

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA:**

**“ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA  
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL ZURITA”**

**AUTOR:**

**Mayra Elizabeth Herrera Morales**

**DOCENTE TUTOR:**

**Dra. Patricia Jiménez Estrella, Mg.**

**AMBATO - ECUADOR**

**2015**


## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Patricia Jiménez Estrella con C.I. 1802934230 en calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema “Administración de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Comercial Zurita”, desarrollado por la Srta. Mayra Elizabeth Herrera Morales considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Trabajo estructurado de manera individual de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de los proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, 18 de diciembre del 2014

EL TUTOR



Dra. Patricia Jiménez Estrella

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Mayra Elizabeth Herrera Morales con C.I 1804546024 me permito indicar que el presente trabajo investigativo “Administración de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Comercial Zurita” se lo ha realizado utilizando criterios, ideas análisis, síntesis que son de mi absoluta y exclusiva responsabilidad para efectos legales y académicos como autora del presente trabajo de investigación.

Ambato, 18 de diciembre del 2014

Autora



Mayra Elizabeth Herrera Morales

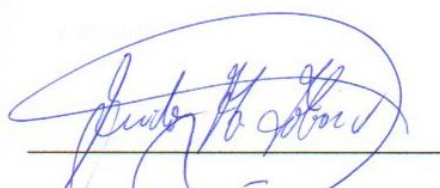
C.I 1804546024

## APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE GRADO

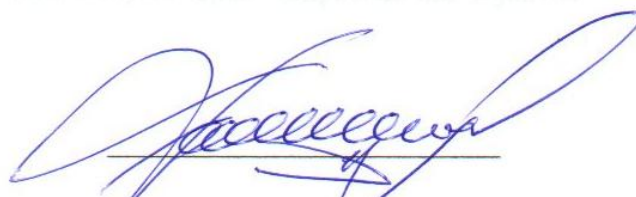
El tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación sobre el tema “ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL ZURITA”, elaborado por Mayra Elizabeth Herrera Morales, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 18 de diciembre del 2014


Para constancia firman



Dr. Guido Tobar  
CALIFICADOR 1



Ab. Mauricio Tamayo  
CALIFICADOR 2



Eco. Diego Proaño, Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación que representa la culminación de una etapa muy importante de mi vida.

A Dios por darme la bendición y los conocimientos necesarios para seguir cumpliendo con una de mis metas.

A mi madre, por ser la mejor amiga, compañera que con amor y dedicación nos ha inculcado valores siendo un pilar fundamental en cada etapa de mi existencia.

A mi padre por estar siempre presente a lo largo de mi vida.

A mi esposo por el apoyo moral e incondicional en los momentos agradables y desagradables de mi vida, por la paciencia y ayuda brindada durante el recorrido para la culminación de mis estudios.

A mi hijo por ser mi inspiración y fortaleza para seguir cumpliendo mis objetivos y metas.

Mayra Herrera

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia que me otorgaron su apoyo para la culminación de mi carrera, principalmente a mis padres y a mi esposo por la comprensión ayuda y apoyo de manera incondicional durante el transcurso de mi vida estudiantil.

Agradezco a la Dra. Patricia Jiménez Estrella por su apertura y acertada orientación de esta investigación encaminada a fortalecer los conocimientos académicos obtenidos.

Agradezco a Comercial Zurita por haberme dado la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa empresa y por la apertura brindada para la obtención del presente trabajo de investigación.

Mayra Herrera

# INDICE

## Contenido

### página

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
1. PROBLEMA.....	3
1.1 Tema .....	3
Planteamiento del problema .....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico .....	13
1.2.3. Prognosis .....	16
1.2.4. Formulación del problema.....	16
1.2.5. Interrogantes (Subproblemas).....	17
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación.....	17
1.3. Justificación .....	17
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos Específicos .....	19
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes investigativos .....	20
2.2. Fundamentación filosófica .....	22
2.3. Fundamentación legal .....	23
2.3.1 Constitución de la Republica de Ecuador .....	23
2.3.2 Ley de Régimen Tributario Interno (L.R.T.I).....	24
2.3.3 Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF).....	25
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	32
2.4.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES DE LA VARIABLE.....	32

2.5. Hipótesis .....	52
2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis.....	52
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
3.1 Modalidad básica de la investigación .....	53
3.1.1. Investigación de Campo .....	53
3.1.2. Investigación bibliográfica-documental.....	53
3.3. Población y muestra .....	55
3.3.1. Población.....	55
3.3.2. Muestra .....	55
3.5 Plan de recolección de información.....	60
3.6 Procesamiento y Análisis .....	62
3.6.1 Plan de procesamiento de información. ....	62
3.7.2 Plan de Análisis .....	64
CAPITULO V .....	74
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
5.1 Conclusiones .....	74
5.2 Recomendaciones.....	76
CAPITULO VI .....	78
PROPUESTA.....	78
6.1 DATOS INFORMATIVOS .....	78
6.1.1 Título.....	78
6.1.2 Institución ejecutora .....	78
6.1.3 Beneficiarios .....	78
6.1.4 Ubicación .....	78
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución .....	78
6.1.6 Equipo técnico responsable .....	79
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	79
6.3 JUSTIFICACIÓN .....	80
6.4 OBJETIVOS .....	81
6.4.1 Objetivo general .....	81
6.4.2 Objetivos Específicos .....	81
6.6 FUNDAMENTACIÓN .....	84
6.6.1 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CUENTAS POR COBRAR. ....	84



6.6.2 EL CRÉDITO Y LA COBRANZA .....	84
6.6.3 POLÍTICAS DE COBRANZA. ....	86
6.6.4 PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO. ....	87
6.6.5 ANTIGÜEDAD DE CUENTAS .....	87
6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO .....	88
6.7.1. Fase I Procesamiento de información .....	89
6.7.2 Fase III Estructura interna de políticas y procedimientos .....	102
Introducción .....	102
6.7.3. FASE III EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	124
Tabla No.18 Flujo .....	125
6.8 ADMINISTRACIÓN .....	134
6.8.2 ADMINISTRACIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	136
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	136
Bibliografía .....	138
ANEXOS .....	142

## INDICE DE TABLAS

### Contenido

### Página

Tabla 1 Productos .....	12
Tabla 2 Variable Independiente: Administración de cuentas por cobra.....	58
Tabla 3 Variable dependiente: Liquidez.....	59
Tabla 4 Clientes que forman la muestra .....	61
Tabla 5 Procedimientos para la recolección de información .....	62
Tabla 6 Cuestionario de control interno .....	63
Tabla 7 Ficha de observación.....	63
Tabla 8 Aplicación de la prueba.....	72
Tabla 9 Equipo técnico responsable .....	79
Tabla 10 Metodología modelo operativo.....	89
Tabla 11 Principales líneas de productos .....	91
Tabla 12 Cuestionario de control interno actual.....	95
Tabla 13 Políticas de venta .....	103
Tabla 14 políticas de cobranza .....	108
Tabla 15 Cronograma de cobros .....	120
Tabla 16 Control de rutas .....	123
Tabla 17 Recibo de cobros.....	124
Tabla 18 Flujo de caja.....	125
Tabla 19 Análisis horizontal .....	127
Tabla 20 Análisis vertical.....	128
Tabla 21 Matriz de evaluación .....	133
Tabla 22 Recursos humanos.....	134
Tabla 23 Recursos materiales.....	135
Tabla 24 Cronograma de actividades .....	136
Tabla 25 Administración de la evaluación .....	136
Tabla 26 Previsión de la evaluación.....	137

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Ilustración 1 Ventas totales por actividad económica.....	4
Ilustración 2 Clasificación por ventas .....	5
Ilustración No.3 Empresas por provinciaIlustración .....	6
Ilustración No.4 Empresas por actividad económicaIlustración 4 Empresas por actividad económica .....	8
Ilustración 5 Participación en ventas año 2012.....	6
Ilustración 6 Distribución de compañías por actividad.....	9
Ilustración 7 Árbol de problemas .....	14
Ilustración 8 Función financiera.....	33
Ilustración 9 Súper-ordinación de las variables.....	49
Ilustración 10 Subordinación de las ideas .....	50
Ilustración 11 Subordinación de las ideas .....	51
Ilustración 12 Gráfico de barras .....	64
Ilustración 13 Fluctuación de compra a crédito de los clientes de acuerdo a los meses en el año 2013.....	66
Ilustración 14 Análisis vertical del activo de la empresa .....	67
Ilustración 15 Análisis vertical del pasivo de la empresa .....	68
Ilustración 16 Analisis Horizontal del activo de la empresa.....	69
Ilustración 17 Análisis horizontal del pasivo de la empresa .....	70
Ilustración 18 Comparación del activo total de la empresa del año 2012-2013.....	71
Ilustración 19 Comparación del pasivo de la empresa del año 2012-2013 .....	71
Ilustración 20 Factura anterior .....	91
Ilustración 21 Organigrama estructural .....	91
Ilustración 22 Flujograma del proceso de venta actual de la empresa .....	98
Ilustración 23 Flujograma del proceso de cobranza actual de la empresa .....	100
Ilustración 24 Flujograma del proceso de ventas.....	105
Ilustración 25 Flujograma de cobranza .....	110
Ilustración 26 Organigrama estructural .....	112
Ilustración 27 Factura actual .....	122

## RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación tiene como objetivo estudiar la administración de las cuentas por cobrar y liquides de Comercial Zurita, a través de un análisis de la situación actual que enfrenta la empresa, durante el curso de la investigación se determinó que la entidad tiene problemas en el manejo de sus cuentas por cobrar afectando a su liquidez, por lo tanto se propone la aplicación de políticas, procedimientos para la cobranza y venta regulando las falencias existentes en el momento de realizar estas transacciones, el uso de flujo gramas que ayuden a realizar un proceso lógico en el cual cada uno sea responsable de su área, un Organigrama Estructural en el que exista segregación de funciones ,Cronograma de Cobros para ayuda del vendedor y cobrador para que este tenga una ruta establecida para el trabajo y esto a su vez contribuye a la optimización de tiempo y dinero, documentos de control tales como: control de ruta para determinar la efectividad del empleado y los informes de su visita a los clientes, emisión de recibo de cobros como un documento de respaldo para el cliente y la empresa, un diseño de flujo de caja para conocer su estado de liquides y posteriormente poder tomar decisiones en base a los resultados obtenidos en el flujo, análisis financiero e indicadores para determinar el estado en el que la empresa se maneja y si tiene deficiencias para mejorar.

**Palabras Claves:** Cuentas por Cobrar, Liquidez, Políticas, Procedimientos para la Cobranza, Flujo-gramas, Segregación de Funciones, Cronograma de Cobros, Flujo de Caja, Diseño, Análisis Financiero, Indicadores.

## **ABSTRACT**

This research aims to study the management of accounts receivable and Commercial Zurita, through an analysis of the current situation facing the company, during the course of the investigation it was determined that the entity has trouble handling accounts receivable affecting liquidity, thus implementing policies, procedures regulating the collection and sale of existing gaps in the time of these transactions, the use of flow programs that help make a logical process proposed in which each is responsible for its area, an organization chart Structural where there is segregation of duties, Schedule of Charges for help from the seller and collector for it to have an established route for work and this in turn contributes to the optimization of time and money, control documents such as route control to determine the effectiveness of the employee and the reports of his visit to customers, billing receipt issue as a supporting document for the customer and the company, a design flow cash for their status of liquides and then make decisions based on the results of the flow, financial analysis and indicators to determine the state in which the company is managed and if you have gaps for improvement.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación muestra que tan importante es realizar un análisis de los movimientos de las cuentas por cobrar de la empresa Comercial Zurita que es fundamental para tener un desarrollo óptimo y para ser competitivo dentro del mercado, al realizar una administración adecuada esta tendría mayores oportunidades para su desempeño y crecimiento mejorando oportunamente su liquidez.

En la empresa Comercial Zurita En el desarrollo del presente trabajo investigativo **Capítulo I** se basa en el planteamiento del problema de la investigación en el cual se ha analizado el mayor problema que aqueja a la empresa mediante distintos análisis y excavación de datos dentro y fuera de la empresa, la justificación y objetivos de la investigación.

**Capítulo II** Se describe los antecedentes de la investigación con citas bibliográficas, Súper-ordinación de variables, subordinación de ideas y la hipótesis de la investigación.

**Capítulo III** Se hace mención a la metodología de la investigación que sería aplicada, el enfoque en el que se utiliza el enfoque cualitativo y cuantitativo, modalidad básica de la investigación en la que se aplica la investigación de campo y bibliográfica-documental, nivel y tipo de investigación correlación porque tiene relación y semejanza que puede existir entre dos o más variables ,población y muestra en el que se conoce los sujetos a ser estudiados, operalización de variables independiente y dependiente, plan de recolección de información, procesamiento y análisis, plan de análisis para la recopilación de datos.

**Capítulo IV** Aquí se realiza un análisis e interpretación de datos obtenidos durante la presente investigación en el cual se hace un énfasis en los resultados arrojados durante el proceso de investigación.

**Capítulo V** Conclusión y recomendación de los datos obtenidos y analizados de las falencias con las que cuenta la entidad para la identificación de sus mayores problemas por los que atraviesa la entidad en la actualidad.

**Capítulo VI** Propuesta luego de haber analizado en un conjunto a la entidad e identificado sus falencias, en este capítulo se desarrolla múltiples recomendaciones e implementaciones de estrategias y procesos para el mejoramiento y fortalecimiento de la entidad.

## **CAPITULO I**

### **1. PROBLEMA**

#### **1.1 Tema**

Administración de cuentas por cobrar y la Liquidez de la Empresa Comercial Zurita.

#### **Planteamiento del problema**

##### **1.2.1 Contextualización**

###### **1.2.1.1 Contextualización macro**

Cuentas por Cobrar como componente del Estado Financiero es de gran importancia para las empresas, que en su mayoría parte de sus ventas en la actualidad son realizadas a crédito y en muchos casos respaldadas por documentación, las cuales se reflejan desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de este rubro.

Cabe destacar que las Cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día un punto delimitante en las ventas para el desarrollo de los negocios, es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario éstas no pasan por proceso de manufacturas y almacenaje, más bien producto del movimiento del inventario o servicio, se convierten en dinero esperando a ser tomado luego de cumplir con un vencimiento.

En el Ecuador, así como en el resto del mundo existen un sin número de negocios dedicados a la distribución y venta de insumos y materias primas para panificadoras, algunos de ellos son propensos a no saber cómo manejar un adecuado control de la Administración de cuentas por cobrar, ya que la



administración del capital de trabajo es clave en las organizaciones por cuanto tiene impacto en sus medidas de rentabilidad, liquidez y riesgo.

