos sociales que, se supone, originan el problema colectivo a resolver (grupos-objetivo), en el interés de grupos sociales que padecen los efectos negativos del problema en cuestión beneficiarios finales. (pág.1)

La política de crédito

“Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de la recuperación de cartera” (Brachfeld, 2009, pág. 86).

Como actúan las políticas de crédito

Las políticas de crédito y cobro tienen una misión controlar el volumen total del saldo de clientes y calidad de su riesgo.

Las políticas de crédito y cobranza actúan directamente sobre el periodo de cobro ya que regulan los plazos de cobros, y el cumplimiento de los mismos por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas. Las medidas del periodo medio de cobro depende de la rigurosidad de las políticas de créditos y cobros puesto que una política restrictiva disminuye el mismo y una política flexible lo incrementa. (Brachfeld, 2009, pág. 86).

Revisiones periódicas de las políticas de crédito.

Irónicamente, varias personas de negocios que insisten en realizar estados financieros mensuales, informes de ventas semanales, evaluaciones de progreso trimestrales, etc.; piensan que una política de crédito y cobranza debe establecerse una sola vez. Esto es un error, usted deberá revisar periódicamente sus políticas de crédito y periódicamente significa: Trimestralmente, semestralmente, anualmente, cada dos años o siempre habrá cambios circunstanciales en: condiciones económicas, flujo de

efectivo, promedio de antigüedad de cuentas pendientes. (Mondello, 1998, pág.23)

Control Interno

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se genera en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad. (Mantilla, 2012, pág 1.)

Control interno y la seguridad razonable

En términos de Mantilla (1997): “El control interno, no tanto cómo es diseñado y operado, puede proporcionar solamente seguridad razonable a la administración y al consejo de directores con miras a la consecución de los objetivos de una entidad” (pág.16).

Rentabilidad

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la

tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. (Rodríguez, 2012, pág. 169)

Análisis de la rentabilidad

El análisis de la rentabilidad es determinante para que en la empresa todos tomen decisiones. Dicho análisis es la evaluación del resultado de diferentes estrategias o programas de cobros acerca de la contribución esperada a las utilidades por parte de un cliente y se debe ser consciente de que no todos los clientes son rentables. Así puede establecerse una relación con la causa de aquello que no lo es para tomar la mejor decisión. Además, se puede contar con una visión general del comportamiento de los clientes, actualizando el historial de cada uno, tomando en cuenta el objetivo primario de satisfacer sus necesidades y que de ese modo suministre a la empresa lo que busca, que es la rentabilidad. (Ramos, 2008, pág.4)

Si bien es cierto los clientes son la pauta generadora de ingresos de la empresa por ello debemos darle gran importancia, como también en lo que respecta a su posterior proceso de cobranzas.

Rentabilidad sobre las ventas

Rodríguez, (2012): “Es la relación que existe de las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas” (pág. 169)

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas} \times 100}$$

Rentabilidad sobre activos

Permite medir la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad” (Rodríguez, 2012, pág. 169)

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Activo Total}}$$

ROA (Return on Assets) - Rendimiento sobre los Activos

Según Philip (2005): "Permite medir la rentabilidad sobre el activo total. Es decir, el beneficio generado por el activo de la empresa. A mayor ratio, mayores beneficios ha generado el activo total, por tanto un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa" (pág. 4).

Relaciona la utilidad neta obtenida en un período con el total de activos. Por cada unidad monetaria invertida en activos la empresa obtiene esa cantidad de unidades monetarias de utilidad netas. Por cada unidad monetaria invertida en activos la empresa obtiene esa cantidad de unidades monetarias de utilidad netas.

$$\text{Rendimiento sobre los activos} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Activo total}} = \frac{\text{Utilidad neta} + \text{carga financiera}}{\text{Activo total}}$$

ROE (Return on Equity) - Rentabilidad sobre recursos propios

En términos de Rodríguez (2012):

Ratio que mide la rentabilidad que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad, es decir la capacidad de la empresa de remunerar a sus accionistas. Mide la rentabilidad sobre recursos propios, es decir, el retorno de los recursos propios invertidos que se han transformado en resultado. A mayor ratio, mayores beneficios generan los recursos propios. (pág. 171)

Un valor más alto significa una situación más floreciente para la empresa. Entendiendo por "Capitales Propios" la diferencia existente entre el activo y el pasivo exigible, o lo que es lo mismo "Patrimonio Neto", según el vigente plan general de contabilidad, si bien de este patrimonio neto se deberían disminuir los beneficios pues estos también se componen dentro de satisfacción partida del balance y obviamente no han sido participados por los accionistas.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Capitales propios}} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Activo - pasivo exigible}}$$

ROI - Rendimiento del capital invertido

“Es la relación que permite determinar la rentabilidad de todos los capitales invertidos en una empresa” (Rodríguez, 2012, pág. 169).

$$\text{Rendimiento del capital invertido} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Capitales invertidos}}$$

ROK - Rendimiento sobre el capital

“Permite medir el desempeño de los accionistas en relación a la utilidad obtenida en un período” (Barreto, 2010, pág. 50).

$$\text{Rendimiento sobre el capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$$

Razones de liquidez

En palabras de Gordon (2010): “Las razones de liquidez miden la capacidad de la compañía de pagar rápidamente sus obligaciones a mediano plazo”. (pág. 310)

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

$$\text{Razón o prueba del circulante} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

Cuentas por cobrar

Las Cuentas por Cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas a crédito esta inversión se considera como propiedades de un negocio, el dinero, las mercancías y las cuentas por cobrar a los clientes están ligados en una secuencia, ya que el

dinero se transforma en mercancías y éstas en cuentas por cobrar, las cuales a su vez se convierten en dinero, iniciándose así un ciclo que se repite indefinidamente dentro de las actividades de una empresa. (Cupelli, 1969, pág. 189).

Rotación de cartera

Según Guajardo (2013): “Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio, durante un periodo de tiempo” (pág.175).

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Periodos de Cobro

Mide la frecuencia con que se recauda la cartera.

$$\text{Periodos Promedio de Cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365}{\text{Ventas anuales a crédito}}$$

Cobranza

En palabras de Sancho (1997): La fase que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta, lleva la transacción a una conclusión adecuada” (pág. 245).

En términos de Una empresa comercial pronto se quedara sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente a la liquidación de sus ventas, originando en movimiento de efectivo por parte de sus clientes. Toda vez que la gran mayoría, del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito.

Procesos

Se define al proceso como la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben obligatoriamente sucederse para completar un fin

específico. Todos estos pasos o instancias que componen un proceso deben ser organizados, coordinados y realizados de manera sistemática.

“Todo proceso administrativo, por referirse a la actuación de la vida social, es de suyo único, forma un continuo inseparable en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tienen que estar indisolublemente unidos con los demás, y que, además, se dan de suyo simultáneamente” (Reyes, 2006, pág. 57)

Flujogramas

Los diagramas de flujo o flujogramas son representaciones gráficas de los pasos necesarios que conllevan a la solución algorítmica de un problema. Agudelo (1992) lo define como “la representación gráfica de la solución de un problema o de un procedimiento” (p. 14). Contienen en su interior los pasos del algoritmo, y unas flechas que los unen indicando la secuencia en la que se deben ejecutar, los símbolos representan acciones y las flechas el flujo del algoritmo.

En la empresa VM CREACIONES la aplicación de estos flujogramas son de mucha ayuda para poder ejecutar las actividades de mejor manera.

Gráfico 23. Símbolos para realización de Flujograma

Simbología ANSI		
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Fuente: por K. Barbosa y otros, 2012 (p. 14)

6.7. Modelo operativo

El presente trabajo de investigación no ha sido objeto de estudio anteriormente, por lo que los resultados que se obtengan influirán de manera positiva para la empresa. La mayoría de Empresas Comerciales deben contar con un proceso que permita controlar la recuperación de cartera.

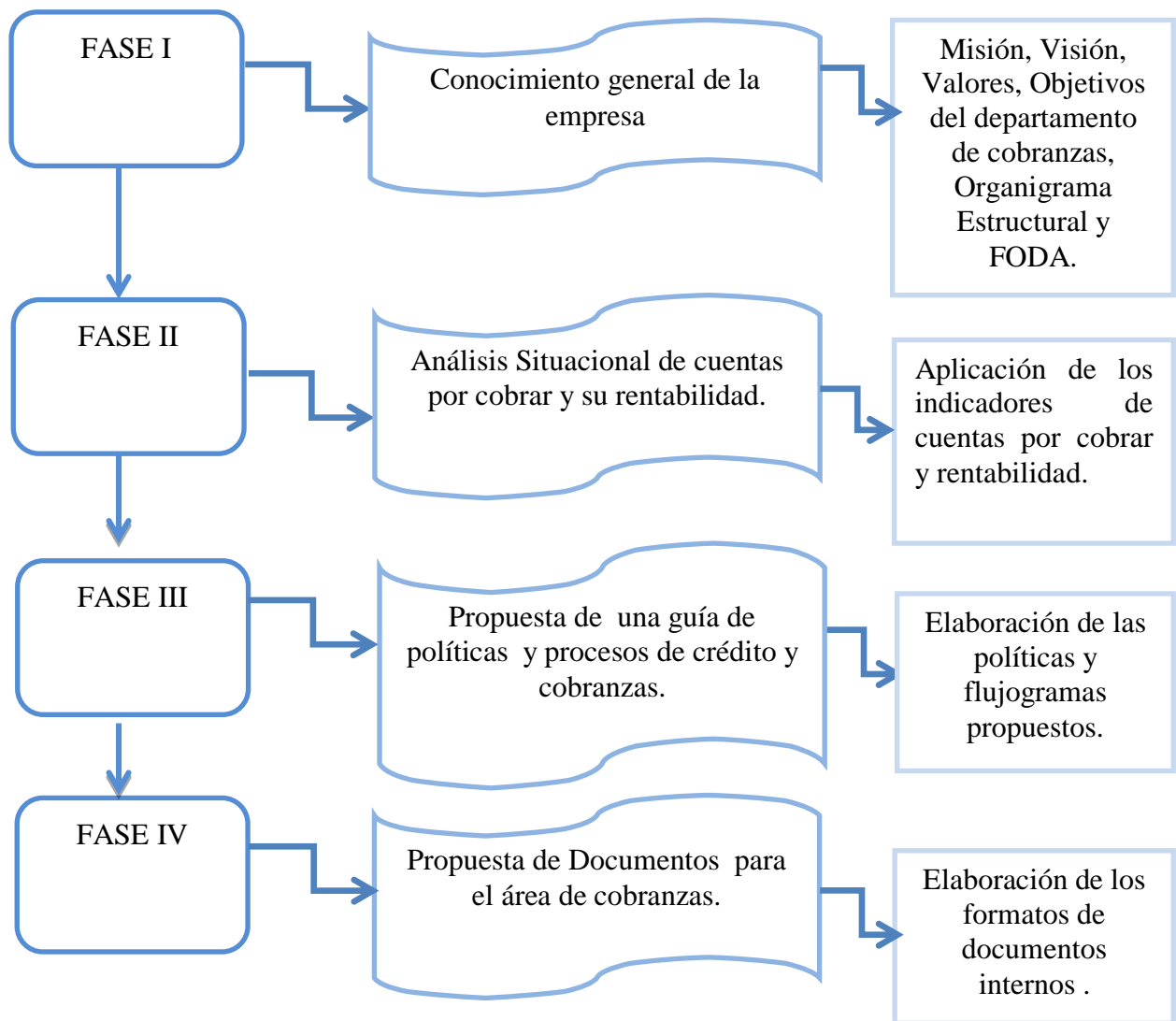
Tabla No. 26 Modelo Operativo de la propuesta