Hoy en día la mayor parte de empresas en el Ecuador son comerciales teniendo un crecimiento importante del número de empresas y de ventas, el Ecuador es un país que se ha desarrollado en los últimos tiempos de micro y pequeñas empresas como se muestra a continuación.

“En el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y Senplades (2012), análisis sectorial de tendencia de ventas Directorio de Empresas y Establecimientos “se hace mención a las ventas totales y ubica el porcentaje de empresas comerciales existentes en el país” (Senplades).

### Ventas totales por Actividad Económica



**Ilustración 1 Ventas totales por actividad económica**  
**Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y Senplades**

En el presente gráfico se muestra las ventas totales por actividad económica de acuerdo al nivel de ventas se obtiene un resultado de 50.13% de las empresas que se dedican al sector de comercio lo que indica que a nivel del Ecuador la mayor parte de empresas son de comercio seguido de la manufactura con 17.42%, agricultura con

5.73% transporte 4.08%, científico técnico 3.51%, minas y canteras 3.37%, Financieras 3.02%, Construcción 2.65%, información 2.27% , actividades administrativas 1.42% , otros sectores 6.40%, reflejando que la mayor actividad que se desarrolla en el país es el comercio con un valor relativamente alto en referencia a las demás actividades.

### Clasificación por Venta



**Ilustración 2 Clasificación por ventas**  
**Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y Senplades**

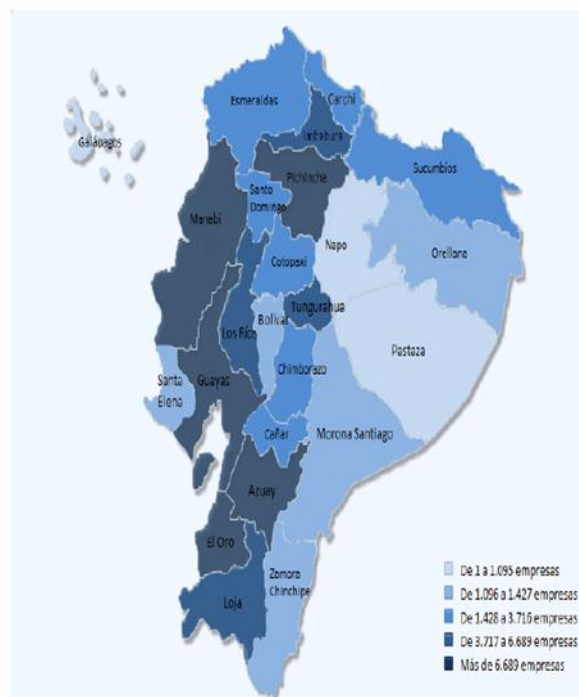
A continuación se observa la clasificación por ventas de sociedades obteniendo un 84% y personas naturales con 35% demostrando que en los últimos tiempos las pequeñas y medianas empresas han ido creciendo en nuestro medio desarrollando actividades de comercio las cuales deben tener una buena y correcta administración de sus cuentas por cobrar para tener suficiente liquidez y ser competitivas en el mercado.

## Empresas por Provincia



Las provincias con mayor número de empresas son: **Guayas, Pichincha, Manabí, Azuay, El Oro.**

PROVINCIAS	EMPRESAS	APORTE AL TOTAL NACIONAL
Guayas	58.754	32,672%
Pichincha	50.269	27,954%
Manabí	9.970	5,544%
Azuay	8.438	4,692%
El Oro	7.567	4,208%
Tungurahua	5.368	2,985%
Loja	4.532	2,520%
Los Ríos	4.361	2,425%
Imbabura	3.840	2,135%
Chimborazo	3.714	2,065%
Esmeraldas	3.655	2,032%
Cotopaxi	2.828	1,573%
S. D. de los Tsáchilas	2.650	1,474%
Sucumbíos	1.966	1,093%
Cañar	1.789	0,995%
Carchi	1.461	0,812%
Morona Santiago	1.266	0,704%
Orellana	1.263	0,702%
Santa Elena	1.236	0,687%
Bolívar	1.224	0,681%
Zamora Chinchipe	1.142	0,635%
Pastaza	1.070	0,595%
Napo	908	0,505%
Galápagos	557	0,310%
Zona no delimitada	2	0,001%
Total	179.830	100%



\* Ubicación geográfica de acuerdo al domicilio tributario

\* FUENTE: Directorio de Empresas y Establecimientos

Ilustración 3 Empresas por provincia

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y Senplades

Las provincias con mayor número de empresas Comerciales son Guayaquil con 58.754 empresas, Pichincha 50.269, Manabí 9.970, Azuay 8.438, El Oro 7.567 Seguido por la Provincia de Tungurahua con 5.368 empresas que siendo una provincia pequeña tiene gran comercio la cual debe ser aprovechada para captar posesión en el mercado para el desarrollo de los negocios, Loja 4.532, Los Ríos 4.361, Imbabura 3.840, Chimborazo 3.714, Esmeraldas 3.655, Cotopaxi 2.828, S.D. de los Tsáchilas 2.650, Sucumbíos 1.966, Cañar 1.789, Carchi 1.451, Morona

Santiago 1.266, Orellana 1.263, Santa Elena 1.236, Bolívar 1.224, Zamora Chinchipe 1.142, Pastaza 1.070, Napo 908, Galápagos 557, Zona no delimitada 2 formando un total de empresas de 179.830 dedicadas al comercio en el Ecuador.

#### **1.2.1.2 Contextualización meso**

En la provincia de Tungurahua, en la actualidad existen negocios que no establecen lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar para el manejo eficiente de sus recursos financieros y administración de la empresa, lo que conlleva a un inadecuado manejo de la rotación de cartera de las mismas, al no existir un adecuado funcionamiento en el sistema de cobranza no puede haber buenos resultados, afectando a la liquidez de la organización ya que no existe estabilidad económica que asegure la solidez de la misma.

“En el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el análisis sectorial tendencia de ventas se muestra las actividades económicas que realizan las empresas en la Provincia de Tungurahua” (INEC).

## Empresas por Actividad Económica

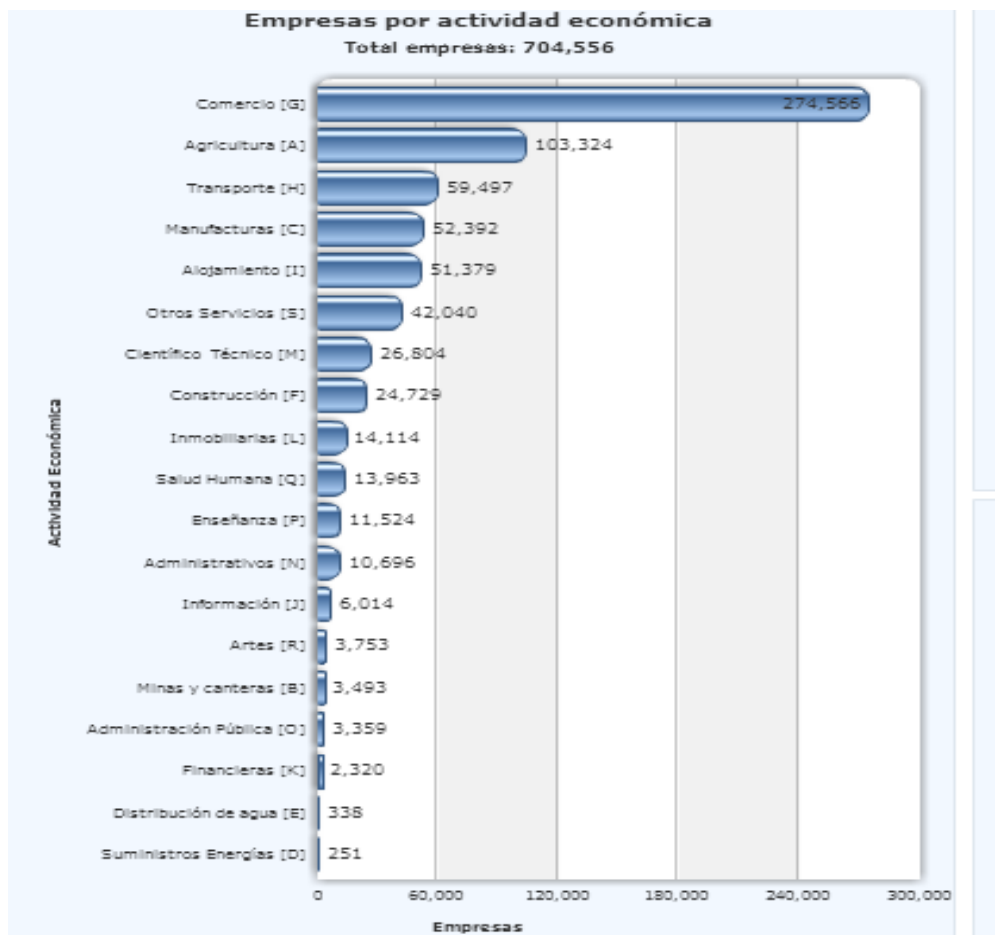


Ilustración 4 Empresas por actividad económica

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

En la provincia de Tungurahua la principal actividad económica es el comercio lo que indica que las entidades comerciales forman un total de 274.566 empresas superando de una manera acelerada a las demás actividades económicas de la provincia como son: Agricultura 103.34 empresas, transporte 59.497, manufactura 52.39, Alojamiento 51.379, otros servicios 42.040, científico técnico 26.504, construcción 24.729, inmobiliarias 14.114, salud humana 13.96, enseñanza 11.524, administrativos 10.696, información

6.014, artes 3.753, minas y comercio 3.493, administración pública 3.359, financieras 2.320, distribución de agua 336, suministros energías 251.

### Forma Institucional y sectores económicos Tungurahua

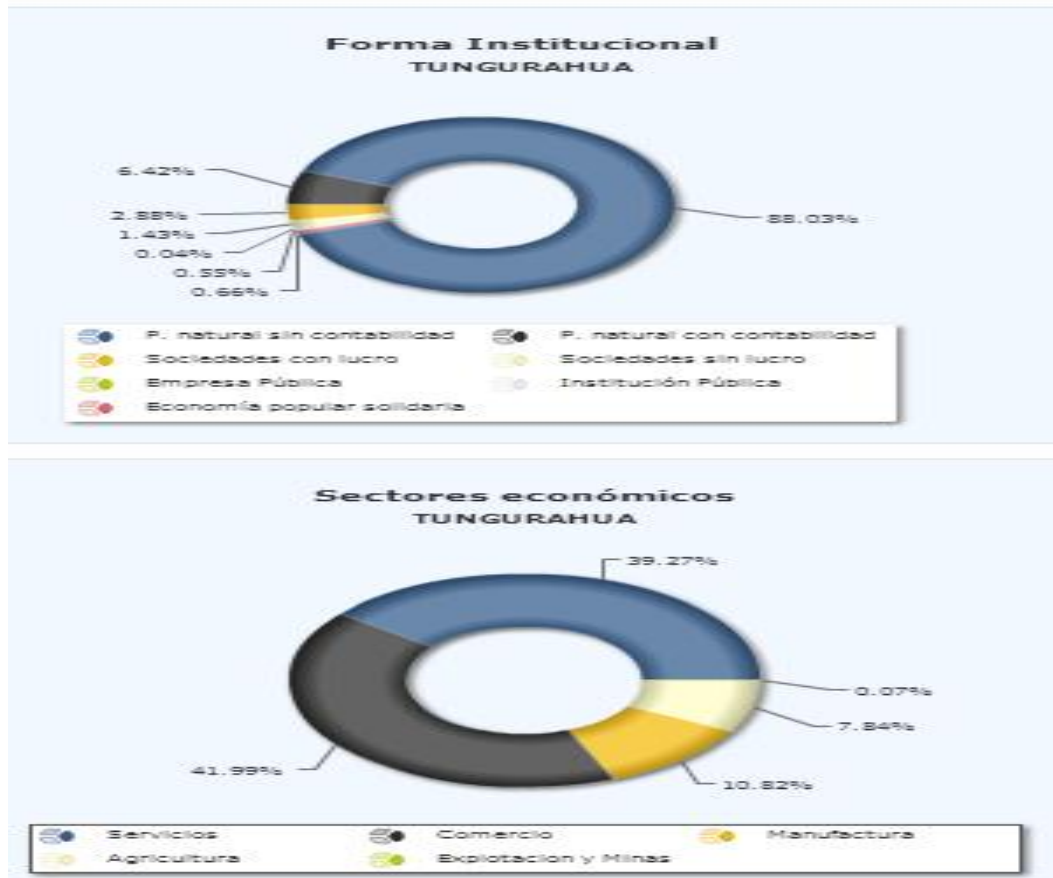


Ilustración 5 Forma Institucional y sectores económicos Tungurahua

Fuente: En el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

En la gráfica anterior nos muestra la forma en que se divide las instituciones de Tungurahua que se clasifica de acuerdo al color para demostrar el porcentaje que ocupa en la provincia según su naturaleza, el color azul tiene un 88.03% que pertenece a las personas naturales que no llevan contabilidad, amarillo de las personas sin fines de lucro 2.88%, el verde perteneciente a las empresas públicas 1.43%, rosado economía popular y solidaria 0.66%, negro persona natural con contabilidad, sociedad sin fines de lucro, institución pública con 6.42%, en referencia a estos resultados se determina que muchas empresas en la provincia no

llevan contabilidad la cual es muy necesaria para tener un control y buen manejo de la empresa.

En la parte de sectores económicos se observa que el mayor porcentaje es de las empresas que se dedican al comercio con 41.99% que se encuentra en la gráfica con color negro, seguido de servicios con 29.27% que esta con color azul, agricultura 7.84 de color blanco, manufactura 10.92% con color amarillo, explotación y minas 0.07%, también siendo representativo la actividad de comercio lo que indica que en Tungurahua las personas son dedicadas comercio existiendo competencia dentro de este mercado por lo cual un empresa de comercio debe ofrecer buenos servicios y tener una buena estabilidad económica para ser competitiva dentro de mercado.

En el documento de Noti Cámara de Industrias de Tungurahua encontrado en la página web [www.cit.org.ec](http://www.cit.org.ec) del doctor Jorge Valenzuela se detalla la distribución de compañías por actividad publicado en el año 2013\*05/Noviembre.

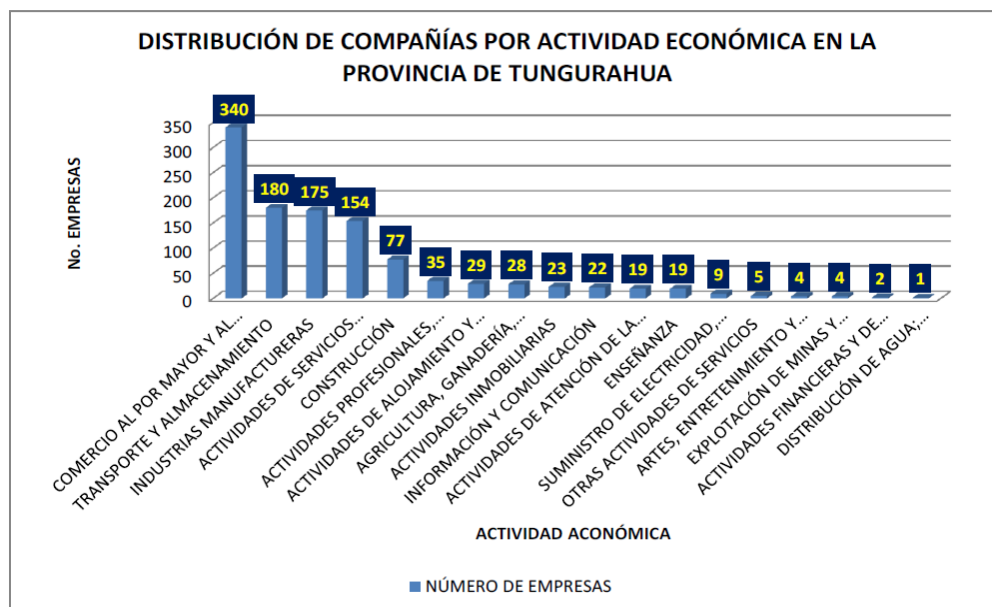


Ilustración 6 Distribución de compañías por actividad

Fuente: Noti Cámara de Industrias de Tungurahua

En el presente gráfico se puede observar la distribución de compañías según su actividad económica en la provincia de Tungurahua en donde es evidente que la mayor parte de empresas se dedica a la comercialización de productos en la cual es necesario obtener un adecuado manejo de sus cuentas pendientes de cobro para seguir realizando esta actividad.

### **1.2.1.3 Contextualización micro**

Comercial Zurita es una empresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, inicio sus actividades el 17 de junio de 1999.

Esta empresa surgió gracias a la visión del señor Tomas Zurita con el propósito de brindar sus servicios a la colectividad y con los deseos de servir al panificador.

La empresa comercial Zurita se dedica a la venta al por mayor y menor de productos de panadería ofreciendo las mejores grasas de la línea maestro, azúcar sal y harina de trigo.

Empieza su funcionamiento en sus instalaciones ubicadas en la parroquia Huachi Grande con tres personas: gerente, contador y chofer las mismas que abastecían para realizar todas las funciones de una empresa pequeña, al inicio la empresa tuvo dificultades por ser nueva, su mercado era competitivo por las empresas que tenían mayor tiempo en el sector, a partir de ese año Comercial Zurita sigue vendiendo de acuerdo a las necesidades que el cliente solicitaba, obteniendo buenos resultados con el desarrollo de la empresa, extendiéndose en el mercado.



La entidad Ahora cuenta con cinco empleados como: Gerente, contador, auxiliar contable, secretaria, chofer.

Tiene buena acogida en el mercado pero su mayor problema es la Administración de cuentas por cobrar de la entidad ya que en la actualidad no existe un adecuado lineamiento y aplicación de los debidos procedimientos de control de cartera en “COMERCIAL ZURITA” que les ayude a llevar una correcta administración y recuperación oportuna de cuentas por cobrar.

La empresa actualmente cuenta con las siguientes líneas de productos:

<b>Proveedor y Producto</b>	<b>Presentación</b>	<b>Tamaño</b>
<b>LA FABRIL</b>		
<b>Línea Maestro</b>		
<b>Manteca</b>	Fabripan	15-55kg
<b>Mantequilla</b>	Fabripan	15- 55kg
<b>Mantequilla</b>	Marva	15 -55kg
<b>Hojaldrina</b>		20kg
<b>Chocolate</b>	Gotas	2kg
<b>Chocolate</b>	Crema	4,7kg
<b>Chocolate</b>	coberchoc	4kg
<b>Aceite</b>	Galón	27 litros
<b>MODERNA</b>		
<b>Harina</b>	Gallo	45kg
<b>Harina</b>	Pan y plus	45kg
<b>Harina</b>	Trigueñita	45kg
<b>Harina</b>	Estrella	45kg
<b>Harina</b>	Key plus	45kg
<b>DISREY</b>		
<b>azúcar</b>	Valdez	45kg
<b>JMEGA</b>		
<b>azúcar</b>	Valdez	45kg
<b>DIPOR</b>		
<b>sal</b>	Cris-Sal	45kg

**Tabla 1 Productos**

**Fuente:** Empresa Comercial Zurita  
**Elaborado por:** Herrera Mayra (2014)

Estos productos son despachados a los diferentes clientes existentes en la provincia de Tungurahua ya que su mercado no ha sido extendido a otras provincias, contando con un total de 199 clientes dedicados a la panificación.

### **1.2.2 Análisis crítico**

Luego de la recopilación de información se ha llegado a determinar las causas del problema, al realizar la aplicación de índices financieros a los Estados se verifica que el problema principal por el que atraviesa la empresa es la administración de las cuentas por cobrar que representa el 33% del total de sus activos.

### 1.2.2.1. Árbol de problemas

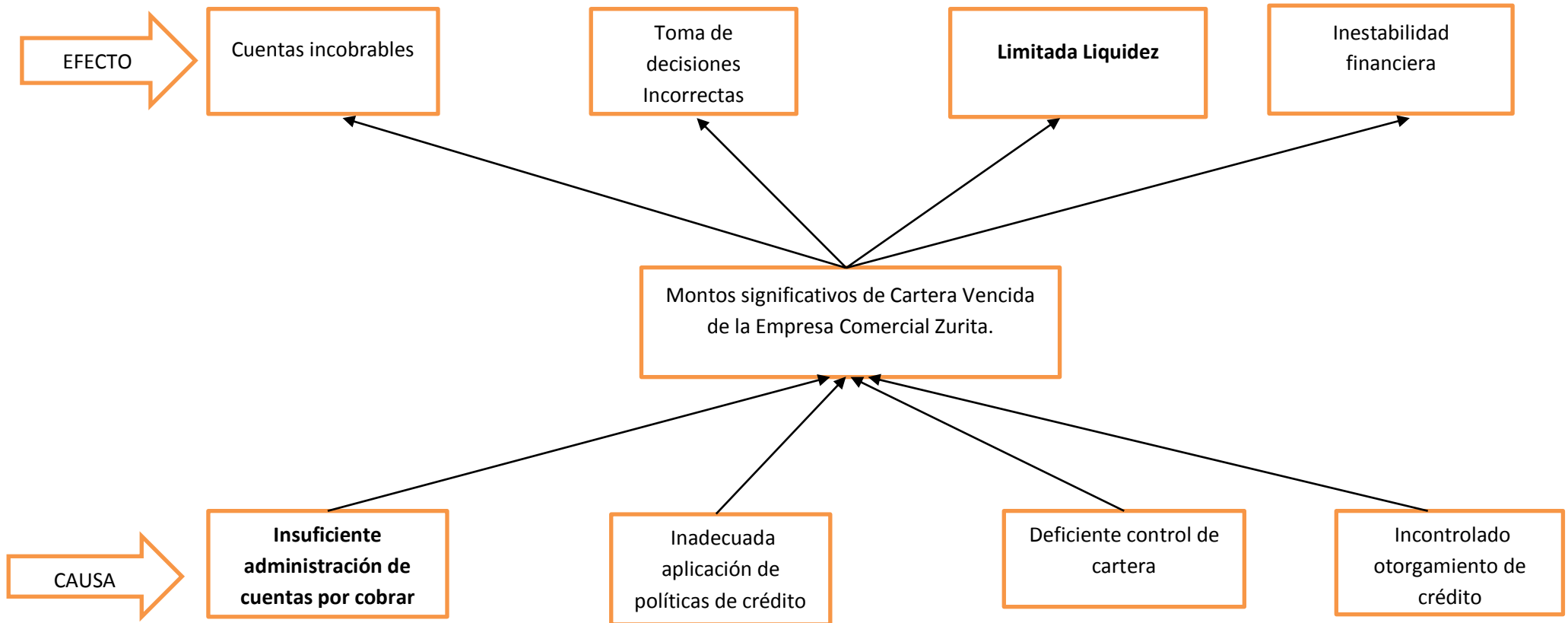


Ilustración 7 Árbol de problemas

Fuente: Árbol de problemas Comercial Zurita

Elaborado por: Herrera Mayra (2014)

### 1.2.2.2 Relación Causa-Efecto

El problema que suscita en la Empresa Comercial Zurita, es la inadecuada administración de cuentas por cobrar, provocando una cartera vencida alta y en algunos casos en cuentas incobrables, llevando a la disminución de la liquidez afectando a la estabilidad de la empresa, lo que podría ocasionar más adelante problemas al momento de cumplir con las obligaciones pendientes con los diferentes proveedores que proporcionan el material necesario para el funcionamiento de la entidad.

La inadecuada aplicación de políticas de crédito conlleva a la empresa a dar un mal uso de las mismas al no poder contar con un esquema en el cual se puedan guiar y hacer cumplir los debidos controles y procedimientos a la hora de realizar las diferentes transacciones direccionando a la incorrecta toma de decisiones otorgando de esta forma créditos a terceros sin realizar un respectivo control y una eficiente recuperación de cartera.

La empresa atraviesa por un deficiente control de cartera por lo que tiende a tener problemas al no realizar los respectivos cobros de cuentas por cobrar y otorgando créditos a personas que siguen adeudando a la empresa siendo estos acumulativos, lo que provoca una disminución en la liquidez ya que este dinero se encuentra estancado y pendiente de cobro.

El incontrolado otorgamiento de crédito provoca una inestabilidad financiera puesto que no se lleva a cabo el cumplimiento de políticas y procedimientos, por ende no existe una oportuna recaudación de cuentas por cobrar y no se da un correcto seguimiento previo al otorgamiento de crédito al cliente, además que estas podrían convertirse en cuentas incobrables afectando directamente la liquidez de la empresa debido a que al no tener un control para otorgar crédito estas no podrían ser cubiertas por la acumulación de saldos y por no realizar una revisión de la capacidad de pago del cliente.

### **1.2.3. Prognosis**

De no encontrar alternativas de solución a este problema, la empresa seguirá realizando una incorrecta administración de cuentas por cobrar, esto ocasionará que a futuro se refleje una disminución de la liquidez en la empresa y en sus flujos de efectivo futuros.

Al no contar con una adecuada administración de estos recursos la empresa pierde estabilidad financiera y sus cuentas por cobrar podrían pasar a ser cuentas incobrables siendo un problema grave para la empresa puesto que dicha cuenta actualmente representa el 33% del total de sus activos, siendo superior a caja que cuenta con un 9%, bancos con un 4% del total de sus activos, siendo uno de los recursos más importantes después de caja-bancos en la liquidez de la empresa, por esa razón es necesario analizar la administración de estos recursos y empezar a controlar de manera oportuna y eficiente los procesos de otorgamiento de crédito que permitan el alcance de los objetivos de la empresa.

Si la empresa mantiene una inadecuada administración de cuentas por cobrar, la entidad no podrá contar con una liquidez inmediata, que le permita mantenerse en un estándar adecuado dentro del mercado en el que se desenvuelve, a tal punto que podría verse involucrado en generación de endeudamientos para cubrir sus pagos inmediatos.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Es la inadecuada Administración de cuentas por cobrar lo que provoca mantener una cartera vencida significativa, afectando a la liquidez en Comercial Zurita, de la ciudad de Ambato?

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

¿Cómo es la Administración de cuentas por cobrar en el proceso de recaudación que aplica la empresa Comercial Zurita?

¿Cuáles han sido las variaciones en cuanto a la liquidez de la empresa Comercial Zurita en relación a Administración de cuentas por cobrar con respecto de años anteriores?

¿Qué estrategias de Control de la Administración de cuentas por cobrar se pueden aplicar al proceso de recuperación de cartera para tener una liquidez adecuada e inmediata en la empresa Comercial Zurita?

¿Qué propuestas se debe aplicar para optimizar el sistema de crédito y cobranza de la empresa Comercial Zurita?

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

Campo: Ciencias Sociales Educación Comercial y Derecho

Área: Educación Comercial y Administración

Aspecto: Administración de cuentas por cobrar y Liquidez

Temporal: Año 2013

Espacial: La empresa Comercial Zurita se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato.

### **1.3. Justificación**

**Interés:** La finalidad de la presente investigación es conocer los problemas que aquejan e impiden a Comercial Zurita desarrollar sus actividades de una manera idónea en su ámbito contable y laboral, para una vez encontrado el problema

con mayor relevancia que se presenta en la actualidad proceder a buscar una solución mediante alternativas y procesos como un aporte que transfiera beneficios para su desenvolvimiento y desarrollo como empresa.

La finalidad de este trabajo de investigación es importante porque la empresa Comercial Zurita está pasando por un problema que necesita ser solucionado y reestructurado

**Factibilidad:** La presente investigación es factible ya que tiene el apoyo del Gerente propietario, Contadora y trabajadores de la entidad que desean dar un aporte para que se mejore las falencias en la administración de cuentas por cobrar y por ende su liquidez, además que se cuenta con los recursos tecnológicos y económicos necesarios para la realización del proceso a llevarse a cabo para su adecuada administración.

**Novedoso:** Porque la empresa actualmente no cuenta con un plan estructurado para el manejo de la administración de cuentas por cobrar.

**Utilidad:** El aporte que se espera al realizar la investigación son los cambios que se podría realizar a la administración de cuentas por cobrar, dando un giro a la empresa mediante el control de procedimientos y estrategias que contribuyan al desarrollo económico del negocio mejorando su liquidez.

**Beneficiario:** El aporte que se logre dar favorecerá directamente al Sr Tomas Zurita Gerente Propietario, a su equipo de trabajo, sus clientes y proveedores, ya que la empresa mejoraría su liquidez, sus procesos en su administración, mejor servicio a sus clientes y proporcionará pronto pago a sus proveedores.