METODOLOGÍA			
Descripción de la Fase	Actividades	Responsable	Tiempo
Fase I: Conocimiento General de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Misión ❖ Visión ❖ Valores ❖ Objetivos Específicos ❖ Organigrama Estructural ❖ FODA 	Investigador	3 días
Fase II: Análisis Situacional de cartera vencida.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aplicación de los indicadores de cuentas por cobrar y rentabilidad. ❖ Conclusiones del análisis de la aplicación de los indicadores financieros. 	Investigador	5 días
FASE III: Desarrollo de una guía de políticas y procesos de crédito y cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaboración de las políticas y flujogramas propuestos. 	Investigador	15 días
FASE IV: Diseñar documentos para el área de cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitud de crédito ❖ Orden de pedido ❖ Recibo de cobro ❖ Reporte de ventas diario ❖ Reporte de envío de mercadería diario ❖ Reporte de Cobranza ❖ Carta de cobranza 	Investigador	15 días

Elaborado por: Atacushi, D (2014)

Fuente: Análisis de la Investigación

Gráfico 24.- Fases del Modelo Operativo de la propuesta



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Análisis de la Investigación.

6.7.1. FASE I: Conocimiento general de la empresa

La empresa VM CREACIONES que inicia sus actividades desde 2010 en la rama de confección de ropa deportiva, es una empresa familiar de capital 100% ecuatorianos con experiencia en el mercado, ubicados estratégicamente en Ambato.

Misión: “Brindar un servicio excelente con innovación de diseño y presentación, con precios convenientes; distribuidos en el país, con modelos de temporada y conforme con las necesidades del cliente”.

Visión: “En el año 2021 ser una empresa sólida y solvente; y ser una de las empresas líder en el ramo de la confección y distribución para ser capaz de competir en el mercado nacional”.

Valores:

- Responsabilidad: Con el manejo de los recursos de la empresa, con las facturas a su cargo, responderá por perdidas económicas, el personal deberá llevar un registro adecuado de los clientes.
- Comunicación eficiente: Todo el personal comunicará de algún conflicto presente, de irregularidades que causen pérdidas económicas significativas.
- Trabajo en equipo: Todos los departamentos trabajarán conjuntamente para la atención adecuada al cliente y el manejo de créditos, así minimizar los riesgos de pérdidas con una comunicación eficiente.

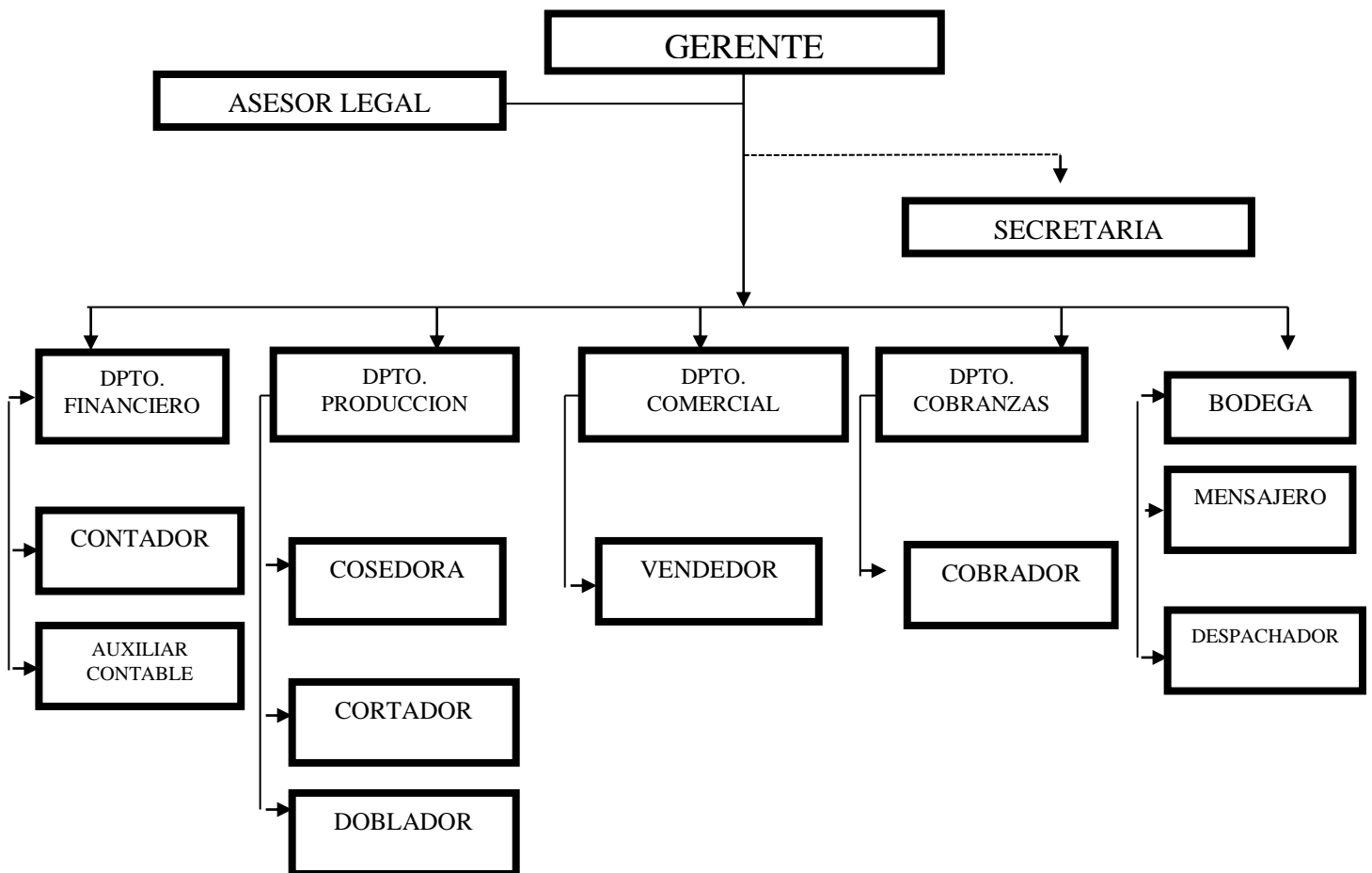
Objetivos del departamento de cobranzas

Los objetivos planteados por el departamento de cobranzas son los siguientes:

- Controlar la recuperación de cartera.
- Disminuir la morosidad de los clientes.
- Mantener saldos reales adeudados por los clientes.
- Recaudar los pagos en las fechas acordadas.

VM CREACIONES

Gráfico 25. Organigrama Estructural



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: VM CREACIONES

FODA de la Empresa VM CREACIONES

Es necesario detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con respecto a la administración y encaminar los procesos a las debilidades de la empresa.

Tabla 27 Foda de la Empresa VM CREACIONES

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo con todos los departamentos. • Comunicación abierta y eficiente para la solución de problemas internos. • Infraestructura de oficinas óptima. • Facilidad de palabra con los Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los procesos de control interno con software y herramientas administrativas actualizadas. • Incrementar ventas semanalmente. • Mejor manejo de recursos y mejora de índices de rentabilidad. • Cumplimiento de metas a corto plazo.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de análisis y estudio de mercado. • Actividades definidas por áreas y no por procesos. • Control inadecuado de facturación y cobranzas. • Desconocimiento de procedimientos de control interno donde se manejen procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de empresas grandes. • Pérdidas económicas significativas. • Personal Capacitado. • Precios Competitivos. • Rentabilidad estable de otras empresas.

6.7.2. FASE II: Análisis Situacional de la empresa VM CREACIONES aplicando indicadores financieros.

Indicador de morosidad de cartera de la empresa VM CREACIONES período 2013.

Fórmula:

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

Cartera Vencida = \$ 45600.50
 Cartera Total = \$ 75200.00
 Porcentaje = 61%

Conclusión:

Al utilizar esta herramienta podemos ver la situación de la empresa VM CREACIONES, la cual según este índice muestra un significativo crecimiento de la cartera vencida en un 61% en relación a la cartera total un valor de suma importancia para la empresa la misma que se maneja en un sector muy competitivo como es la venta de ropa deportiva.

Por otro lado tomando en cuenta que el monto de créditos otorgados por la empresa no son bajos se corre el riesgo puesto que los clientes tienen un cupo en un valor monetario de \$2000,00 como mínimo y máximo \$15000.00.

Como podemos ver los montos de créditos son altos lo cual afecta a la rentabilidad de la empresa, debido a que si uno de los créditos no es cancelado oportunamente la empresa debe recurrir a créditos bancarios para poder solventar las obligaciones contraídas.

Indicador de Rentabilidad Neta en Ventas de la empresa VM CREACIONES período 2013.

Margen Operacional de Utilidad = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$

Ventas

$$\text{Margen Operacional de Utilidad} = \frac{\$ - 19633.69}{\$ 290569.26}$$

Margen Operacional de Utilidad = \$ -0,07

Conclusión:

El margen neto en el 2013 de la empresa VM CREACIONES como podemos observar la empresa generó una pérdida operacional del -0,07% por lo anterior evidenciamos que no existe rentabilidad por factores que inciden directamente como son el control inadecuado en la recuperación de cartera ya que están fuera de los plazos establecidos de crédito. Es decir que falta \$0.07 centavos por cada \$1,00 para que sea rentable.

Cartera Castigada del año 2013.

Las aplicaciones a cartera vencida, también conocidas como castigos, se definen como la cancelación, del crédito cuando existe evidencia suficiente de que el crédito no será superado, de lo cual en la empresa VM CREACIONES castigo un valor de \$6500,00 dólares americanos lo cual de gran manera afecta en los resultados de la empresa.

Indicador de Razón Corriente de la empresa VM CREACIONES período 2013.

Fórmula:

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

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\$ 131,204.54}{\$ 93,693.63}$$

$$\text{Razón Corriente} = \$1.40$$

Conclusión:

La Razón Corriente en el 2013 de la empresa **VM CREACIONES** es de 1.40, ello significa que la cuenta disponible le permite cubrir sus pasivos a corto plazo y le queda un excedente de 0,40% a favor en disponibilidad de activos que son líquidos o que se pueden hacer líquidos en corto plazo. La Razón Corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Para establecer la capacidad de pago las obligaciones que tiene la empresa con terceros se compara el activo corriente y pasivo corriente, obteniéndose así la razón corriente, la cual para la empresa VM CREACIONES existen 1,40 al 2013 para cancelar dichas obligaciones, es decir que pagados estos pasivos aun así quedan 0,40 centavos en activos corrientes.