**Impacto:** Fortalecer y mejorar las falencias encontradas en la administración de cuentas por cobrar de Comercial Zurita mediante la aplicación de políticas y estrategias que nos permitan tener resultados idóneos y benéficos para la entidad.

#### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar la administración de cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la Empresa Comercial Zurita para determinar procesos adecuados en la gestión y recuperación de la cartera vencida.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Establecer el control de la administración de cuentas por cobrar para la identificación de las deficiencias que afecta a la Empresa Comercial Zurita.

Determinar la liquidez de la Empresa Comercial Zurita con respecto a años anteriores para la identificación del comportamiento en cuanto a estos niveles.

Proponer políticas y procedimientos a través de una metodología apropiada para mejorar las estrategias aplicadas a cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Zurita.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Al realizar diferentes investigaciones de varios autores en tesis, sobre las cuentas por cobrar y la liquidez; se considera diversas opiniones y conceptos, de las cuales se detalla a continuación entre las más relevantes:

Según Noriega, Jamie. (Internet, 2011, septiembre, pág.15; 2015, febrero, 04): en su tema Administración de cuentas por cobrar -un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala menciona que: “La administración es una rama de la dirección que abarca la inspección, operación y control en una empresa, y por medio de ella, se analizan y resuelven problemas”. Reposo en La Universidad de San Carlos Guatemala Facultad de Ciencias Económicas.

Para Noriega, Jamie. (Internet, 2011, septiembre; 2015, febrero, 04): en su tema Administración de cuentas por cobrar -un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala menciona que:

Las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Éstos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercio al mayoreo. (pág.15) Reposo en La Universidad de San Carlos Guatemala Facultad de Ciencias Económicas.

A continuación el autor Urbina, Danny. (Internet, 2010, abril; 2015, pág. 15, febrero, 04): en su tema Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del Municipio Boconó Estado Trujillo menciona “La administración de cuentas por cobrar empieza con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Es por ello, que con frecuencia se necesitan acciones correctivas, para otorgar crédito siempre que exista una buena administración de las cuentas por cobrar”. Reposa en la biblioteca de la Universidad de los Andes.

Para Brito, Verónica. (2011; pág.9) La planificación de importaciones y su incidencia en la liquidez de la empresa Daviagro hace mención en su tesis que la “Liquidez empresarial es la fuente principal para mejorar el nivel de producción en el corto plazo, relacionando la proyección de ventas y estimado periódicamente la recuperación de cobranzas, permitiendo obtener una liquidez que se incorpore al proceso de producción”. Reposa en la biblioteca de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Desde el punto de vista del autor Asubadin, Inés. (2011; pág. 14) En su tema control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla Cia. Ltda. Latacunga dice que: “La liquidez es la capacidad que tiene toda empresa para pagar sus obligaciones contraídas con terceros, además es la disponibilidad que posee la empresa para seguir trabajando”. La presente tesis Reposa en la biblioteca de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

## 2.2. Fundamentación filosófica

Para realizar la presente investigación se usará el paradigma Crítico-propositivo que se refiere a una nueva forma de comprender y hacer ciencia.

En el cual se hace mención a un cambio social, como manifestación de un proceso anterior que es necesario conocer durante su investigación requiriendo que este sea participativo, que tenga una planeación, ejecución y evaluación de resultados de un proceso sistematizado.

Para Herrera, Mayra. (2015). **Fundamentación Ontológica:** está basado en un mundo cambiante y dinámico ya que está abierto a nuevas comprensiones siendo el considerado como principal los humanos quienes son sujetos activos en la constitución de la realidad.

Según Herrera, Mayra. (2015). **Fundamentación Epistemológica:** Es el conocimiento de la realidad en donde se complementa diferentes dimensiones de conocimiento científico, político, económico y cultural del entorno investigativo.

Desde el punto de vista de Herrera, Mayra. (2015). **Fundamentación Axiológica:** Está basado en la práctica de valores objetivos como el bien, la verdad y subjetivos que buscan un medio para llegar a su fin como la responsabilidad, solidaridad, honradez, equidad que pueden diferenciarse dependiendo su importancia y tecnología dependiendo de a dónde queremos llegar y los resultados que se desea obtener.

Para Herrera, Mayra. (2015).**Fundamentación Metodológica:** Menciona al conjunto de procedimientos desarrollados para la consecución de objetivos que rige de una rama científica, formando parte de un proyecto o investigación de un proyecto que requiere de habilidades, destrezas con un amplio conocimiento para su aplicación.

## **2.3. Fundamentación legal**

### **2.3.1 Constitución de la Republica de Ecuador**

Para la Asamblea Constituyente. (Internet, 2008, diciembre, 23; 2014, mayo, 15) en la constitución de la República del Ecuador en Trabajo y Producción, sección primera se hace mención a las normas de organización de la producción y su gestión en los siguientes artículos.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (pág.151) *Ibíd*

Intercambios económicos y comercio justo en el Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica. (pág. 157) *Ibíd*

### 2.3.2 Ley de Régimen Tributario Interno (L.R.T.I)

A continuación en la Ley de Régimen Tributario Interno regulado por Correa Rafael Presidente Constitucional de la República. (Internet, 2009; 2014, mayo, 15) se menciona acerca de la contabilidad y documentos a los que debe registrarse las empresas para su funcionamiento en los siguientes artículos:

En el Art. 37 de la LRTI en la sección 1 sobre Contabilidad y Estados Financieros trata de los contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada. *Ibidem*

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

Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales. *Ibidem*

En la Ley de Régimen Tributario Interno regulado por Correa Rafael Presidente Constitucional de la República. (Internet, 2009; 2014, mayo, 15)

se menciona acerca de la contabilidad y documentos a los que debe regirse las empresas para su funcionamiento en los siguientes artículos:

Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 41.- Emisión de Comprobantes de Venta.- Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados. Ibídem

Art. 43.- Estados financieros a ser utilizados en el análisis de crédito.- Las entidades financieras así como las Instituciones del Estado que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las personas naturales o sociedades, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. Ibídem

En el capítulo I Objeto de Impuesto y Hecho Imponible Art. 140 habla sobre el Alcance del impuesto.- Sin perjuicio del alcance general establecido en la ley, en cuanto al hecho generador del Impuesto al Valor Agregado se deberá considerar:

El Impuesto al Valor Agregado grava las transferencias de dominio de bienes muebles corporales, en todas sus etapas de comercialización, sean éstas a título oneroso o a título gratuito, realizadas en el Ecuador por parte de personas naturales y sociedades. Así mismo grava la importación de bienes muebles corporales. Ibídem

### **2.3.3 Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF)**

A continuación en la publicación de Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

El Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF) adjunta el proyecto para reauscultación de la Norma de Información Financiera C-

3, Cuentas por cobrar (NIF C-3) en la que menciona: La NIF C-3 se fundamenta en la NIF A-2, Postulados básicos, específicamente en el postulado de devengación contable, ya que esa NIF establece que “Los efectos derivados de las transacciones que lleva a cabo una entidad económica con otras entidades, de las transformaciones internas y otros eventos que la han afectado económicamente, deben reconocerse en su totalidad en el momento en el que ocurren...” por lo cual, las cuentas por cobrar comerciales se reconocen cuando proceda reconocer el ingreso correspondiente, lo cual implica reconocer simultáneamente una estimación por el ingreso que se considera incobrable. Asimismo, las otras cuentas por cobrar se reconocen cuando se generen o devenguen.

## **OBJETIVO**

Esta Norma de Información Financiera C-3 (NIF C-3) tiene como objetivo establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar, que incluyen tanto las comerciales (las originadas por ventas de bienes y servicios), como las otras cuentas por cobrar, en los estados financieros de una entidad económica. (pág. 10) Ibidem

Para Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

## **CONCEPTOS GENERALES**

Se considera que las cuentas por cobrar comerciales son instrumentos financieros por cobrar (IFC) al estar basadas en un contrato, el cual puede ser desde un pedido verbal, hasta un convenio formal que detalle las obligaciones de las contrapartes.

Las otras cuentas por cobrar pueden ser instrumentos financieros por cobrar (IFC) cuando están basadas en un contrato, tales como los préstamos a empleados o partes relacionadas, o cuando se llega a un acuerdo por una reclamación a una aseguradora; otras no son un IFC si no están basadas en un contrato, tales como estimaciones de reclamaciones o saldos a favor por concepto de impuestos. (pág. 13)

Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

## **NORMAS DE VALUACIÓN**

### Reconocimiento inicial de cuentas por cobrar comerciales

El reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar comerciales debe hacerse al considerarse devengada la operación que les dio origen, lo cual ocurre cuando, para cumplir los términos del contrato celebrado, se suministra un bien o proporciona un servicio a la contraparte. Sólo deben reconocerse aquellas cuentas por cobrar comerciales por las cuales el ingreso puede ser reconocido, lo cual ocurre cuando es probable que el beneficio económico fluya a la entidad y debe estar deducida cualquier bonificación o devolución probable que esté pendiente de aplicarse o de recibirse.

Las cuentas por cobrar comerciales deben evaluarse en su reconocimiento inicial al valor razonable de la contraprestación a recibir, afectando los ingresos. Las cuentas por cobrar en las cuales el efecto del valor del dinero en el tiempo no sea importante deben evaluarse al monto nominal del contrato que respalda la venta.

En los casos de cuentas por cobrar a un plazo de un año o menos, la administración debe evaluar si el valor del dinero en el tiempo es importante, considerando, entre otros factores, si dentro del precio de venta se incluye un interés implícito, como en el caso de ventas a plazos. Si el efecto de valor del dinero en el tiempo es importante se da una mejor información financiera considerando su efecto y las cuentas por cobrar a plazos deben tratarse como un instrumento de financiamiento por cobrar de acuerdo con la NIF C-20.

La política de reconocer el valor del dinero en el tiempo debe aplicarse de forma consistente para los distintos tipos de crédito que otorgue la entidad. Por ejemplo, puede no reconocerlo en aquellos casos en los cuales el plazo comercial acostumbrado en el medio es de tres o cuatro meses, pero la entidad puede decidir reconocerlo en los casos en que las ventas sean a un plazo mayor dentro de un año o se programen pagos periódicos a lo largo de un año. (Pág.13-14) Ibidem



Para Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

## **ESTIMACIÓN PARA INCOBRABILIDAD**

En el reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar, la entidad debe reconocer una estimación por concepto de pérdidas esperadas (pérdida por deterioro) de las mismas, basada en la experiencia histórica de cobranza disponible y en los diferentes eventos futuros cuantificables que pudieran afectar el importe por recuperar. (pág. 16)

En el reconocimiento posterior deben reconocerse los cambios requeridos en la estimación para incobrabilidad, por las modificaciones en las expectativas de las pérdidas esperadas que surjan en cada periodo subsiguiente. (pág.17)

Para determinar la estimación para incobrabilidad, la entidad debe efectuar una evaluación de las pérdidas esperadas por deterioro de las cuentas por cobrar, considerando su experiencia, las condiciones actuales y los diferentes eventos futuros cuantificables que pudieran afectar el importe por recuperar de las cuentas por cobrar. Para ello, debe utilizarse la información histórica que se tenga disponible, aplicando un criterio prudencial, tal como se indica en el párrafo 56 de la NIF A-1, Estructura de las normas de información financiera. Ese análisis puede hacerse por cada cuenta en lo individual o bien, por grupos de cuentas por cobrar que tengan características de riesgo similares. Por lo tanto, la estimación debe representar el monto del grado de deterioro conjunto asignado a las distintas cuentas por cobrar. (pág.17)

La información histórica, tal como la experiencia de pérdidas crediticias, debe ajustarse con base en información observable. Los cambios en las expectativas de los flujos de efectivo futuros deben ser consistentes con los cambios en ciertos indicadores macroeconómicos, como son: la tasa de desempleo, precios de bienes raíces, precios de bienes genéricos, capacidad general de pago, etcétera, así como otros factores que son indicativos de situaciones que podrían provocar pérdidas en la recuperación de una cuenta por cobrar comercial. Para otras cuentas por cobrar debe utilizarse información similar relativa a las mismas. (pág.17)

Cuando se considere nula la probabilidad de cobro de una cuenta por cobrar, la entidad debe dar de baja el valor neto en libros de la misma, aplicando la cuenta por cobrar a la estimación para incobrabilidad. Si ésta fuera insuficiente, el

remanente de la cuenta por cobrar debe afectar de inmediato los resultados del periodo. (pág.17) Ibídem

Según Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

### **LIQUIDACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR MEDIANTE ADJUDICACIÓN DE ACTIVOS**

Como consecuencia de acuerdos con sus deudores o, en ocasiones, debido a algún fallo judicial, la entidad puede recuperar el valor de sus cuentas por cobrar mediante un intercambio de éstas por uno o varios activos no monetarios o monetarios, o una combinación de ambos. (Pág.17-18)

La autora Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

### **ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Dentro del estado de situación financiera, la entidad debe presentar las cuentas por cobrar comerciales en forma segregada de las otras cuentas por cobrar. Estos rubros deben presentarse netos de su estimación para incobrabilidad o puede presentarse la estimación por separado, a continuación del monto correspondiente de cuentas por cobrar.