Indicador de Prueba Ácida de la empresa VM CREACIONES período 2013.

Fórmula:

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

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{131205,54 - 92841,84}{93693,63}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \$ 0,41$$

Conclusión:

La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa y su capacidad de pago. Con la ayuda de la prueba ácida la Empresa VM CREACIONES, tendrá información sobre la disponibilidad de liquidez descontando inventarios los cuales son realizables pero no de una manera inmediata, la prueba ácida como resultado con respecto al año 2013 que por cada dólar de deuda existen \$ 0,41 centavos para pagar esas obligaciones; así que falta \$ 0,59 centavos por pagar.

6.7.3. FASE III: Propuesta de una guía de políticas y procesos de cobranza

	<p>Guía de políticas y procesos de crédito y cobranzas para el control de la recuperación de cartera y el mejoramiento de la rentabilidad en la empresa VM CREACIONES.</p>

Introducción

Una guía de procesos y políticas para la empresa VM CREACIONES, se deberá aplicar al efectuar sus operaciones, a través de un orden lógico y cronológico.

Objeto y contenido

La presente guía tiene como fin establecer las políticas y procesos para el manejo del área de cobranzas, evitando pérdidas económicas, garantizando el control y la recuperación de cartera.

Alcance

El alcance de la guía propuesta está dirigido al personal del departamento de cobranzas, contabilidad, gerencia, ventas y bodega iniciando desde el proceso para la venta, el análisis del otorgamiento de crédito, registro de los clientes hasta el seguimiento de cada uno de ellos para efectuar el cobro, los pasos a seguir en caso de morosidad, con el fin de mejorar la recuperación de cartera de clientes permitiendo un flujo de ingresos de efectivo.

Políticas generales de la empresa

- Los clientes deberán realizar únicamente sus pagos a través de transferencias o depósitos a la cuenta exclusiva de la empresa VM CREACIONES, queda prohibido que alguien del personal reciba algún pago en su cuenta personal.
- Los cheques serán girados directamente con el nombre de la empresa, queda prohibido recibir un cheque a nombre personal de algún empleado de la institución.

- El Mensajero es la única persona autorizada para efectuar los depósitos de los cheques cobrados y efectivo a la cuenta exclusiva de la empresa VM CREACIONES.
- Cualquier inconveniente dentro y fuera de la empresa deberá ser notificado a Gerencia.
- Se deberá utilizar los recursos económicos y materiales adecuadamente para lograr competir en el mercado con precio y buena calidad, asegurando la eficiencia de los procesos de la empresa.

6.7.3.1. Perfil para cada empleado de la empresa.

Propuesta de un manual para Gerente

CÓDIGO: 001

TITULO DEL PUESTO: GERENTE

NATURALEZA DEL TRABAJO (Misión del Puesto):

Planificar, organizar, ejecutar y dirigir las actividades que realiza la empresa tomando las decisiones necesarias en función de los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo.

FUNCIONES TÍPICAS (Actividades Esenciales):

- Principal responsable de la dirección administrativa de la empresa a nivel nacional.
- Supervisa el cumplimiento de metas y el cumplimiento de funciones de cada departamento.
- Analizar junto con el contador los costos y gastos para su optimización y la toma de decisiones futuras.
- Evalúa y analiza los presupuestos de pagos a proveedores
- Evalúa el cumplimiento de las leyes, normas tributarias del SRI e internas
- Se ocupa del manejo del capital de trabajo, analizando las opciones que ofrece el mercado financiero.
- Negocia las mejores condiciones para la obtención de recursos financieros tanto a través de las actividades internas como de préstamos para el mejoramiento de la empresa.
- Participa en la fijación de políticas económicas y financieras y supervisa su cumplimiento.
- Supervisa a todos los departamento y resuelve incoherencias si se presentan conflictos en alguno de ellos.

CARACTERÍSTICAS (Destrezas Específicas Requeridas):

Habilidades y capacidades

- Habilidad para supervisar y controlar actividades del personal.
- Capacidad para la toma de decisiones rápidas.
- Persona con alto nivel de efectividad y buenas relaciones interpersonales.
- Alta capacidad para liderar grupos.

REQUISITOS MÍNIMOS (Requisitos del Puesto):

EDUCACIÓN: Título de Ingeniero Comercial o Ingeniero Administrativo, Mgs. en Administración y afines.

EXPERIENCIA: Tres años en funciones similares.

Propuesta de un manual para Contador

CÓDIGO: 002

TITULO DEL PUESTO: CONTADOR

NATURALEZA DEL TRABAJO (Misión del Puesto):

Diseñar, implementar y mantener el sistema integrado de contabilidad de la empresa, garantizando el control adecuado.

FUNCIONES TÍPICAS (Actividades Esenciales):

- Se responsabiliza de dirigir todas las operaciones relacionadas con la contabilidad.
- Tiene la firma de responsabilidad de los estados financieros y otros informes que requieren los organismos de control del estado como el SRI y ministerios relacionados con el área productiva.

- Controla los informes económicos y la verificación de datos con el auxiliar contable.
- Responsable de la coordinación y elaboración del presupuesto anual, como de su control y monitoreo.
- Realizar los informes contables mensuales para la gerencia.
- Responsable de la implementación y actualización de un sistema contable computarizado.

CARACTERÍSTICAS (Destrezas Específicas Requeridas):

- Conocimiento en normas contables.
- Conocimientos en el diseño de estados financieros, declaraciones al SRI mensuales, planillas del IESS.
- Manejo de software contable.
- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Declaraciones al Ministerio de Relaciones Laborales.

REQUISITOS MÍNIMOS (Requisitos del Puesto):

EDUCACIÓN: Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

EXPERIENCIA: Un año en funciones similares o pasantía.

Propuesta de un manual para Agente Cobrador

CÓDIGO: 003

TITULO DEL PUESTO: Agente Cobrador

NATURALEZA DEL TRABAJO (Misión del Puesto):

Planificar y organizar las actividades dirigidas al control de las ventas, las cobranzas y publicidad de la empresa.

FUNCIONES TÍPICAS (Actividades Esenciales):

- Encargado de la supervisión de los vendedores.
- Dirigir al grupo de vendedores hacia el cumplimiento de metas de ventas asignadas.
- Entrega de facturas, recibos y documentación necesaria para el registro de clientes.
- Analizar los créditos solicitados por los clientes, las posibilidades de pago.
- Revisión de la documentación para acceder a créditos de compra.
- Elaboración de informes sobre el registro de clientes.
- Evaluar el desempeño individual de cada vendedor.
- Responsabilizarse del cobro adecuado de facturas.

CARACTERÍSTICAS (Destrezas Específicas Requeridas):

- Conocimiento en marketing y ventas.
- Conocimiento en cobranzas.
- Habilidad para comunicarse amablemente con los demás.
- Amplio conocimiento en el ámbito legal.

REQUISITOS MÍNIMOS (Requisitos del Puesto):

EDUCACIÓN: Título de Ingeniero en Contabilidad, Administración, Economista, Gestor Financiero y afines.

EXPERIENCIA: Un año en funciones similares.

Propuesta de un manual para Auxiliar Contable

CÓDIGO: 004

TÍTULO DEL PUESTO: AUXILIAR CONTABLE

NATURALEZA DEL TRABAJO (Misión del Puesto):

Ejecutar los diferentes asientos de las diferentes cuentas mediante el debido ingreso de información al sistema contable, revisando y clasificando documentos, para la actualización de los movimientos contables de la empresa.

FUNCIONES TÍPICAS (Actividades Esenciales):

- Dirigir el sistema contable de la empresa con el contador.
- Realizar, examinar, clasificar y efectuar el registro contable de documentos.
- Revisar y comparar lista de pagos, comprobantes y cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archivar documentos contables para su uso y control interno.
- Elaborar y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Revisar y verifica comprobantes de retención e impuestos.
- Recibir los ingresos, cheques y órdenes de pago asignándoles el número de comprobante.
- Realizar anexos transaccionales mensualmente.
- Emitir reportes de todas las cuentas que se maneja en el sistema contable.

CARACTERÍSTICAS (Destrezas Específicas Requeridas):

- Conocimiento en normas contables.
- Conocimientos en el diseño de estados financieros, declaraciones al SRI mensuales
- Manejo de software contable
- Liderazgo y trabajo en equipo

REQUISITOS MÍNIMOS (Requisitos del Puesto):

EDUCACIÓN: Título de Ingeniero en Contabilidad o estudios superiores 6to semestre.

EXPERIENCIA: Un año en funciones similares o pasantía.

Propuesta de un manual para Bodeguero-Despachador

CÓDIGO: 005

TITULO DEL PUESTO: BODEGUERO/DESPACHADOR

NATURALEZA DEL TRABAJO (Misión del Puesto):

Garantizar y responder por el adecuado manejo, almacenamiento y conservación de las materias primas y productos, así como del inventario del almacén según las normas de la empresa con respecto al control de activos fijos.

FUNCIONES TÍPICAS (Actividades Esenciales):

- Responsable de la recepción del producto terminado, así como de los despachos y envíos de la mercadería a los clientes a nivel nacional en las fechas convenidas.
- Organización de la logística de los envíos junto con el mensajero.
- Responsable de la recepción de los materiales e insumos de los diversos proveedores.
- Responsable de los despachos a los diversos módulos de la producción.
- Responsable de la organización de los productos terminados y disponibles.
- Responsable de revisar la calidad de las telas adquiridas.
- Responsable de realizar pedidos de materias prima con la finalidad de que exista stock para la producción.
- Responsable de verificar vía telefónica la recepción de la mercadería.
- Organización de los documentos administrados por bodega: notas de pedido, guía de remisión, copias de facturas, órdenes de producción, nota de recepción de producto terminado, nota de salida de materia prima.

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Destrezas Específicas Requeridas):

- Conocimiento acerca del manejo de bodega.
- Conocimiento sobre despacho de materia prima.

- Conocimientos en logística.
- Conocimiento sobre el proceso de producción de ropa deportiva.

REQUISITOS MÍNIMOS (Requisitos del Puesto):

EDUCACIÓN: Bachiller Técnico o Tecnólogo.

EXPERIENCIA: Un año en funciones similares

Propuesta de un manual para Mensajero-Chofer

CÓDIGO: 006

TÍTULO DEL PUESTO: MENSAJERO - CHOFER

NATURALEZA DEL TRABAJO (Misión del Puesto):

- Distribuir correspondencia y varias encomiendas dentro y fuera de la organización, utilizando medios de transporte necesarios, apoyando a la cobranza.