Los intereses devengados, así como los costos y gastos reembolsables que se originen por las operaciones que dieron origen a las cuentas por cobrar, deben considerarse como parte de las mismas. Ibídem

Considerando su plazo de recuperación, las cuentas por cobrar deben clasificarse en corto y largo plazo, salvo que la entidad considere que una presentación diferente proporciona mejor información al usuario de los estados financieros, considerando para ello, las prácticas del sector al cual pertenece la entidad. Ibídem

Para efectos del párrafo anterior, deben considerarse como cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuya recuperación está prevista dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del estado de situación financiera o no mayor al ciclo operativo de la entidad. Todas las demás cuentas deben clasificarse en el largo plazo. *Ibíd*em

Si se descuentan cuentas por cobrar con recurso, debe presentarse el financiamiento obtenido como un pasivo y no deducirse de las cuentas por cobrar, de acuerdo con lo indicado en la NIF C-14, Transferencia y baja de activos financieros. (pág.18) *Ibíd*em

Para Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

## **ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL**

Dentro del estado de resultado integral, la entidad debe presentar, en los siguientes rubros que forman parte de la utilidad neta:

- a) el importe de interés efectivo devengado en el periodo, en el rubro de intereses ganados en el resultado integral de financiamiento (RIF) o en los ingresos de operación si la venta a plazos es una operación primaria de la entidad; y
- b) el importe de fluctuaciones cambiarias originado por la conversión de las cuentas por cobrar denominadas en moneda extranjera o en alguna otra medida de intercambio debe presentarse en el rubro de fluctuaciones cambiarias.(pág.19)

Las pérdidas por deterioro, así como la recuperación que pueda existir en el valor de las cuentas por cobrar comerciales, deben presentarse en un rubro prominente de gastos en el estado de resultado integral. Las pérdidas generadas por otras cuentas por cobrar así como las reversiones de las mismas deben presentarse en el rubro con el que se relaciona dicha cuenta por cobrar. (pág.19) *Ibíd*em

Según Tarira, Ana y CINIF. (Internet, 2013; junio; 2014 junio, 02) En el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C: (CINIF) se hace mención a las cuentas por cobrar y las normas a las que esta se rige para su respectivo tratamiento las cuales se detallan a continuación:

## **NORMAS DE REVELACIÓN**

La entidad debe revelar los principales conceptos que integran el rubro de cuentas por cobrar, tales como aquellas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, así como las estimaciones para incobrabilidad relativas. Asimismo, con base en su importancia relativa, la entidad debe revelar los principales componentes del rubro de otras cuentas por cobrar, tales como cuentas por cobrar a partes relacionadas, reclamaciones a aseguradoras, impuestos por recuperar y otros componentes. (pág.19)

La entidad debe revelar su política para determinar la estimación para incobrabilidad. Asimismo, debe revelar una conciliación entre el saldo inicial y final de dicha estimación por cada periodo presentado.

La entidad debe revelar las concentraciones de riesgo que tenga en sus cuentas por cobrar. En el caso de cuentas por cobrar comerciales, los saldos individuales o de un mismo grupo que representen más del 10% de dichas cuentas por cobrar se consideran una concentración de importancia, lo cual debe revelarse, indicando el tipo de cliente, sin necesidad de indicar el nombre. Asimismo, la entidad debe indicar la concentración por tipo de moneda o unidad de intercambio, destacando los principales saldos por cobrar en las diferentes monedas. (pág.19)

Si la entidad otorga diferentes plazos de cobro a sus clientes, debe revelar las condiciones generales de crédito que otorga y el rango de la tasa de interés que aplica.

La entidad debe revelar los montos de las cuentas por cobrar comerciales a largo plazo, agrupados en los plazos que la entidad considere apropiados. (pág.20)  
Ibídem

## **2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

### **2.4.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES DE LA VARIABLE**

Variable Independiente: Administración de cuentas por cobrar

#### **2.4.1.1 Administración Financiera**

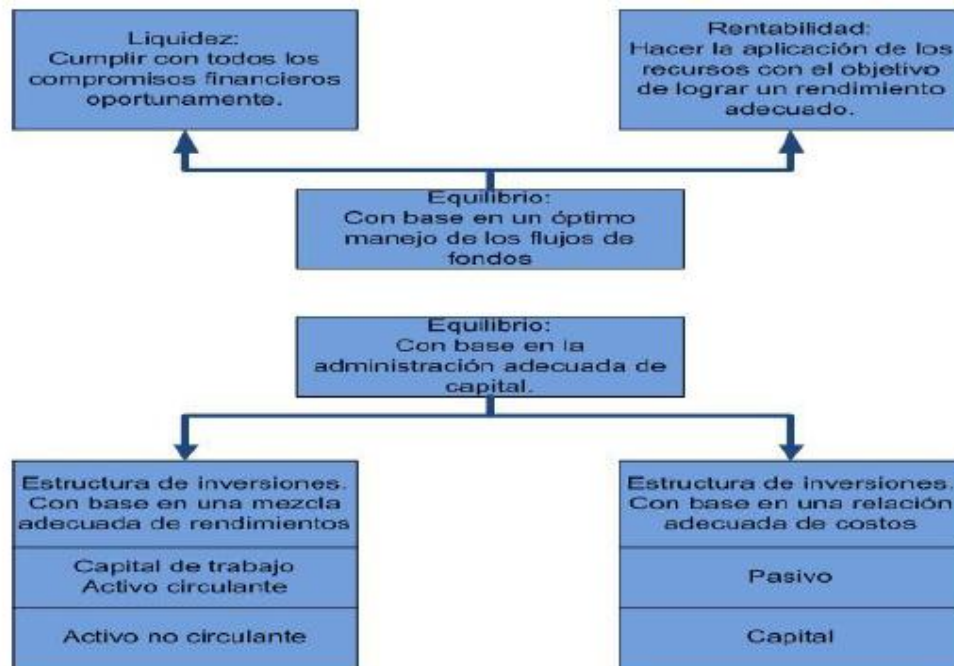
En las siguientes definiciones Robles, Carlos. (Internet, 2012; 2014, junio, 06) en su publicación Red Tercer Milenio S.C titulado Fundamentos de Administración Financiera menciona que:

La administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, aprovechando cada uno de los recursos que se tienen como los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para cumplir con los objetivos que se persiguen dentro de la organización.(pág.9)

Los recursos financieros son de los más importantes dentro de una organización, por ello es necesario usar este recurso de forma adecuada para aprovecharlo de la mejor manera posible en las inversiones que se realizan en una entidad. (pág.9)

Algunos autores definen a la administración financiera de la siguiente manera: Es una fase de la administración general, que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas. (pág.9)

Según Robles, Carlos. (Internet, 2012, pág. 18; 2014, junio, 06) en su publicación Red Tercer Milenio S.C con título Fundamentos de Administración Financiera menciona: “La administración financiera de la empresa depende del equilibrio entre la liquidez y la rentabilidad de la misma, y de la estructura que exista en relación a los activos y el pasivo”.



**Ilustración 8 Función financiera**

Guadalupe Ochoa Seltzer muestra gráficamente la función financiera principal dentro de las organizaciones

Para la investigadora la Administración financiera es muy importante dentro de una entidad ya que con la utilización de recursos humanos, tecnológicos, materiales se podría aprovechar para tener una coordinación eficiente para el desarrollo efectivo de una empresa para cumplir con los objetivos propuestos.

### **2.4.1.2 Contabilidad Financiera**

En los siguientes párrafos Sepúlveda, Yuliana. (Internet; 2011, octubre, 06; 2014, junio, 10) en su publicación Contabilidad Financiera y Administrativa hace mención a:

La contabilidad es una disciplina de naturaleza económica que tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos a todos los niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyado en bases suficientemente contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de las decisiones financieras externas y las de planificación y control internas. (pág.2)

Es el registro sistemático y cronológico de las operaciones que realiza una entidad económica con el objeto de producir información financiera que permita tomar decisiones. (pág.3)

SISTEMA CONTABLE Constituye un conjunto de proceso encaminado a identificar, medir, registrar, clasificar, informar e interpretar los hechos económicos de la vida de una empresa, susceptibles de ser expresados en unidades monetarias.(pág.6) Ibídem

Sepúlveda, Yuliana. (Internet; 2011, octubre, 06; 2014, junio, 10) en su publicación Contabilidad Financiera y Administrativa hace mención a:

### **CONTABILIDAD FINANCIERA**

Contabilidad financiera Proporcionar información sobre los aspectos financieros de una organización a los diferentes usuarios o interesados. La información está relacionada con: Los recursos de la organización, su uso o destinación .La relaciones de propiedad sobre esos recursos, los resultados obtenidos en desarrollo de las operaciones y los cambios en los recursos. (pág.14)

Objetivos de la Contabilidad Financiera: Conocer y demostrar los recursos controlados, predecir flujos de efectivo, apoyar la administración en la planeación, organización y dirección, tomar decisiones de inversión y crédito. (pág.15) *Ibíd*

En los siguientes párrafos Sepúlveda, Yuliana. (Internet; 2011, octubre, 06; 2014, junio, 10) en su publicación Contabilidad Financiera y Administrativa hace mención a:

## **ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS**

Balance General describe la situación financiera de la empresa en una fecha determinada, presentando: **ACTIVOS** - Recursos propios **PASIVOS** - Derechos de terceros sobre esos recursos **PATRIMONIO** - Derechos de los propietarios **LA ECUACIÓN CONTABLE**  $ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO$ . (pág.17)

Estado de Resultados Muestra la utilidad obtenida por la empresa en un período determinado.  $Utilidad Neta = Ingresos - Costos - Gastos - Impuestos$ . (pág.21)

Para la investigadora la contabilidad financiera está compuesta de componentes como sistema contable y estados financieros que contribuyen en un proceso de información y resultados obtenidos en un periodo determinado organizando, direccionando a una idea del pasado, presente y futuro de la empresa para la toma de decisiones.

### **2.4.1.3 Cuentas por Cobrar**

En los siguientes párrafos Chambi, Gloria. (Internet, 2011, diciembre, 12; 2014, junio, 10) en su publicación Cuentas por Cobrar Contabilidad General menciona que:



Se denominan cuentas por cobrar o créditos a cobrar a los derechos que posee una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas pendientes de cobro a una determinada fecha.

El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa.

Se clasifican en:

Cuentas por cobrar comerciales

Otras cuentas por cobrar

Para Chambi, Gloria. (Internet, 2011, diciembre, 12; 2014, junio, 10) en su publicación Cuentas por Cobrar Contabilidad General menciona que:

## **CUENTAS INCOBRABLES**

Las cuentas comerciales, agrupan todas aquellas cuentas que representan derechos sobre terceras personas, únicamente por la venta de mercancías al crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras, por ejemplo como: Cuentas por cobrar, Documentos por cobrar, Letras por cobrar, Letras renovadas por cobrar, Anticipo a proveedores, etc.

Otra cuentas por cobrar, agrupan aquellas cuentas que representen derechos sobre terceros, por cualquier concepto, por ejemplo como: Cuentas del personal, alquileres por cobrar, Comisiones por cobrar, Intereses por cobrar, etc. Pero exceptuando las ventas.

Cuentas incobrables, agrupan todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos sobre terceras personas. Es decir crédito irrecuperable, perdido por ejemplo como: Cuentas incobrables, letras incobrables, Documentos incobrables, etc.

Según Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza las siguientes menciones:

### **CONCEPTO DE CUENTAS POR COBRAR.**

Las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados. (pág.3)

Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas. Las cuentas por cobrar son el total de todo el crédito extendido por una empresa a sus clientes; por lo consiguiente, esta cuenta del Estado de Posición Financiera Representa cuentas no pagadas adeudadas a la empresa. Desde el punto de vista del administrador financiero la cantidad en dólares de las cuentas por cobrar se puede dividir en dos partes. Una de ellas representa los desembolsos de caja efectuados por la empresa al proporcionar los productos que se han vendido; la otra, es la diferencia entre los desembolsos de caja y los precios de venta de los productos. La porción de desembolso de caja es la inversión real de la empresa en cuentas por cobrar; lo restante representa utilidades contables. (pág.4) *Ibíd*

### **DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Para determinar un nivel en cantidad de cuentas por cobrar es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuenta al otorgamiento de créditos y clientes. (pág.6) *Ibíd*

Desde el punto de vista de Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza las siguientes menciones:

## **ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR**

El Análisis por medio de razones financieras ayuda a determinar la rotación de las cuentas por cobrar a clientes, su convertibilidad y el periodo promedio de cobranza para que en base a lo encontrado, cambie total o parcialmente o reafirme las políticas de cobranza y otorgamiento de crédito pactados. Es una técnica para medir la circulación de las cuentas por cobrar y se calcule en dos pasos:( pág.13)

FÓRMULA Ventas Netas a crédito Rotación de cuentas por cobrar Promedio de cuentas x cobrar 360 Días de crédito=Rotación de cuentas.

$$\text{Rotación de C x C} = \frac{\text{Ventas Netas a Crédito}}{\text{Promedio de cuentas por Cobrar x 360 Días}} = \\ = \text{Rotación de Cuentas}$$

El proceso de las cuentas por cobrar:

Facturación

Notas de Crédito y Cargo.

Pagos

Cuentas Incobrables.

Facturación.

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente.

Según Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21, pág. 14; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza la siguiente mención: NOTAS DE CRÉDITO Y CARGO. “En ellas se registran todos aquellos descuentos y devoluciones que se concede a clientes. Estos se tramitan a través del departamento encargado de la facturación el cual se encarga de elaborar las notas.”

Para Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21, pág. 15; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza las siguientes menciones: PAGOS. “La consideración de pagos de clientes es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza turna la información correspondientes a cuentas por cobrar y esta actualiza el auxiliar de clientes”.

El autor Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza las siguientes menciones:

## **CUENTAS INCOBRABLES**

Es sumamente importante analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranza, se aprecie una baja probabilidad de cobro. Cuando esto sucede se debe enviar al cliente un aviso de cobro ya sea por medio de cartas, o funcionarios de mayor jerarquía con lo cual se exija el cobro. (pág.15)

## **EL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

El crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos

Es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene cuatro objetivos:

Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente.

Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente,

Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida. *Ibídem*

Para Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza las siguientes menciones:

### **PERIODO DE CRÉDITO**

El agrandar el periodo de crédito estimula las ventas, pero existe un costo en los fondos invertidos bajo cuentas por cobrar (saldos). Determinar el periodo óptimo de crédito implica localizar el punto en el cual las utilidades marginales provenientes del incremento en ventas quedan exactamente compensadas por los costos de mantener un monto más elevado de sus saldos. A continuación se mencionaran cuatro funciones principales que toda empresa debe tomar en cuenta dentro de sus políticas (pág.18)

Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza las siguientes menciones:

### **MANTENIMIENTO DE LÍMITES DE CRÉDITO.**

Es sumamente importante, que la función encargada de los pedidos, conozca los límites de crédito de cada cliente. (pág.18)

### **COBRANZA**

Con el objeto de recibir pagos por las ventas realizadas, los departamentos de crédito y cobranza deben interactuar con clientes. POLITICA DE COBRANZA Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. (pág.19)

Para la autora Chávez, Beatriz. (Internet, 2012, noviembre, 21; 2014, junio, 12) con tema Administración de Cuentas por Cobrar realiza las siguientes menciones:

## **REGISTRÓ DE PAGOS DE CLIENTES.**

Se encargó de controlar físicamente el dinero efectivo y depositar el efectivo en la cuenta bancaria de la compañía además de turnar a otras funciones ínter compañía, documentos que certifiquen la recepción y el correcto depósito de dinero. (pág.19)

## **ANÁLISIS DE CARTERA**

Un análisis de cartera se refiere primordialmente al listado de clientes que toda empresa tiene; el análisis se debe a saber por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo a los límites de crédito que la compañía ha otorgado, cada cliente debe de tener un estado de Cuenta que informe todas las transacciones que se han realizado con él y si este ha cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos ya que si no se deben de ir desechando aquellos que no han cumplido con lo establecido y esto también de acuerdo a las políticas de control que la empresa tenga ya establecidas. (pág.20)  
Ibídem

Para Luis. (Internet; 2011, diciembre, 30; 2014, junio, 12) en su Blogger Métodos para el Cálculo de Estimación de Cuentas Incobrables y su Contabilización realiza las siguientes explicaciones referentes al tema:

Son aquellas cuentas que las empresas generan por la venta de bienes y servicios al crédito, a clientes que por “a” o “b” razón no pagan, en este caso, las cuentas de dichos clientes se denominan “Cuentas Incobrables” y constituyen una pérdida un gasto para la empresa. Por lo tanto las pérdidas por cuentas malas constituyen un gasto por las ventas a crédito, o sea un gasto en el que se incurre para aumentar las ventas.