FUNCIONES TÍPICAS (Actividades Esenciales):

- Prepara y organiza la logística de los envíos con el objeto de optimizar los recursos.
- Distribuir y entregar todo tipo de correspondencia, oficios, boletines, órdenes de pago, entre las dependencias de la institución y demás organismos público y privados.
- Efectuar operaciones y gestiones bancarias, tales como: depósitos, cheques, efectivos, transferencias, chequeras.
- Realizar compra de materiales, artículo de oficina, y equipos que se requieren de acuerdo a las necesidades del personal.
- Reportar los gastos de transporte con facturas.

- Cumplir con las normas y procedimiento de seguridad integral de la organización.

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Destrezas Específicas Requeridas):

- Conocimiento acerca de mensajería.
- Chofer profesional.
- Conocimiento sobre despacho de materia prima.
- Conocimientos en logística.

REQUISITOS MÍNIMOS (Requisitos del Puesto):

EDUCACIÓN:

Bachiller Técnico o Tecnólogo

Licencia de conducir

EXPERIENCIA: Un año en funciones similares.

Propuesta de un manual para Vendedor

CÓDIGO: 007

TÍTULO DEL PUESTO: VENDEDOR

NATURALEZA DEL TRABAJO (Misión del Puesto):

El vendedor de hoy es un ejecutivo de Marketing, que garantiza la imagen de la empresa, apoya las acciones publicitarias y promocionales, transmite información, se relaciona con el mercado y sus clientes, entre otros.

FUNCIONES TÍPICAS (Actividades Esenciales):

- Establecer un nexo entre el cliente y la empresa.
- La administración del territorio o grupo de clientes que le ha sido asignado.

- Contribuir activamente a la solución de problemas.
- Comunicar adecuadamente a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos que comercializa.
- Planear, predecir, establecer procedimientos y programas, fijar distribuciones de tiempo.
- Retroalimentar a la empresa informando al departamento de ventas todo lo que sucede en el mercado, como: inquietudes de los clientes, requerimientos, quejas, reclamos, agradecimientos, sugerencias y actividades de la competencia.

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Destrezas Específicas Requeridas):

- Deberá tener suficiente entusiasmo como para trabajar con alegría y pasión, y contagiar dicho entusiasmo al cliente.
- Facilidad de palabra para expresar las cosas que quiere decir de manera apropiada y coherente.
- Conocimiento del producto, beneficios y atributos, así como todos los aspectos relacionados con éstos, tales como garantías, formas de pago, plazos de entrega, servicios de post venta, promociones, entre otros.
- Amplio conocimientos de facturación y cobranza.

REQUISITOS MÍNIMOS (Requisitos del Puesto):

EDUCACIÓN: Bachiller Técnico o Tecnólogo.

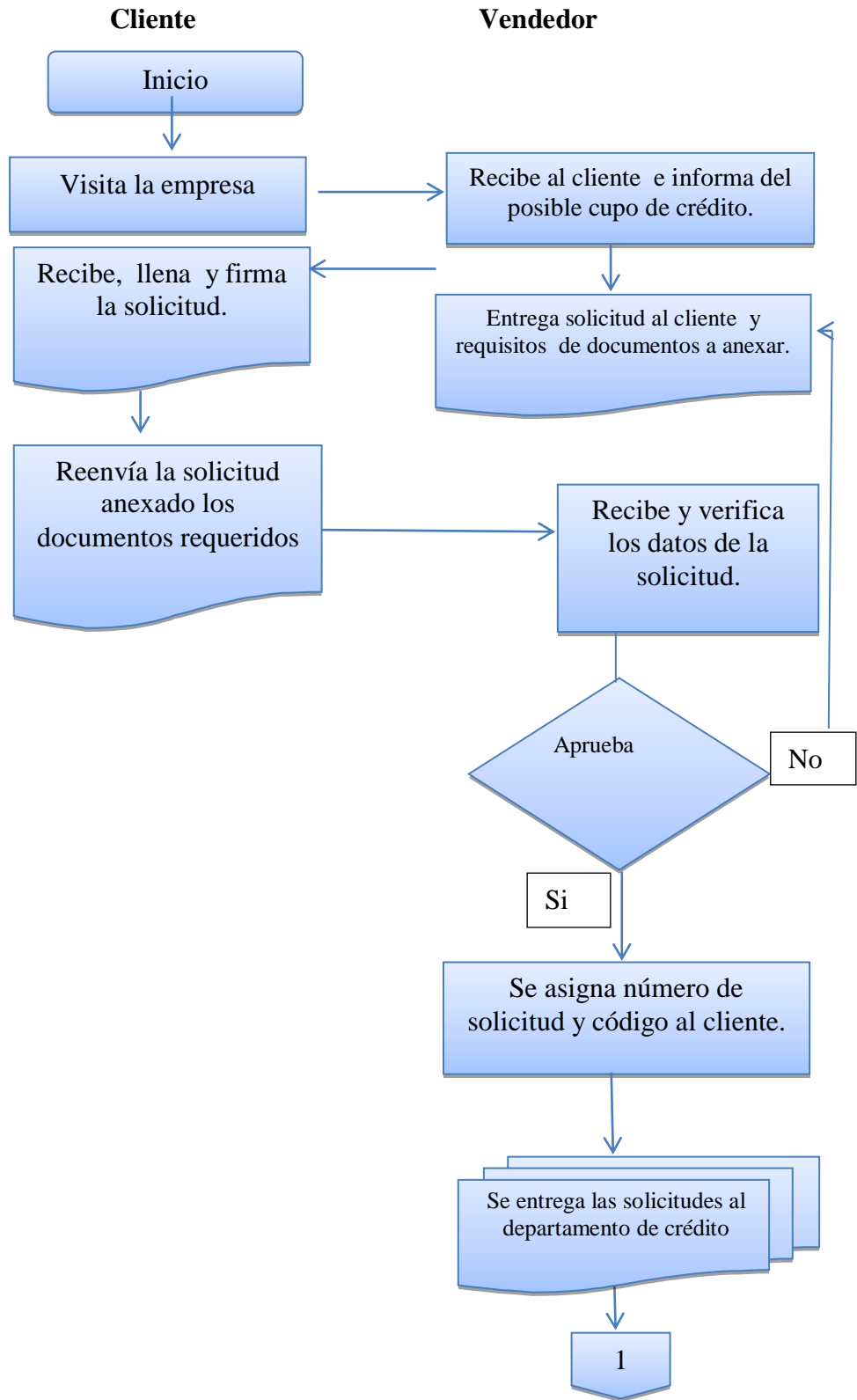
EXPERIENCIA: Dos años en funciones similares.

6.7.3.2. Políticas, flujogramas y formatos de documentos de cobranza para mejorar el control de la recuperación de cartera.

Tabla 28.- Políticas para el otorgamiento de crédito

POLÍTICAS Y PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA
Nombre de la empresa: Empresa VM Creaciones.
Nombre de proceso: Otorgamiento de crédito
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El área de ventas brindaran atención especial a los clientes. ➤ Sera responsabilidad del vendedor asegurarse que el formulario sea llenado correctamente con letra legible y deberá anexar documentación. ➤ El solicitante para acceder al crédito deberá por lo menos tener 6 meses de haber iniciado su negocio; confirmar con el RUC. ➤ La dirección deberá contener: nombre de las calles, ciudad, referencias del sector y croquis de su ubicación. ➤ La solicitud deberá tener plasmado el nombre y los apellidos, además de la firma del mismo tal cual como consta en la cedula de identidad. ➤ El solicitante proporcionara dos referencias personales y comerciales; las cuales deberán ser confirmadas vía telefónica.
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Copia a color de cedula de identidad y papeleta de votación. ➤ 1 Copia a color del RUC o RISE. ➤ 2 Certificados de Referencias Comerciales. ➤ 2 Certificados de Referencias Personales.

Gráfico 26.- Flujograma del proceso de Otorgamiento de Crédito



Propuesta del formato de la Solicitud de Crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO

Código del
cliente
ZAM-001

DATOS PERSONALES:

Nombre del cliente:	<input type="text"/>
Cédula:	<input type="text"/>
Dirección de la casa:	<input type="text"/>
Dirección del negocio:	<input type="text"/>
Ciudad:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>
Celular:	<input type="text"/>

RUC RISE

REFERENCIAS PERSONALES:

Nombre:	<input type="text"/>
Dirección de domicilio:	<input type="text"/>
Ciudad:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>
Lugar del trabajo:	<input type="text"/>
Cargo que ocupa:	<input type="text"/>

REFERENCIAS COMERCIALES:

Nombre:	<input type="text"/>
Dirección:	<input type="text"/>
Ciudad:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>
Monto del crédito:	<input type="text"/>
Plazo:	<input type="text"/>

Solicitud: Aprobada Negada:

Firmas:

Gerente

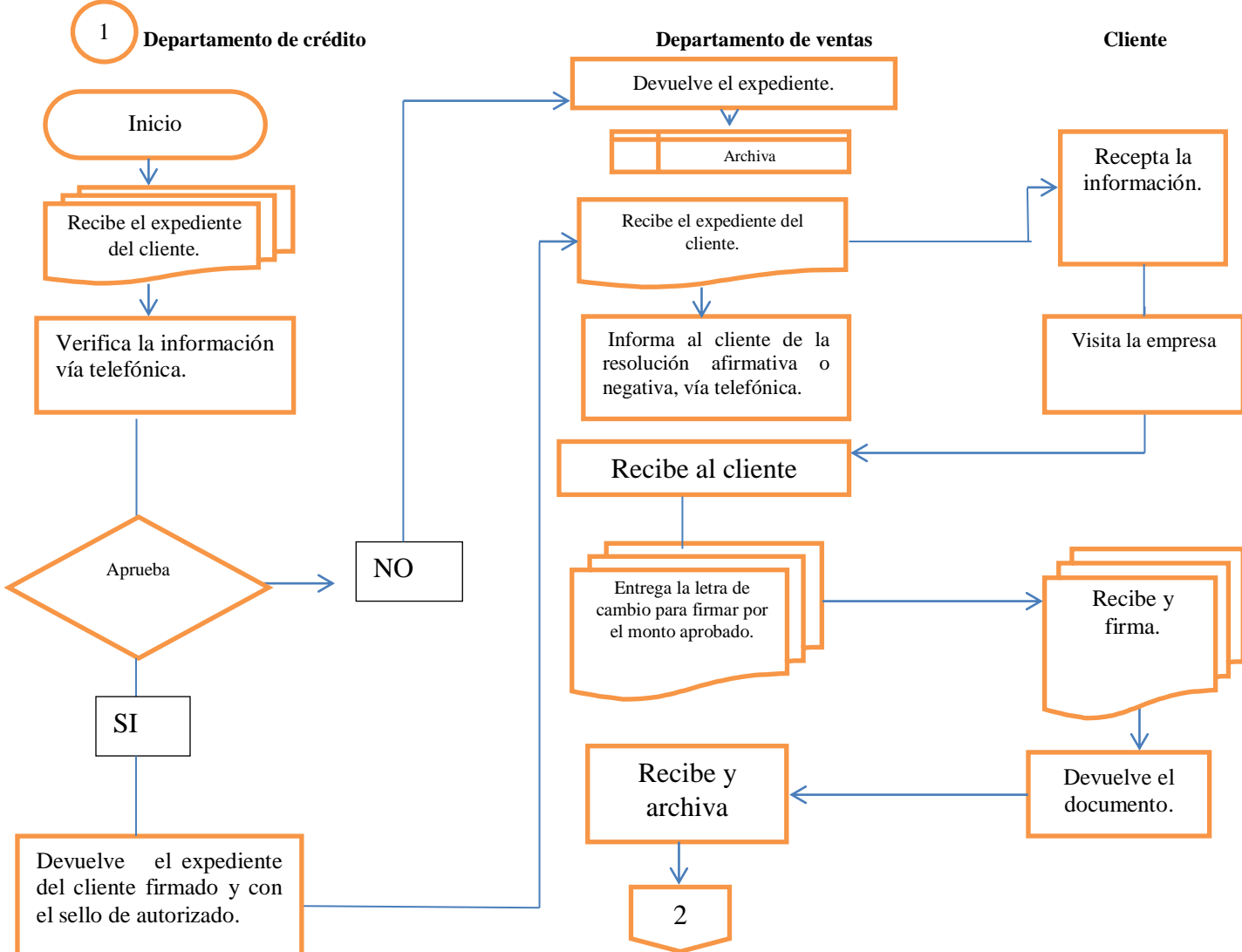
Solicitante

Tabla 29.- Políticas para la aprobación o negación del crédito.

POLÍTICAS Y PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA
Nombre de la empresa: Empresa VM Creaciones.
Nombre de proceso: Aprobación o negación del crédito.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los solicitantes de crédito serán rechazados por los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> ✚ Cuando el solicitante aparezca con malas referencias crediticias en el informe obtenido de la base del buró de crédito contratado. ✚ Cuando se compruebe la mala experiencia con otras entidades comerciales y/o instituciones de crédito. ➤ Las solicitudes de crédito serán aprobadas exclusivamente por el departamento de cobranzas. ➤ El tiempo máximo de aprobación o negación de los créditos serán de dos días. ➤ Si el resultado es satisfactorio en la investigación del solicitante, se informara vía telefónica la aprobación del crédito. También se informara la negación del crédito. ➤ El solicitante deberá presentarse nuevamente en la empresa para firmar una letra de cambio por el valor del crédito otorgado, como garantía previo a facturar su compra. ➤ El monto aprobar por primera vez será de 2000,00 dólares americanos de cupo mensuales para personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad. ➤ El monto aprobar por primera vez será de 4000,00 dolores americanos de cupo mensuales para Sociedades y Compañías. ➤ El monto de compra se incrementara de acuerdo a su forma de pago con un valor de 2000,00 dólares americanos de cupo mensuales. ➤ La letra de cambio que amporen un crédito otorgado a una empresa deberán tener plasmado el sello de la empresa y firma del representante legal.

Flujograma del proceso de Aprobación o negación del crédito.

Gráfico 27.- Flujograma del proceso de Aprobación o negación del crédito.



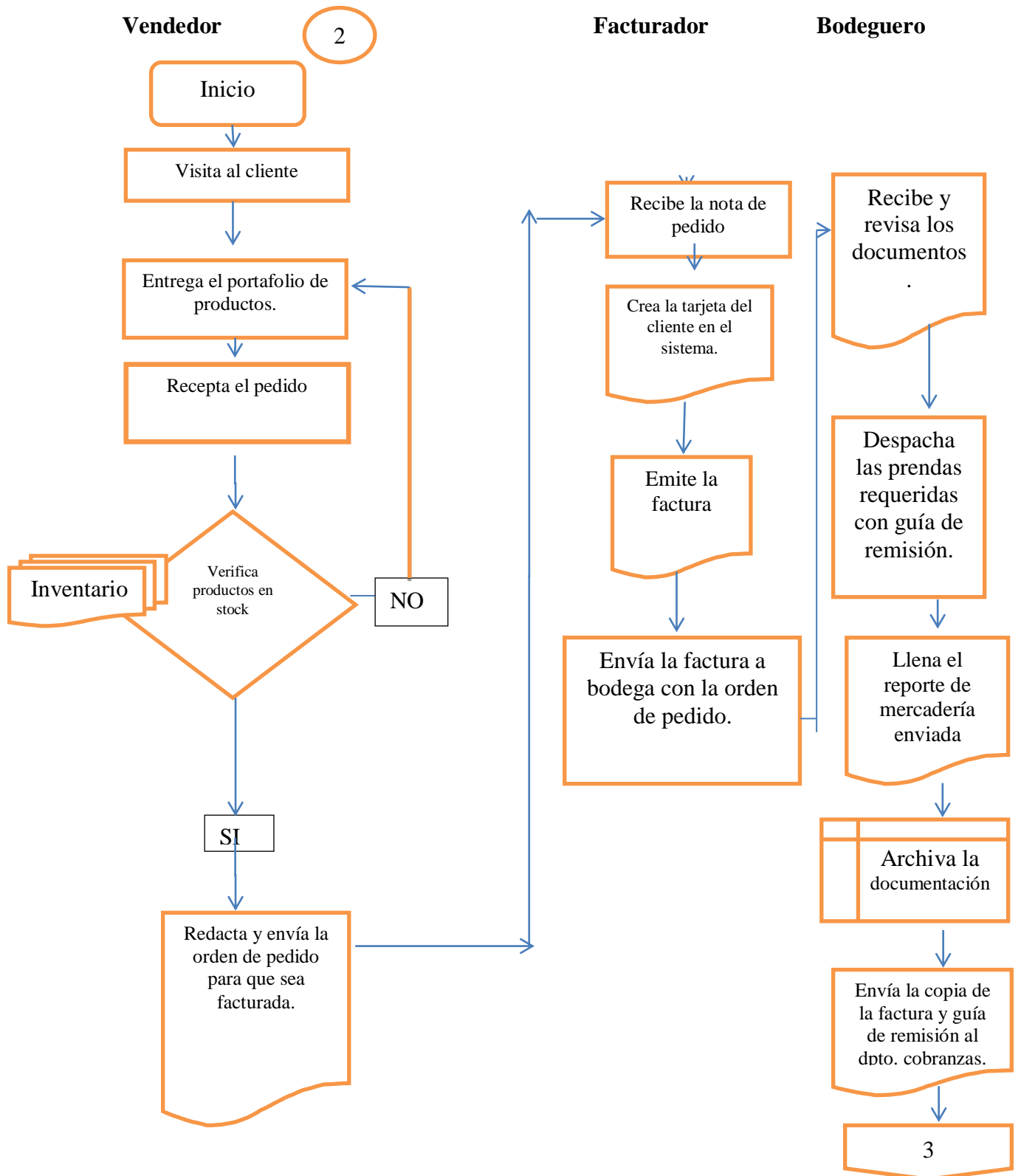
Políticas para facturación y entrega de mercaderías.

Tabla 30.- Políticas para facturación y entrega de mercaderías.

POLÍTICAS Y PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA
Nombre de la empresa: Empresa VM Creaciones.
Nombre de proceso: Facturación y entrega de mercaderías.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none">➤ El facturador deberá crear la tarjeta del cliente en el sistema según el cupo autorizado en el expediente.➤ Los datos del cliente emitidos en la factura deben ser cotejados con el expediente.➤ Previo a emitir la factura, ventas deberá asegurarse de que el cliente haya firmado la letra de cambio respectiva, como garantía de la venta y que el monto coincida con el valor facturado.➤ Todos los comprobantes emitidos por el departamento de ventas deberán estar firmados la recepción del documento respectivamente por los clientes.➤ El facturador deberá emitir un listado de ventas a crédito y de contado, el cual será enviado a contabilidad con los comprobantes respectivos.➤ Si las ventas se efectuaran de contado se deberá depositar inmediatamente el efectivo posteriormente anexará al listado de ventas del día.➤ El facturador deberá verificar las cantidades y códigos de las prendas facturadas que deberán ser las mismas que constan en la orden de pedido.➤ Cuando gerencia devuelva facturas mal elaboradas por inconsistencia de códigos o cantidades se deberá emitir la respectiva nota de crédito y factura esto deberá ser en un plazo no mayor a 5 días de la fecha de facturación.➤ Los comprobantes de retención deberán estar ingresados al sistema hasta el 20 de cada mes.➤ El área de bodega elaborara la guía de remisión de la cual archivara la segunda copia para control de inventario, la original enviara al cliente y la primera copia anexara a la factura que enviara al departamento de cobranzas.➤ El área de bodega deberá llenar reporte de mercadería enviada; anexando copia de la factura, guía de remisión, guía de transporte.➤ El área de bodega deberá llamar a informar el número de guía de transporte respectivamente a cada cliente y posteriormente confirmara la recepción de la mercadería esto deberá hacerlo en un plazo de 2 días.


Flujograma del proceso de facturación y entrega de mercaderías.

Gráfico 28.- Flujograma del proceso de facturación y entrega de mercaderías.



Propuesta de la Orden de Pedido

Tabla 31.- Propuesta de la Orden de Pedido

 ORDEN DE PEDIDO No.01				
Fecha:				
Condiciones de Venta:		Crédito:	<input type="text"/>	Contado: <input type="text"/>
Dirección:		Ciudad:		
Ruc:		Teléfono:		
Descuento:		Vendedor:		
CODIGO:	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Firma:				

Cliente

Vendedor


Original para la empresa/1ra copia cliente/2da copia vendedor.

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

Propuesta de reporte de ventas diarias.

Tabla 32.- Propuesta de reporte de ventas diarias

Reporte de Ventas Diarias							No. 0001		
VM CREACIONES									
Fecha	No. Factura	Cliente	Días de Crédito	Valor Facturado a Crédito	Valor Facturado de Contado	No. Comprobante de Retención	Valor de Retenido	Valor Neto a Crédito	Valor neto a Contado
Totales:									
Nombre del responsable:				Gladys Núñez					
Firma del responsable:				Gladys Núñez					
Supervisado por Gerencia:				Mónica Mayorga					

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

Propuesta de reporte de envío de mercadería diario

Tabla 33.- Propuesta de reporte de envío de mercadería diario

Reporte de Envío de mercadería diario							No. 0001		
VM CREACIONES									
Fecha	No. Factura	Cliente	Destino	Valor Facturado	No. Bultos	Nombre del Transporte	No. Guía de transporte	Fecha de recepción	Nombre de quien recibió
Observaciones:									
Nombre del responsable:				Ivonne Viteri					
Firma del responsable:									

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

Políticas para efectuar el cobro.