Sin embargo es necesario aclarar que aun cuando en el dado se considera un porcentaje de incobrable muy bajo, es decir, hoy en día es de tomar en cuenta que se debe generar la reserva contable correspondiente con una política definida por

la alta Administración y buscando no generar falsas expectativas sobre clientes que pueden ser irrecuperables.

En el sector comercio se sugiere los siguientes parámetros para la generación de reservas: moras de 60 días 10%, moras de 90 días 25%, moras de 90 a 120 días 50% y más de 120 días 100% de reserva. Las condiciones en que se desenvuelven los negocios hoy en día, aplicar el porcentaje tradicional (5%) podría resultar un riesgo para el negocio al final de un determinado ejercicio.

Para Luis. (Internet; 2011, diciembre, 30; 2014, junio, 12) en su Blogger Métodos para el Cálculo de Estimación de Cuentas Incobrables y su Contabilización realiza las siguientes explicaciones referentes al tema:

### **BASES PARA EL CÁLCULO DE CUENTAS MALAS O INCOBRABLES**

Para determinar la cantidad correspondiente a cuentas malas, se conocen tres bases o métodos:

La base de un porcentaje sobre las ventas al crédito

La base de cancelación directa

La base de porcentaje sobre las Cuentas por Cobrar

La base de un porcentaje de las ventas al crédito: consiste en estimar un porcentaje para las ventas para determinar el valor para las cuentas que se consideran incobrables y de esa manera se constituye una provisión o Reserva para Cuentas Incobrables.

### **PRESENTACIÓN EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (BG)**

El saldo de las cuentas incobrables aparece clasificado en el grupo de los activos corrientes descontado del valor a cobrar por clientes, de esa forma se presenta en dicho estado, el valor que la empresa realmente espera recuperar por las cuentas a crédito. *Ibidem*

Para a investigadora las cuentas por cobrar representan los derechos que se adquiere ante terceras personas por motivo de otorgamiento de crédito al entregar un producto que pueden no ser cobradas convirtiéndose en incobrables por la falta de gestión de la empresa y por falta de compromiso del cliente provocando una pérdida para la entidad.

Es muy importante realizar un análisis de cartera para conocer su rotación y los créditos que no han sido cubiertos a demás es necesario tener una provisión para cuentas incobrables clasificados dentro del activo corriente que debe ser disminuido con el valor de incobrabilidad demostrando el valor que realmente la empresa podría cobrar.

#### **2.4.2.1 Gestión Financiera**

Para Rodríguez, Pedro. (Internet, 2013, noviembre, 17, 2014, junio, 14) en su publicación acerca de la gestión financiera define:

La Gestión financiera debe cimentarse en decisiones que constituyan a la sincronización perfecta de los flujos monetarios, en forma tal que la integración de los recaudos y las disponibilidades iniciales del efectivo, permita el cumplimiento oportuno de los compromisos o deuda como requisito que favorece el mantenimiento de buenas relaciones laborales, comerciales y financieras, además la gestión debe propender para el uso eficiente de recursos, para evitar la saturaciones o la ausencia de los mismos.

La gestión financiera gracias a sus aportes a la minimización de costos, el empleo efectivo de los recursos colocados a disposiciones de la gerencia y la generación de fondos vitales para el desempeño empresarial, auspicia la recuperación de la inversión, por cuanto contribuye el alcance de resultados positivos en sus dos componentes a saber:

Margen de utilidad

Movilización o rotación del fondo

Margen establece cuanto se gana por cada dólar vendido y permite evaluar la eficiencia en la cobertura de costos.



La rotación determina cuanto se vende por cada dólar invertido y facilita medir la eficiencia en la utilización de los recursos invertidos.

Según la investigadora la gestión financiera se enfoca en el conjunto de técnicas necesarias para una buena estructura financiera la cual debe cimentarse en la sincronización de flujos y rentabilidad de la empresa, que estos sean de utilidad para que la gerencia tome decisiones al respecto de su evaluación.

#### **2.4.2.2 Análisis Financiero**

Álvarez, Juan (2011) en su libro Contabilidad y Auditoría Investigaciones en Teoría Contable N° 33 Considera los siguientes temas el Análisis Financiero como la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados y datos financieros con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativas y útiles para la TOMA DE DECISIONES:

Es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente, pasada y los resultados de las operaciones de una empresa con el objeto de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones futuras

Para herramientas web para la investigación el “Análisis Financiero es un proceso mediante el cual se aplican diversos métodos a los estados financieros e información complementaria para hacer una medición adecuada de los resultados obtenidos por la administración y tener una base apropiada para emitir una opinión correcta acerca de las condiciones financieras de la empresa y sobre la eficiencia de su administración; así como para el descubrimiento de hechos económicos referentes a la misma y la detección de deficiencias que deban ser corregidas mediante recomendaciones.

Existen dos tipos de análisis: a) Análisis Interno: se realiza dentro de la propia empresa y, b) Análisis Externo: es llevado a cabo fuera de la empresa, bien sea por un analista de crédito, asesores de inversión o cualquier persona interesada.

Las razones financieras pueden ser: Razones de liquidez (capital de trabajo, solvencia, prueba del ácido, rotación de inventario, plazo promedio de inventario, rotación de cuentas por cobrar, plazo promedio de cuentas por cobrar, rotación de cuentas por pagar y plazo promedio de cuentas por pagar)

Razones de endeudamiento (razón de endeudamiento, razón pasivo-capital y razón pasivo a capitalización total. Razones de rentabilidad (margen bruto de utilidades, margen de utilidades operacionales, margen neto de utilidades, rotación de activo total, rendimiento de la inversión, rendimiento del capital común, utilidades por acción y dividendos por acción) Razones de cobertura (veces que se ha ganado el interés, cobertura total del pasivo y razón de cobertura total) (pág.174).

Desde el punto de vista de la investigadora el Análisis financiero está basado en el pasado presente y futuro de la empresa ya que al efectuarse este se obtiene datos que pueden ser comparativos entre años anteriores para tener información sobre el crecimiento o decrecimiento que se ha tenido a través del tiempo para ser analizados y tomar decisiones en un momento oportuno.

### **2.4.2.3 Liquidez**

Según Bernstein. (Internet, 1999; 2014, junio 14) en eumed.net Tesis doctorales de Ciencias Sociales con tema Análisis de las dificultades financieras de las empresas en una economía emergente: las bases de datos y las variables independientes en el sector hotelero de la bolsa mexicana de valores dice:

La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

Esto quiere decir que, fundamentalmente la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar a la empresa. A su vez la tesorería es considerada el componente más líquido con respecto a todos los demás activos, pues proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación. También este componente representa el inicio y el final del ciclo de explotación y su conversión va dirigida a todo tipo de activos, como por ejemplo: las existencias que se convierten en cuentas por cobrar mediante el proceso de ventas. (pág.551)

Según el autor Acosta, Jaime A. (internet, 1998; 2014, junio, 14) en su publicación E.S.C.A. titulado Análisis e Interpretación de la Información Financiera I” comenta:

## **LIQUIDEZ**

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas oportunamente.

De acuerdo con la forma de analizar el contenido de los Estados Financieros existe los siguientes métodos de evaluación:

Método de análisis Vertical: Se emplea para analizar Estados financieros como el Balance General y Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

Método de análisis Horizontal: es un procedimiento que consiste en comparar Estados Financieros Homogéneos en dos o más períodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

Según Herrera, Carvajal y Asociados Cía. Ltda. (Internet; 2014, junio, 16) En su publicación Safitools Versión Excel (Inteligencia de Negocios BI) menciona que los Índices que miden la liquidez son:

Índices de Solvencia (Razón Corriente): Indica el número de dólares que, en promedio dispone la empresa para cancelar cada dólar del pasivo corriente dentro del ciclo de operación, la relación tiene que ser superior a uno.

$$RC = \frac{ACTIVO\ CORRIENTE}{PASIVO\ CORRIENTE}$$

Capital de Trabajo Neto: Refleja la disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo. El índice debe ser siempre positivo.

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

Índice de Liquidez (Prueba Acida): Mide la disponibilidad de recursos inmediatos de la compañía (activos más líquidos) con respecto a los pasivos con vencimiento inferior a un periodo; es un índice rígido para evaluar la liquidez de la empresa. Debe ser superior a uno.

$$\begin{aligned} & \text{INDICE DE LIQUIDEZ} \\ & = \frac{\text{CAJA BANCOS} + \text{INV. TEMPORALES} + \text{CTAS POR COBRAR}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} \end{aligned}$$

$$\text{APALANCAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

Indicador de Rotación: Indican la lentitud de estas cuentas o el tiempo en que tardan en hacerse efectivo dentro de una empresa.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito en el periodo}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}}$$

Para la investigadora la liquidez es muy indispensable para el funcionamiento de una empresa ya que es considerado como un activo líquido que debe estar presente en el momento oportuno para poder cubrir los pagos y gastos que posee la entidad, esta puede ser controlada por medio de la aplicación de análisis vertical y horizontal de los estados financieros o con la aplicación de índices que demuestren el capital de trabajo con la cual se cuenta ,índice de liquidez, rotación de cuentas por cobrar ya que después de caja bancos este es el activo más líquido.

Una empresa que no posea liquidez no puede funcionar porque no contaría con la capacidad de cumplir con sus obligaciones y por ende llegaría a tener una inestabilidad financiera recurriendo al endeudamiento o a la venta de sus bienes causando un fuerte impacto quedando en quiebra por lo que es importante realizar diversos procesos para su control y principalmente una correcta administración de sus cuentas por cobrar con la recuperación oportuna para tener un capital de trabajo estable y eficiente.