Tabla 34.- Políticas para efectuar el cobro

POLÍTICAS Y PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA
Nombre de la empresa: Empresa VM Creaciones.
Nombre de proceso: Cobranza
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none">➤ El cobrador deberá documentar las facturas emitidas por el facturador con cheques personales del cliente con fecha de vencimiento hasta 60 días plazo de la fecha de facturación.➤ El descuento que se otorgara es de 20% en ropa interior el 10% en pijamas y el 15% en licras exclusivamente en pagos no más de 60 días.➤ Si el cliente realiza el pago en efectivo se deberá depositar inmediatamente en la cuenta de VM CREACIONES y adjuntar a la factura respectivamente.➤ El cobrador deberá emitir el recibo de cobro el cual estará firmado por el cliente. No se aceptará enmendaduras o manchones en el mismo.➤ El cobrador deberá planificar su zona de cobranza de la semana, emitiendo al final de la semana los clientes visitados, enviando el reporte de cobranza con sus respectivos documentos de depósito, cheques con las copias de las facturas correspondientes y recibos de cobro.➤ El cobrador deberá recibir cheques girados como dispone en la ley de Bancos.➤ La cobranza deberá ser entregada a contabilidad para su respectivo ingreso al sistema y confirmación vía telefónica respectivamente con los clientes.➤ No se podrá disponer del efectivo, para viáticos u otros sin autorización de gerencia.➤ Es obligatorio colocar el sello de cancelado en las facturas de venta canceladas.

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Empresa VM CREACIONES

Flujograma del proceso de cobranza

Gráfico 29.- Flujograma del proceso de cobranzas

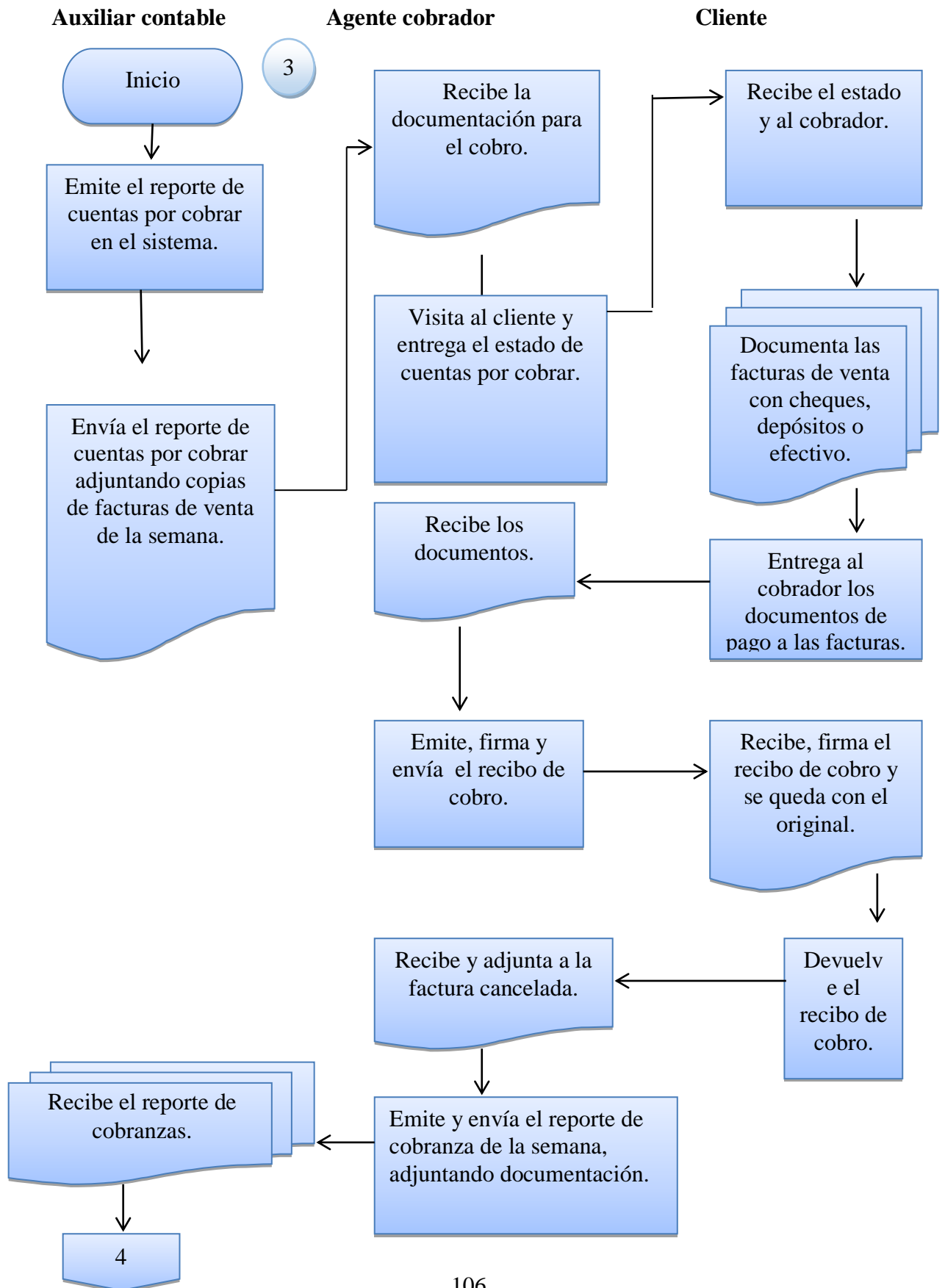


Tabla 35.- Políticas para efectuar el proceso de crédito y cobranzas

POLÍTICAS Y PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA
Nombre de la empresa: Empresa VM Creaciones.
Nombre de proceso: Ingreso de la cobranza al sistema.
POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none">➤ Los recibos de cobro no deberán tener manchones ni enmendaduras.➤ Verificar los valores cancelados con los totales de las facturas de ventas.➤ Revisar que este firmado el recibo de cobro por el cliente y el agente cobrador.➤ Constatar vía telefónica con el cliente el valor y forma de pago cancelado en el recibo de cobro.➤ Si existiera inconformidad después de la constatación con el cliente se deberá remitir los documentos a gerencia.➤ Los valores ingresados al sistema del reporte de cobranza son responsabilidad del auxiliar contable de queden saldos actualizados y correctos.➤ Se deberá archivar las facturas de venta canceladas en orden alfabético y conjuntamente con el recibo de cobro y copias de los cheques y depósitos efectuados; con el reporte de cobranza de esa semana.➤ Los cheques posfechados se quedaran en custodia de Gerencia para su posterior cobro.➤ Al constatar con el cliente el pago que efectuó con el respectivo recibo de cobro no está conforme con la cantidad y forma de pago efectuada, estos valores se cargaran para descontar al agente cobrador.➤ Las anomalías en la cobranza serán motivo de un memorándum a su historia laboral.

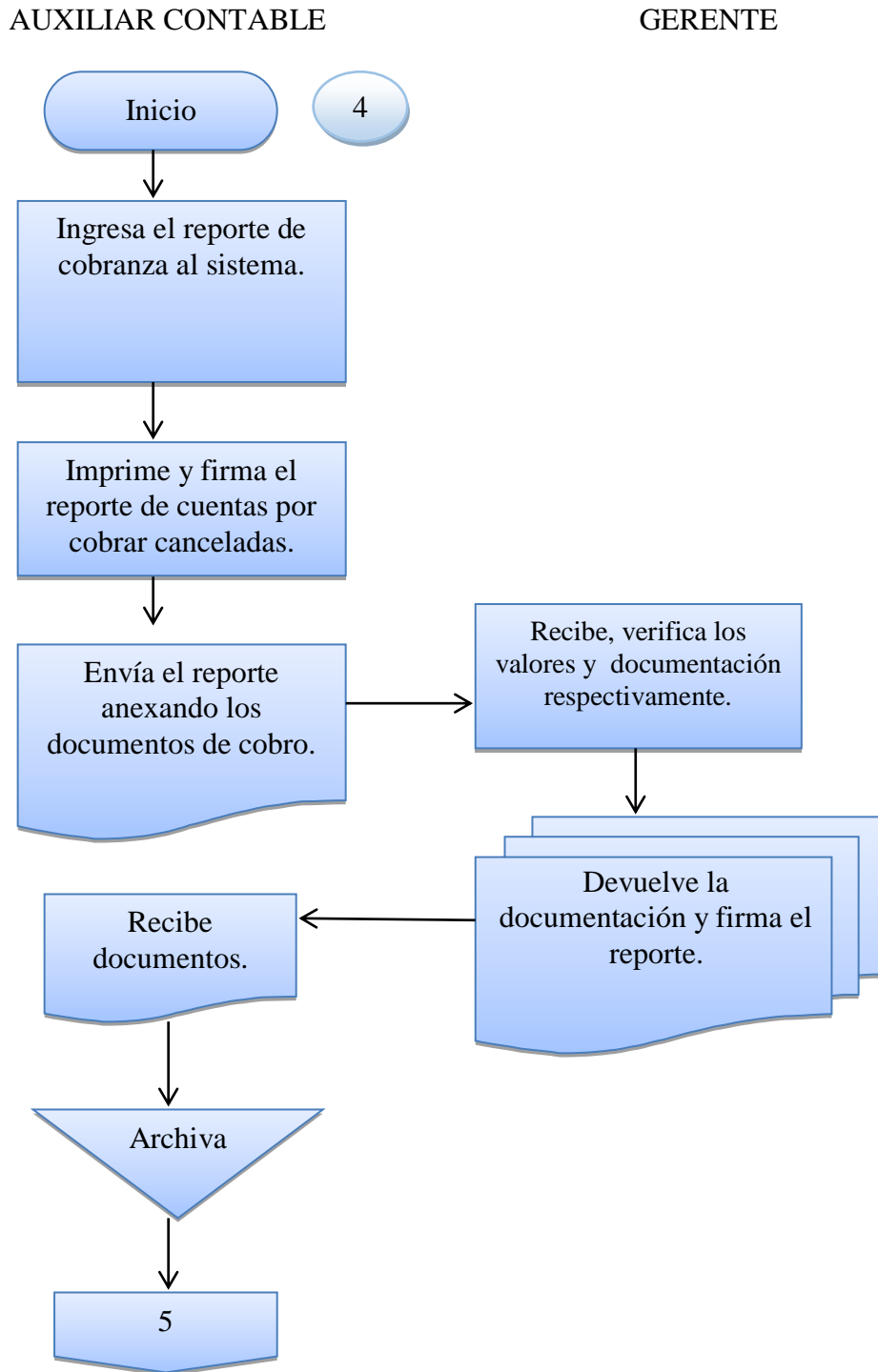
Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

Políticas para el ingreso de cobranza al sistema.

Flujograma para el ingreso al sistema de la cobranza.