### 2.4.3 Súper - ordinación de las variables

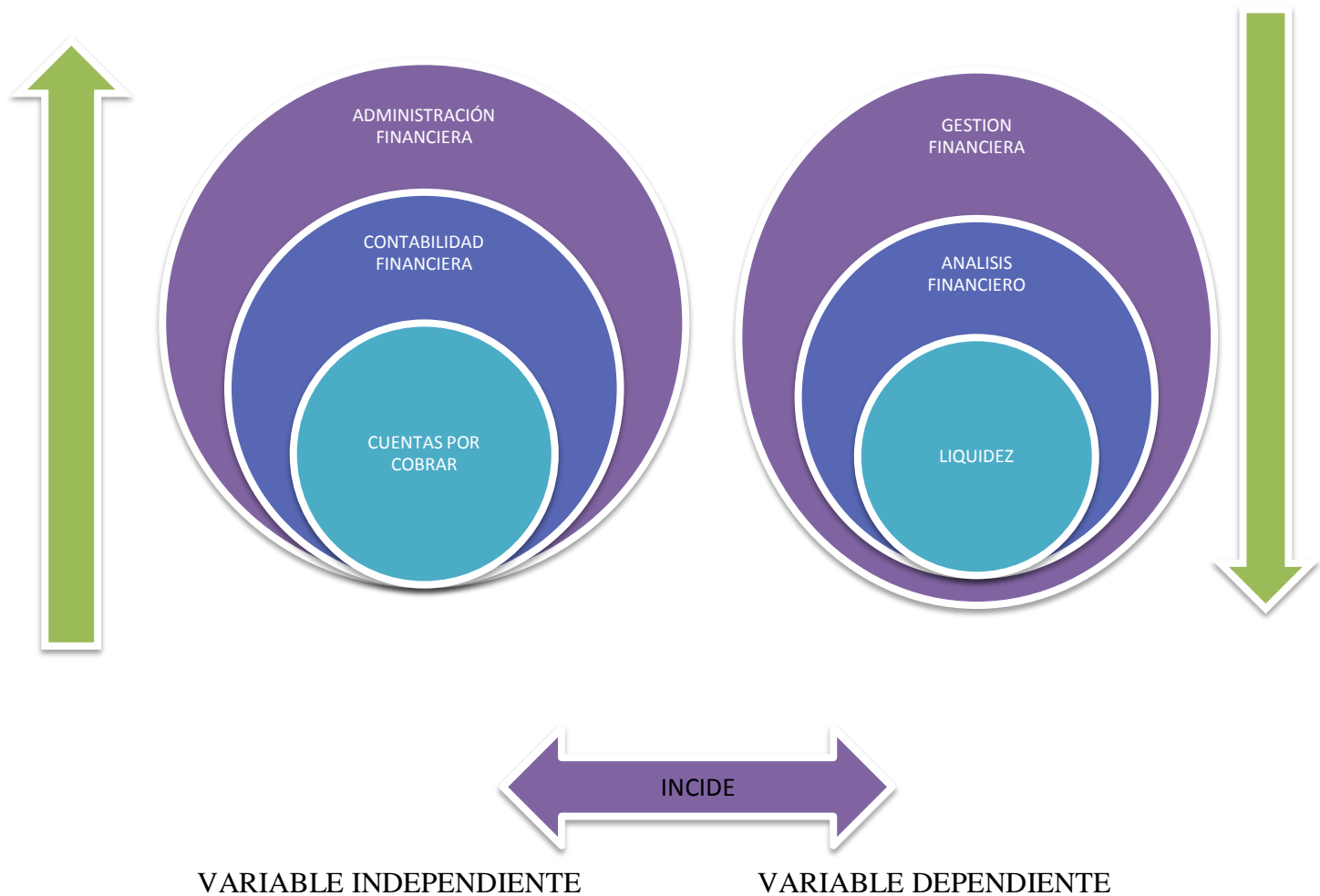


Ilustración 9 Súper-ordinación de las variables

**Fuente:** Variables Comercial Zurita

**Elaborado por:** Herrera, Mayra (2014)

### 2.4.3.1 Subordinación de las ideas

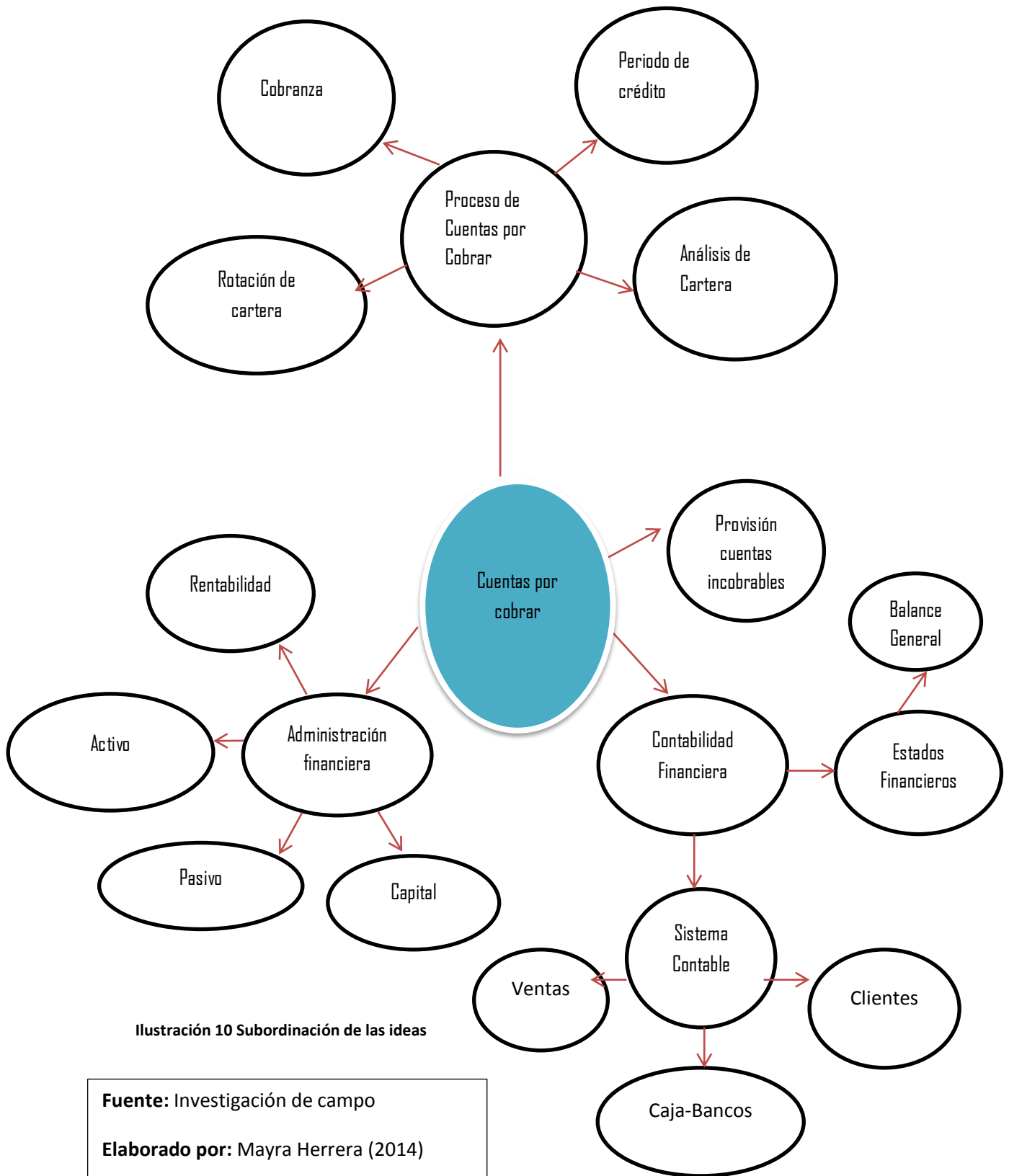


Ilustración 10 Subordinación de las ideas

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### 2.4.3.2 Subordinación de las ideas

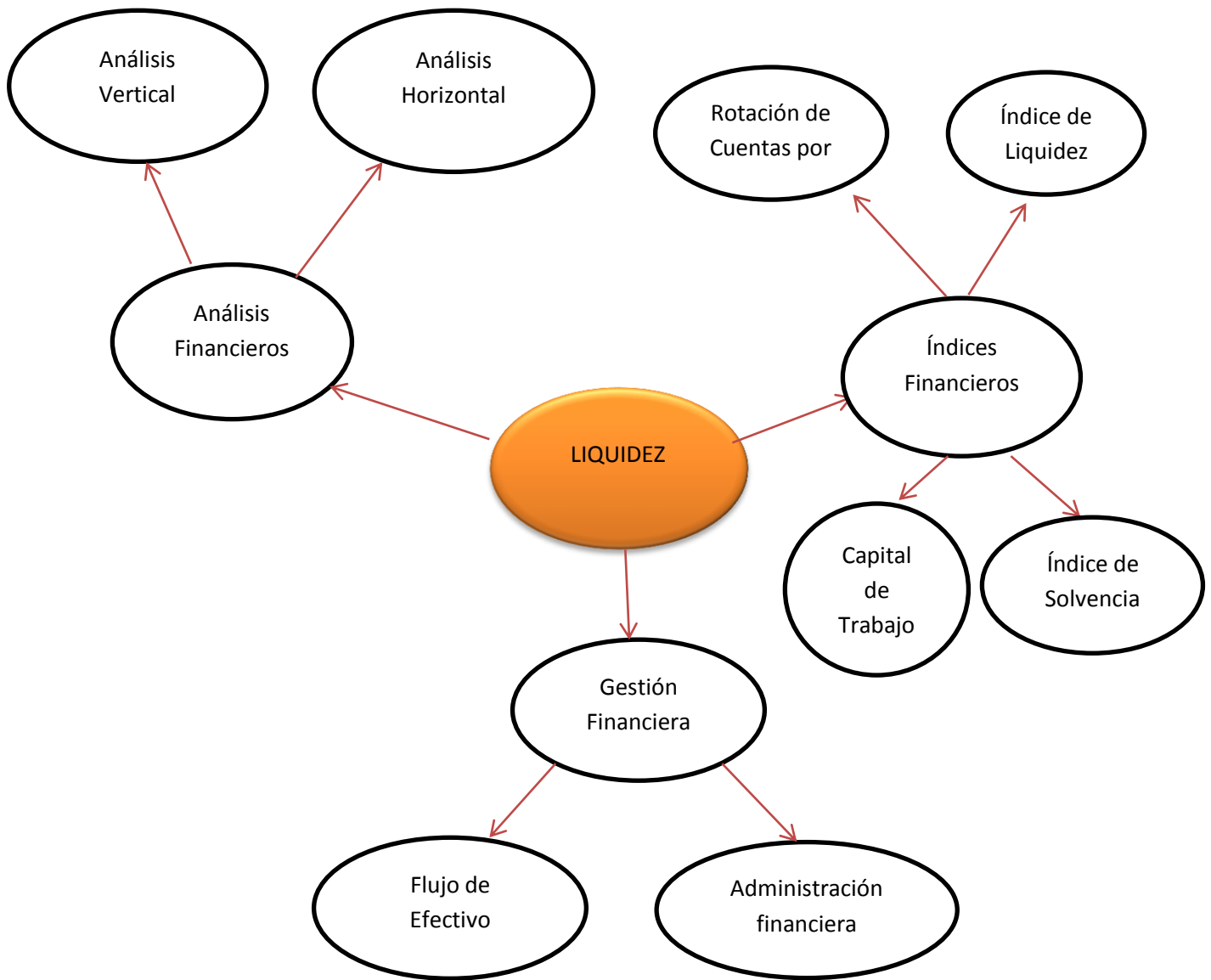


Ilustración 11 Subordinación de las ideas

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Mavra Herrera (2014)



## **2.5. Hipótesis**

La inadecuada Administración de Cuentas por Cobrar influye en la disminución de la Liquidez de la Empresa Comercial Zurita.

## **2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis**

Variable independiente: Administración de Cuentas por Cobrar

Variable dependiente: Liquidez

Unidad de observación: Empresa Comercial Zurita

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Modalidad básica de la investigación**

##### **3.1.1. Investigación de Campo**

Según el autor Arias (2006, pág. 31) la investigación de campo “Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

Para el presente proyecto de Tesis la investigación de campo es en la Empresa Comercial Zurita., donde se desarrolla la investigación en el lugar que ocurre el problema, específicamente en el departamento Contable, en la administración de cuentas por cobrar de la entidad, mediante este método se podría apreciar la participación como investigador en el lugar de los hechos para buscar una futura solución al problema que a traviesa la empresa.

##### **3.1.2. Investigación bibliográfica-documental**

Desde el punto de vista del autor Arias (2004, pág. 25) la investigación bibliográfica-documental “Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.

## **3.2. Nivel o tipo de investigación**

### **3.2.1. Exploratorio**

A continuación el autor Ibarra Chano (internet, 2011, octubre, 26; 2015, febrero, 20) en su publicación metodología de la investigación menciona que la investigación exploratoria son:

Las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

### **3.2.2. Descriptivo**

A continuación el autor Ibarra Chano (internet, 2011, octubre, 26; 2015, febrero, 20) en su publicación metodología de la investigación menciona que la investigación exploratoria son: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”.

### **3.2.3. Investigación Correlacional:**

El autor Adriancristian (internet, 2011, febrero; 2014, agosto, 05) en su publicación en Buenas tareas define a la investigación correlacional como:

Este tipo de investigación está indicada para determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno. Ella no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento.

Se caracteriza

Porque primero miden las variables

Luego mediante pruebas de Hipótesis y la aplicación de técnicas estadísticas se estimula la correlación.

Su Objetivo principal Es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Esto se debe a que si existe relación entre ellas, al variar una variable, de igual modo varía la otra. (pág.1)

Para el estudio de Investigación en la empresa Comercial Zurita se aplicará la Investigación Correlacional en el área Contable donde aparece el problema, mediante esta investigación se puede llegar a conocer las causas o circunstancia por las que se produce el problema que perjudica al desarrollo de la empresa.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

A continuación Levin y Rubin (internet; 1996; 2014, julio, 02) Definen que "Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones"

Para el presente trabajo de investigación se trabajará con documentos como: Historial de factura, auxiliar y mayores de ventas, clientes, caja- bancos, Estados Financieros de la empresa. Ver AnexoNº.1

#### **3.3.2. Muestra**

Para Murria (internet; 1991; 2014, julio, 02) define "Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla".

Al realizar la investigación y tomado para la población los documentos de la empresa sabiendo que se conoce el número de elementos se realiza la muestra para poblaciones Finitas. Ver AnexoNº.2

Determinación del tamaño de la muestra

Formula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

NC = Nivel de confiabilidad

z = % de fiabilidad deseado para la media muestral

p = % de veces que se suponer ocurre un fenómeno

q = % de veces de no ocurrencia del fenómeno (1-p)

e = error máximo permitido

Como no se conoce la proporción esperada, se le asigna los máximos valores, la suma de p + q siempre debe ser igual a 1.

$$p + q = 1$$

$$p = 0.5$$

En este proyecto de investigación existe una población de 199 clientes durante el año 2013 en la empresa comercial Zurita de los cuales se tomara a los 54 clientes que se encuentran adeudando a la entidad, con un nivel de confianza del 95%, con un error que se estima de un 5%.

Datos:

$$n=?$$

$$N= 54$$

$$NC = 95\%$$

$$NC= 0.95$$

$$z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = (1-0.5)= 0.5$$

$$e = 5\% =0.05 \text{ valor estándar}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(54)}{(0.05^2)(54 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{51.86}{1.09}$$

$$n = 47$$

### 3.4 Operacionalización de variables

#### 3.4.1 Variable independiente: Administración de cuentas por cobrar

VARIABLE INDEPENDIENTE: Administración de cuentas por cobrar					
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo.	Derechos exigibles	Cumplimiento de cobros a Clientes	¿Los clientes realizan sus pagos puntualmente?	Cuestionario Entrevista: Gerente y contadora	
		Cartera vencida	¿Cuál es el tiempo máximo de crédito aplicado a sus clientes ? a) 25-30 días b) 45 días c) 60 días	Cuestionario Entrevista: Gerente y contadora	
		Políticas para cobros a clientes	¿ Cual de estas políticas de cobranza aplica la empresa a sus clientes? a) Descuento por pronto pago. b) No facturar si tiene deudas pendientes. c) Hacer un seguimiento de las fechas de vencimiento. d) Recibir anticipo previa la facturación.	Cuestionario Entrevista: Contadora	
	Ventas a crédito	Monto de facturación a crédito		¿ De las siguientes políticas cuáles maneja la empresa previo al otorgamiento de crédito a sus clientes? a) Pedir referencias b) Pedir garantías c) Otorgar a cada cliente una cifra adecuada a su capacidad de reembolso d) No se realizaran facturas cuando el Distribuidor tenga facturas vencidas pendientes de pago.	Cuestionario Entrevista: Gerente y contadora
				¿Existe un límite establecido para el otorgamiento de crédito por las ventas realizadas a los clientes?	Cuestionario Entrevista: Gerente y contadora
				¿Se realiza un análisis mensual de los montos facturados a crédito?	Cuestionario Entrevista: Gerente y contadora

**Tabla 2 Variable Independiente: Administración de cuentas por cobra**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### 3.4.2 Variable dependiente: Liquidez

VARIABLE DEPENDIENTE: Liquidez				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo</p>	Cobertura de pagos a corto plazo	Cumplimiento de pago a proveedores	¿ La empresa mantiene acuerdos con sus proveedores para pagos atrasados en el caso de no cumplir con la fecha pactada?	Observación Ficha de observación: Documentos
		Monto de cuentas por pagar	¿ La empresa establece políticas de compras con los proveedores?	Cuestionario Entrevista: Contadora
		Formas de pago	¿Cuál es la forma de pago que usualmente maneja la empresa: efectivo, Cheque, transferencias bancarias?	Cuestionario Entrevista: Contadora
	Disponibilidad económica	Indice de capital de trabajo	¿Mantiene la empresa fondos disponibles como capital de trabajo?	Observación Ficha de observación: Balance general
		Indice de solvencia	¿ La empresa aplica análisis de su solvencia para cubrir los pasivos a corto plazo?	Observación Ficha de observación: contabilidad de la empresa.
		Indice de liquidez	¿ La empresa tiene disponibilidad oportuna de dinero en efectivo para cubrir pagos inmediatos?	Observación Ficha de Observación: Balance general
		Indice de rotación de cuentas por cobrar	¿Cuál es el tiempo mayor que maneja la empresa para hacer efectivo las cuentas por cobrar? a) 25-30 días b) 45 días c) 60 días	Observación Ficha de observación: Libro auxiliar de clientes
		Monto de cuentas por cobrar	¿ Es significativo el monto por cobrar a los clientes de la empresa?	Observación Ficha de observación: Balance general

**Tabla 3 Variable dependiente: Liquidez**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)



### 3.5 Plan de recolección de información

Según el autor Méndez (internet, 1999; 2014, agosto, 10) Define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como:

Los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento (pág.143)

Definición de los sujetos y documentos a utilizarse en la investigación, clientes que conforman la muestra de la investigación a detallarse a continuación:

<b>CLIENTE</b>	<b>CLIENTE</b>
Acosta Jhony	Paguay Gladys
Bombón Geovanny	Pálate Oscar
Bombón Rubén	Pálate Segundo
Cunalema Javier	Pálate Néstor
Chango José	Pazmiño Carmen
Díaz Reynaldo	Pico Casimiro
Espín Jaime	Pico Francisco
Espín María	Pico Edwin
Gallegos Ana	Pimbomaza José
Granda José	Recalde Luis
Izurieta Marco	Ricachi Yolanda
Ipiales Edison	Rodríguez Danilo
Jerez Elvia	Sánchez Teresa
Jerez Freddy	Sanguil Luis
Lagua Obdulia	Silva Edison
Lucero Marco	Silva Nolberto
Lucero Marcelo	Silva Rosero Edison

Llundo Ángel	Tenelema Segundo
Martínez Eva	Villacreses Aida
Martínez Segundo	Yánez Marco
Mejía Ángel	Yungan Yungan José
Mesías Rosa	Yuquilema José
Naranjo Jorge	Zamora Laura      Zurita Oscar
TOTAL 47 CLIENTES	

**Tabla 4 Clientes que forman la muestra**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

La contadora de la empresa Dra. Mónica Balladares.