Gráfico 30.- Flujograma para el ingreso al sistema de la cobranza



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

Propuesta de un recibo de cobro

RECIBO DE COBRO												
 CANCELACIONES V.M.										0000001		
Abono										USD...		
Fecha: <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>												
Lugar:												
Recibimos de:												
La suma de: usd.												
Por concepto de:												
Fecha Factura	No. Factura	Valor Factura	Fecha Retención	No. Retención	Valor retenido	Valor Cobrar	No. Deposito	No. Cheque	Banco	No. Cta.	Fecha del cheque	Valor del cheque
Valor total												
Abona:				Saldo:								
Observaciones:												
Firmas de Responsabilidad:		Cliente:		Agente Cobrador:								

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

Propuesta de reporte de cobranza

**REPORTE DE COBRANZAS
VM CREACIONES
No. 0000001**

Fecha:
Ciudad:
Nombre del Agente cobrador:
Código del Agente Cobrador:

Fecha Factura	No. Factura	Valor Factura	Fecha Retención	No. Retención	Valor retenido	Valor Cobrar	No. Deposito	No. Cheque	Banco	No. Cta.	Fecha del cheque	Valor del cheque
Valor total												
Observaciones:												
Firmas de Responsabilidad:				Agente Cobrador:								

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

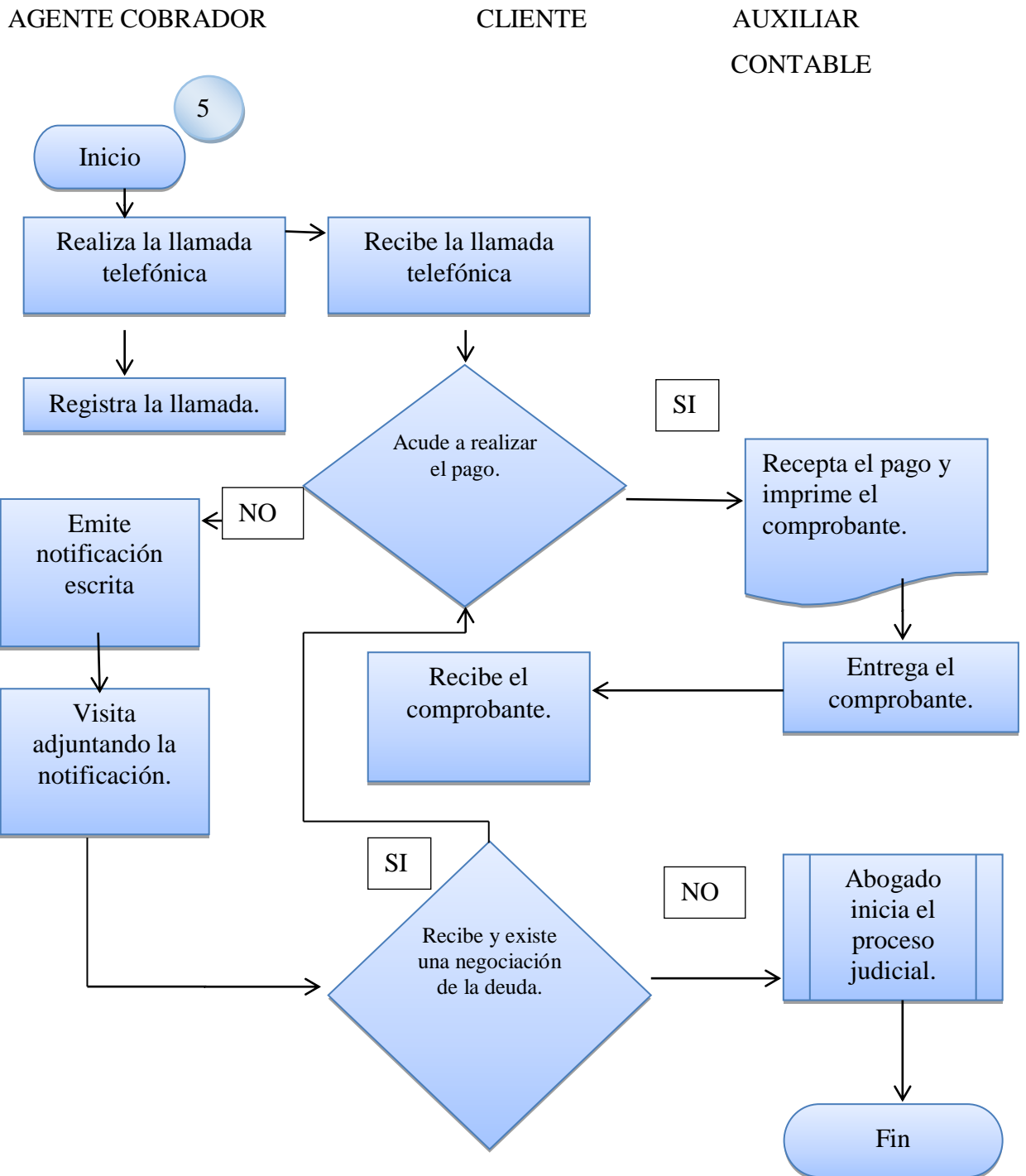
Políticas para la recuperación de cartera

Tabla 36.- Políticas para efectuar el proceso de crédito y cobranzas

POLITICAS Y PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA
Nombre de la empresa: Empresa VM Creaciones.
Nombre de proceso: Recuperación de Cartera
<p style="text-align: center;">POLÍTICAS</p> <p>Definir de acuerdo a la antigüedad las acciones a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Sobre 30 días plazo, llamada de atención telefónicamente, varias visita al cliente, mensajes al correo electrónico o al móvil. Límite de visitas de 3 veces.➤ Sobre los 45 días plazo, se notificara con un abogado al cliente un llamado de atención mediante notificación escrita.➤ Sobre 45 días para montos que pasen 1500,00 dólares americanos se llevara el caso a instancias legales con el abogado (juicio contra el cliente).➤ La deuda que mantenga el cliente deberá ser cancelada dentro de los 30 días posteriores a la notificación escrita conjuntamente con la documentación de soporte.➤ Los gastos de instancias legales serán cobradas al cliente en morosidad.➤ Expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado. <p>POLITICAS PARA REDUCIR EL RIESGO CREDITICIO Y PERMITA RECUPERAR LA CARTERA EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Incentivos físicos a los socios puntuales con el fin de mantener una constante relación de reciprocidad entre la concesión de crédito y asegurar la recuperación de la misma. Pueden ser agendas, relojes, calendarios, camisetas, llaveros, mochilas, entre otras.➤ Realizar rifas continuas de premios de mayor costo “electrodomésticos”

Flujograma Para La Recuperación De Cartera Vencida

Gráfico 31.- Flujograma para la recuperación de cartera vencida



Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Fuente: Atacushi, D. (2014)

Propuesta de la carta de aviso de cobranza.

CARTA DE AVISO DE COBRANZA



Ambato, día, mes y año.

VM CREACIONES

Rocafuerte y Montalvo

Telf.2824003

Nombre del deudor:

Propietario:

Nombre Del negocio:

Dirección del deudor:

Ciudad del Deudor:

Nombre del deudor:

Por medio de esta comunicación deseamos hacerle saber que adeuda los pagos de mercadería de ropa deportiva de las siguientes facturas: números de las facturas adeudadas, correspondiente a los meses de... y ... del año Mencionamos que el crédito otorgado fue de 30 días de plazo para cancelar la deuda. Ambos pagos adeudados suman un monto total de \$... dólares americanos. Así pues, esperamos pronta comunicación por parte de ustedes y por supuesto un pronto pago. Debemos mencionar que de no recibir pronta solución deberemos de proceder conjuntamente con el asesor jurídico de la empresa.

Atentamente

.....

Sr. Christian Valle

Gerente

VM CREACIONES

Conclusión:

El establecimiento de procesos y de políticas permite desarrollar confianza a nivel del cliente interno y externo, razón por la cual la empresa VM CREACIONES puede asegurar de alguna manera su accionar y lograr un desarrollo sostenido en el ámbito donde se desarrolla. Al aplicar efectivamente la guía, podrá mitigar el riesgo crediticio a la que está expuesta en las operaciones crediticias que realiza a diario. También es importante la selección de personal que, en medida de posible, permita identificar potenciales empleados con nivel de ética y que desde el proceso de contratación se enfatice en la importancia de los valores institucionales y a la vez ayude a la consecución de los objetivos trazados por la empresa.

6.8. Administración

La Administración de la propuesta tiene como finalidad controlar el departamento de cobranzas y crédito, conjuntamente con el departamento de ventas en el correcto manejo y registro.

Los encargados de la ejecución serán los empleados de la empresa VM CREACIONES y el investigador.

6.9. Previsión de la Evaluación

A Continuación se detalla la matriz de Análisis Evaluativo para la implementación de la propuesta.

Tabla 37.- Previsión de la Evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan Evaluar?	Gerente de la empresa Contador
¿Por qué evaluar?	Para conocer si se está cumpliendo con los objetivos planteados de la empresa. Prevenir fraude y errores. Identificar inconsistencias.
¿Para qué evaluar?	Para detectar falencias en el proceso de ejecución de la propuesta para tomar las dediciones apropiadas para cumplir con los objetivos del investigador.
¿Qué evaluar?	El cumplimiento de las actividades de la propuesta que se planteó con los recursos y tiempos acorde a la planificación.
¿Quién evalúa?	Investigador
¿Cuándo evaluar?	Se evaluara trimestralmente las actividades planteadas para obtener resultados reales y continuos para que la toma de decisiones sea eficiente y eficaz.
¿Cómo evaluar?	Atraves de la revisión de indicadores planteados en la propuesta.
¿Con qué evaluar?	Con el documento presentado de la propuesta.

Fuente: VM CREACIONES

Elaborado por: Atacushi, D. (2014)

Referencias Bibliográficas

- ❖ Barreto, C. C. (2010). *Indicadores Endeudamiento*. Bogotá: Planeta.
- ❖ Brachfeld, P. (2009). *Gestión de créditos y cobros*. España: Profit.
- ❖ Calderón, R. C. (10 de 2005). *Administración, análisis y políticas de crédito*. *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm>
- ❖ Coopers, & Lybrand. (2002). *Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO*. España: Díaz Santos, S.A.
- ❖ Cupelli, R. (1969). *Organización de Créditos y Cobranzas*. Buenos Aires: Córdoba.
- ❖ Fidias, A. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- ❖ Gitman, L. (1992). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Harla S.A.
- ❖ Gordon, A. (2010). *Fundamentos de inversiones: teoría y práctica*. México: Pearsomn.
- ❖ Guajardo, G. C. (2013). *Contabilidad Financiera*. Caracas: Mc Graw Will.
- ❖ Herrera E.; Medina L.; Naranjo G. (2010). Ambato, Ecuador.
- ❖ Knoepfel, P. (26 de 09 de 2011). *Políticas*. Recuperado el 24 de 10 de 2014, de Políticas : <http://políticas-y-publicas.blogspot.com/2011/09/normal-0-21-false-false-false-es-co-x.html>
- ❖ Krygier, A. (1988). *Consultores de Gerencia Terapeutas de las Organizaciones*. México: Panorama.
- ❖ León, Ó. (2009). *Administración financiera-fundamentos y aplicaciones*. Bogotá: Mc Graw Hill.

- ❖ Lorenzo, P. (16 de 02 de 2008). *Ia Bussines School*. Obtenido de Ia Bussines School: <http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>
- ❖ Maldonado, M. (2005). *Auditoria de Gestion*.
- ❖ Mantilla, S. (1997). *Control Interno, Estructura Conceptual Integrada*. Colombia: Lito Perla Impresores Ltda.
- ❖ Mantilla, S. A. (2012). *Auditoría del Control Interno* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.
- ❖ McKernan, J. (1999). *Investigación acción y curriculum*. Madrid : Moreta.
- ❖ Medina, G. E. (2009). *La Gestión Administrativa y su impacto en el Control de la empresa Ambaseg Cía. Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- ❖ Mitzemberg, H. (2000). *Diseño de las organizaciones efectivas*. México: Mc Graw Hill.
- ❖ Mondello, C. L. (1998). *Crédito y Cobranzas*. Barcelona: Mayol Ediciones.
- ❖ Philip , E. F. (2005). *Contabilidad Financiera* (Novena ed.). México: Cengage Learning Editores S.A.
- ❖ Piaget, J. (1952). *Teorías de Jean Piaget*. Suiza: Labor S.A.
- ❖ Ramos, M. M. (2008). *Gestión eficaz del plan de cobros*. México: Cengage Learning Editores.
- ❖ Reyes, A. (2006). *Administración de empresas: teoría y práctica*. México: Limusa.
- ❖ Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros*. México: McGraw-Hill.

- ❖ Sánchez, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de Análisis de Rentabilidad de la empresa: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- ❖ Sancho, L. R. (1997). *Cómo eliminar los impagados*. Bilbao: Ediciones Deusto S.A.
- ❖ Tena, V. (10 de 09 de 2014). *Expansión.com*. Obtenido de expansión.com web site: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/gestion-de-cobros-y-pagos.html>
- ❖ Villegas, C. G. (1993). *Las Garantías del Crédito* (Tomo I ed.). Talcahuano, Buenos Aires: Rubinzal Culzoni Editores.
- ❖ Zapata. (2005). *Contabilidad General* (Novena edición ed.).
- ❖ Zapico, R. (2007). *Créditos y Cobros*. New York: Minerva .
- ❖ Zuñiga, C. (2012). *Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperacion de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. .* Ambato: Tesis.

Linkografía

- ❖ <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- ❖ <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm>
- ❖ <http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>
- ❖ <http://politicas-y-publicas.blogspot.com/2011/09/normal-0-21-false-false-false-es-co-x.html>

ANEXOS



ANEXO No. 1 Encuesta a los clientes de la empresa VM CREACIONES

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

OBJETIVO:

Recopilar información acerca del proceso de cobranza de la empresa VM CREACIONES con el fin de verificar como afecta el inadecuado control en la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad.

DIRIGIDO A: Clientes de la empresa VM CREACIONES

INSTRUCCIONES:

Marque con una X en la casilla de la respuesta que usted elija, recuerde que sus respuestas son importantes para lograr este objetivo.

PREGUNTAS:

1. ¿El ejecutivo de ventas le proporciona suficiente información acerca de la forma de pago?

Si ()

No ()

2. ¿El ejecutivo de ventas le otorga recibos del pago o abono efectuado?

Si ()

No ()

3. ¿Ha recibido usted llamadas telefónicas del área de cobranza de la empresa luego de efectuar el pago al ejecutivo de ventas?

Si ()

No ()

4. ¿El ejecutivo de ventas le facilita el estado de cuenta pendiente a cancelar?

Si ()

No ()

5. ¿ Está conforme con el procedimiento actual de cobranzas?

Si ()

No ()

6. ¿ La empresa cuenta con un casillero de sugerencias y quejas?

Si ()

No ()

7. ¿ La empresa cuenta con descuentos en sus productos?

Si ()

No ()

8. ¿ Considera usted que el inadecuado control de la recuperación de cartera afecta en la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

Si ()

No ()



ANEXO No. 2 Encuesta al personal de la Empresa VM CREACIONES

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

OBJETIVO

Recopilar información acerca del proceso de cobranza de la empresa VM CREACIONES con el fin de verificar como afecta el inadecuado control en la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad.

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la empresa VM CREACIONES.

INSTRUCCIONES

Marque con una X en la casilla de la respuesta que usted elija, recuerde que sus respuestas son importantes para lograr este objetivo.

PREGUNTAS:

1. ¿Con que frecuencia se aplican indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

Cada mes

Cada seis meses

Cada año

2. ¿Considera usted que el inadecuado control en la recuperación de cartera afecta a la rentabilidad de la empresa VM CREACIONES?

Si

No

3. ¿Cuenta la empresa con políticas por escrito para e personal?

Si

No

4. ¿Con que frecuencia los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

A veces

Nunca

5. ¿Existe metas establecidas en cuanto a las ventas?

Si

No ()
6. ¿El ingreso de efectivo es controlado por comprobantes?

Si ()
No ()
7. ¿La empresa ha capacitado al personal acerca del proceso de cobranzas?


Si ()
No ()
8. ¿Cree usted que un proceso que controle la cobranza permitirá la recuperación de cartera y el incremento de la rentabilidad de la empresa?

Si ()
No ()
9. ¿El ejecutivo de ventas otorga a la empresa reportes de las cuentas canceladas por los clientes?

Si ()
No ()

ANEXO No. 3 RUC de la empresa VM CREACIONES.

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



SRI
Servicio de Rentas Internas
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1803784089001

APELLIDOS Y NOMBRES: VALLE MAYORGA CHRISTIAN ALBERTO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO:	31/03/1991	FEC. ACTUALIZACION:	03/09/2013
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	04/07/2011	FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:	
FEC. INSCRIPCIÓN:	04/07/2011	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR PARA PRACTICAR DEPORTES

DOMICILIO TRIBUTARIO:


Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICDA Calle: LOS DACTILOS Número: SN Intersección:
AV. LOS GUAYTAMBO Referencia: DIAGONAL AL HOTEL LA FORNACE

DOMICILIO ESPECIAL:


OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA	CERRADOS:	1



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derivan (Art. 87 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MAVS011008 **Lugar de emisión:** AMBATO/AV. MANUELITA **Fecha y hora:** 03/09/2013 14:56:16

SRI.gov.ec

Página 1 de 2

ANEXO No. 4 Estado de Situación de la empresa VM CREACIONES.

VALLE MAYORGA CHRISTIAN ALBERTO
ESTADO DE SITUACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		131,204.54
CORRIENTE DISPONIBLE		
Caja Chica	12,016.66	
Caja - Bancos		
	<u>12,016.66</u>	
CORRIENTE EXIGIBLE		
Cuentas y Dctos por cobrar clientes no relacionados	26,346.04	
Crédito Tributario IVA	13,510.10	
Crédito tributario Renta	9,933.25	
Crédito tributario Retenciones en la Fuente	1,079.76	
	<u>1,822.93</u>	
CORRIENTE REALIZABLE		
Inventario Materia Prima	92,841.84	
Inventario Productos Terminados y Mercadería en almacen	25,256.32	
	<u>67,585.52</u>	
ACTIVO FIJO		27,628.05
ACTIVO FIJO DEPRECIABLE		
Maquinaria	27,628.05	
Depreciación Acum. Maquinaria	2,694.20	
Equipo de Oficina	(336.78)	
Depreciación Acum. Equipo Oficina	549.11	
Vehículo	(73.21)	
Depreciación Acum. Vehículo	22,919.64	
Equipo de Computo	(1,145.98)	
Depreciación Acum. Equipo de Computo	5,437.50	
	<u>(2,416.43)</u>	
TOTAL ACTIVO		<u>158,832.59</u>
PASIVOS		
CORRIENTE CORTO PLAZO		
PROVEEDORES		93,693.63
Ctas y Dctos por Pagar Proveedores Locales	91,500.00	
Préstamos	65,500.00	
	<u>6,000.00</u>	
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
Impuesto a la Renta a Pagar	1,591.02	
Retenciones en la Fuente Iva por pagar	1,212.81	
Retenciones en la Fuente Renta por pagar	47.09	
	<u>331.12</u>	
OBLIGACIONES LABORALES		
Sueldos por pagar	602.61	
less por Pagar	0.00	
Beneficios Sociales	205.11	
15% Participación Trabajadores por pagar	397.50	
	<u>0.00</u>	
NO CORRIENTE		
Otras Cuentas por pagar	27,523.15	
	<u>27,523.15</u>	
TOTAL PASIVO		121,216.78
PATRIMONIO		
CAPITAL		37,615.81
Capital Social	48,418.91	
	<u>48,418.91</u>	
RESULTADOS		
Resultado de Ejercicios Anteriores	-10,803.10	
Utilidad del Ejercicio	10,262.96	
	<u>-21,066.06</u>	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>158,832.59</u>



 Sr. Christian Valle M.
 GERENTE PROPIETARIO



 Dr. Diego Sánchez
 CONTADOR

ANEXO No. 4 Estado de Resultados de la empresa VM CREACIONES.

VALLE MAYORGA CHRISTIAN ALBERTO
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

INGRESOS		
ORDINARIOS		
INGRESOS TOTALES		290,569.26
Ventas Tarifa 0%	991.18	
Ventas Tarifa 12%	289,578.08	
(-) COSTO DE PRODUCCION		212,511.50
INV INICIAL MP	7,252.65	
(+) COMPRAS NETAS MP	294,244.44	
(-) INV FINAL MP	25,258.32	
(+) INV INICIAL PRODUCTO TERMINADO	3,858.25	
(-) INV FINAL PRODUCTO TERMINADO	87,585.52	
= UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		78,057.76
(-) GASTOS OPERACIONALES		97,691.45
GASTOS DE PROD Y ADM	97,691.45	
Sueldos y salarios	13,038.00	
Aporte Patronal	1,584.12	
Décimo Tercer Sueldo	786.17	
Décimo Cuarto Sueldo	768.50	
Fondos de Reserva	212.00	
Utiles de Oficina	454.90	
Servicios Básicos	522.53	
Suministros - Utiles Aseo y Limpieza	1,106.62	
Alimentacion y Refrigerios	590.04	
Combustibles	24.97	
Gastos Varios		
Mantenimiento Arreglos Adecuaciones	3,367.86	
Gasto Transporte	6,146.81	
Gasto Internet		
Servicios Profesionales	2,946.46	
Uniformes y Ropa de trabajo	59.91	
Suministros para la producción	12,402.37	
Aguinaldo navideño	693.64	
Pago por otros servicios (Maquila)	49,207.92	
Intereses	500.00	
Depreciaciones	3,282.63	
UTILIDAD GRAVABLE		-19,633.69
Impuesto a la Renta		1,432.37
UTILIDAD NETA		-21,066.06


 Sr. Christian Valle M.
 GERENTE PROPIETARIO


 Dr. Diego Sánchez
 CONTADOR