Registros contables como:

Estados Financieros

Facturas

Listado de ventas por clientes

Estado de cuenta por clientes

Caja recaudación

Mayores y Auxiliares de caja-bancos, ventas, cuentas por cobrar.

Retenciones.

Selección de técnicas a emplear para la recolección de información.

Cuestionario

Ficha de Observación

Instrumentos seleccionados para recabar datos que contribuyan a la técnica de recolección de información.

Mayores y Auxiliares de caja-bancos, ventas, cuentas por cobrar  
Estados Financieros.

Procedimientos para la recolección de información:

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
¿Para qué?	Para llegar al objetivo de la investigación.
¿De qué personas y registros?	Clientes, contadora de la empresa, registros contables.
¿Sobre qué aspectos?	Administración de cuentas por cobrar Liquidados de la empresa.
¿Quién?	Mayra Elizabeth Herrera Morales
¿Cuándo?	Enero – diciembre del 2013
¿Dónde?	Empresa Comercial Zurita
¿Qué técnica de recolección?	Cuestionario Ficha de observación
¿Con que?	Mayores y Auxiliares de caja-bancos, ventas, cuentas por cobrar. Estados Financieros.

**Tabla 5 Procedimientos para la recolección de información**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### **3.6 Procesamiento y Análisis**

#### **3.6.1 Plan de procesamiento de información.**

Revisión de la información recabada por medio de la ficha de observación y cuestionario.

Tabulación de datos obtenidos en los análisis financieros realizados.

Aplicación de Hipótesis

Procesamiento de información:

**Cuestionario:**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
PREGUNTA	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIO

**Tabla 6 Cuestionario de control interno**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

**Ficha de Observación:**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN

**Tabla 7 Ficha de observación**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

## Representación Gráfica:

### Gráfico de barras.

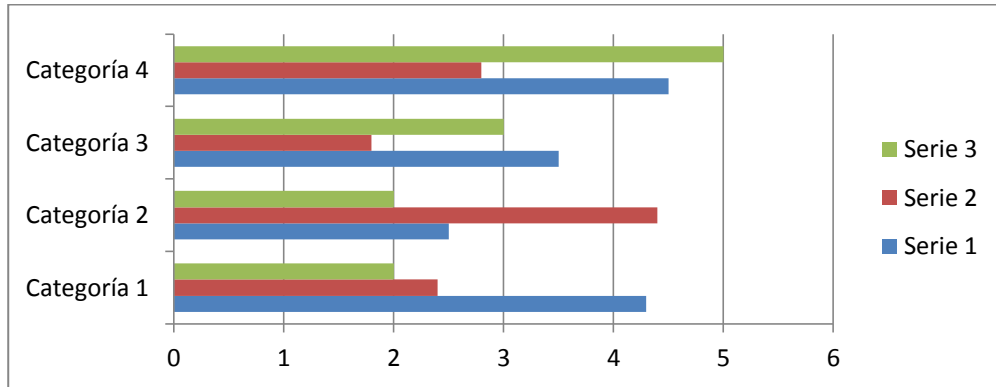


Ilustración 12 Gráfico de barras

**Fuente:** Técnicas de Estudio

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

Análisis e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos durante la investigación.

### Comprobación de Hipótesis.

Para la comprobación de hipótesis se toma como referente la correlación cuya

fórmula es  $r = \frac{n \sum xy - \sum x * \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$  y se representa con la letra r.

n= Número de datos

x= variable independiente

y= variable dependiente

xy= resultado de la multiplicación de los datos de las dos variables.

Tabla de relación de variables:

Altísima 0.9 a 1

Alta 0.7 a 0.90

Apreciable 0.20 a 0.40

No se toma en cuenta 0.00 a 0.20

### **Aplicación de Conclusiones y recomendaciones**

Para realizar las conclusiones y recomendaciones se tomara en cuenta los objetivos específicos mencionados en el capítulo I:

Diagnosticar el control de la administración de cuentas por cobrar para la identificación de los puntos críticos de la Empresa Comercial Zurita.

Analizar la liquidez de la Empresa Comercial Zurita con respecto a años anteriores para la identificación de los niveles de solvencia de la misma.

Proponer políticas y procedimientos a través de la metodología apropiada para mejorar estrategias aplicadas a cuentas por cobrar de la entidad.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de los resultados

En el presente capítulo se realiza el análisis e interpretación de resultados mediante los datos recopilados y la información obtenida en base a la aplicación de diferentes métodos como análisis financieros de la entidad del periodo 2013, clasificación por mes de datos recabados en el listado de ventas por clientes del año 2013, con la finalidad de conocer la situación actual por la que pasa la empresa Comercial Zurita dedicada a la distribución de productos de consumo masivo para el panificador, para lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

#### Fluctuación de compra a crédito de los clientes de acuerdo a los meses en el año 2013

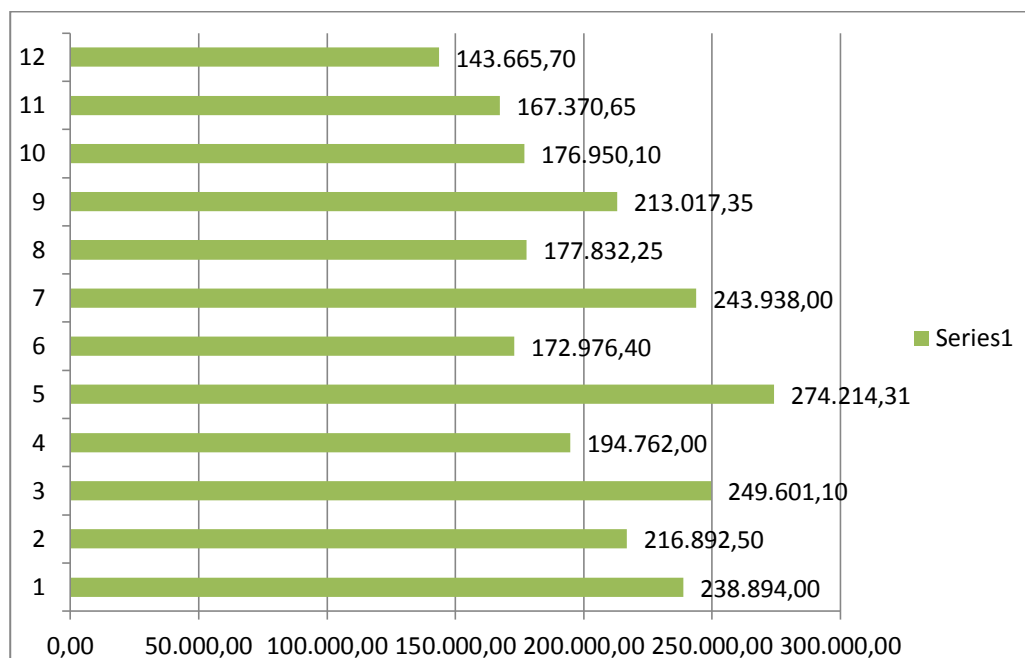


Ilustración 13 Fluctuación de compra a crédito de los clientes de acuerdo a los meses en el año 2013

**Fuente:** Balance General Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

**Análisis:** De acuerdo a la fluctuación de compra de los clientes en el año 2013 se puede observar que los meses en que mayormente se ha vendido son en enero, marzo, mayo, julio y septiembre

**Interpretación:** Los resultados nos muestran que la Empresa Comercial Zurita tiende a otorgar mayor crédito a sus clientes en 5 meses respectivos ya que la empresa tiene pocos clientes con los que trabaja de contado.

### Análisis Vertical del activo de la empresa

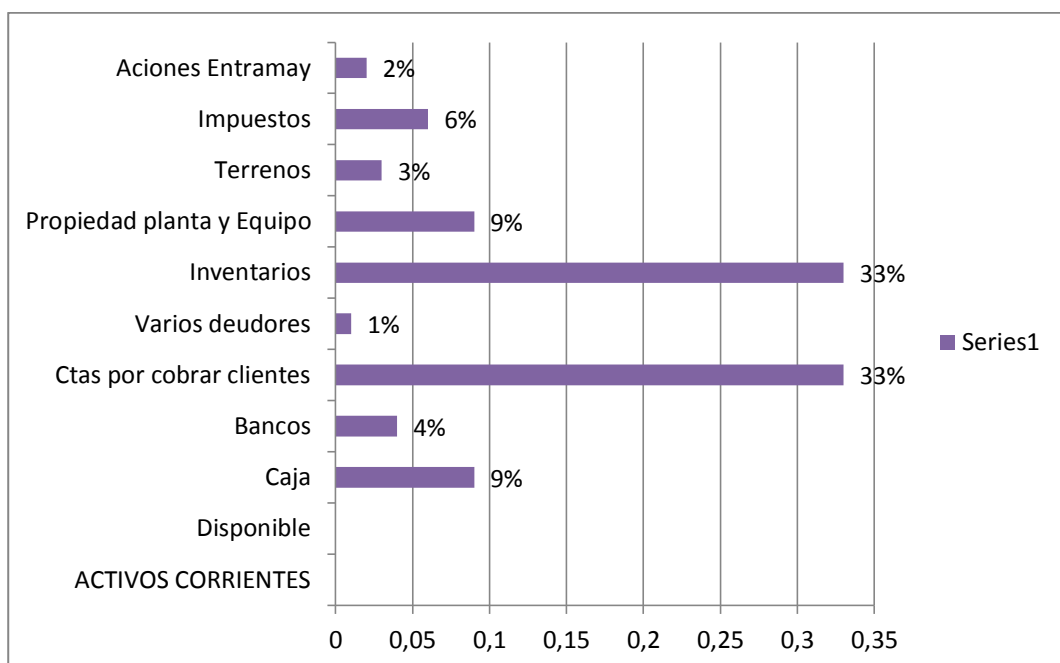


Ilustración 14 Análisis vertical del activo de la empresa

**Fuente:** Balance General Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

**Análisis:** Con respecto al Gráfico que muestra el análisis vertical del activo de la empresa se puede observar que la entidad tiene acciones Entramay 2%, impuestos 6%, terrenos 3%, propiedad planta y equipo 9%, inventarios 33%, varios deudores 1%, cuentas por cobrar clientes 33%, bancos 4%, caja 9%.

**Interpretación:** De estos resultados se puede deducir que los inventarios y cuentas por cobrar clientes representan el 33% del total de los activos de la entidad lo que



implica que esta no cuente con una liquidez inmediata ya que caja representa el 9% y bancos el 4%.

### Análisis vertical del pasivo de la empresa

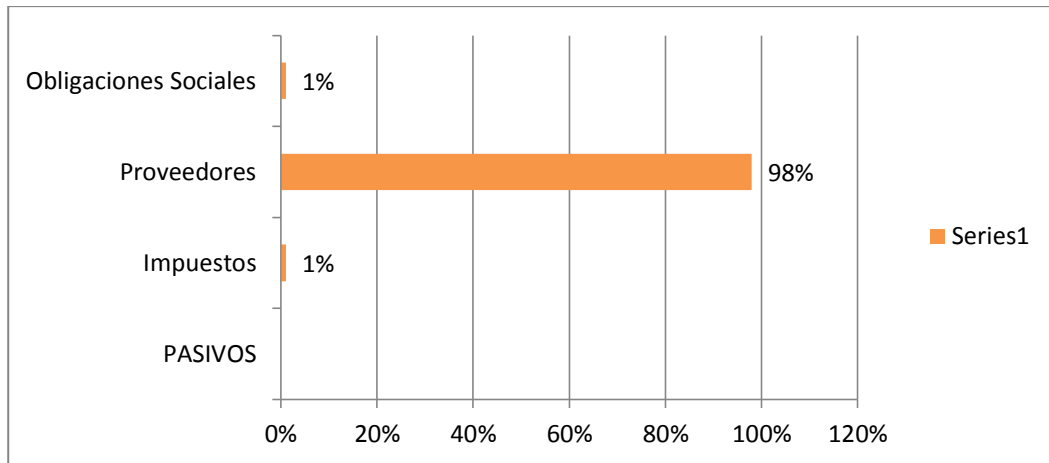


Ilustración 15 Análisis vertical del pasivo de la empresa

**Fuente:** Balance General Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

**Análisis:** Con respecto al análisis vertical del pasivo de la empresa se puede observar que esta solo cuenta con 3 pasivos como impuestos 1%, proveedores 98%, obligaciones sociales 1%.

**Interpretación:** De lo que podemos ver proveedores representa el 98% del total de los pasivos de la empresa lo cual obliga a que exista mayor liquidez en la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

## Análisis horizontal del activo de la empresa

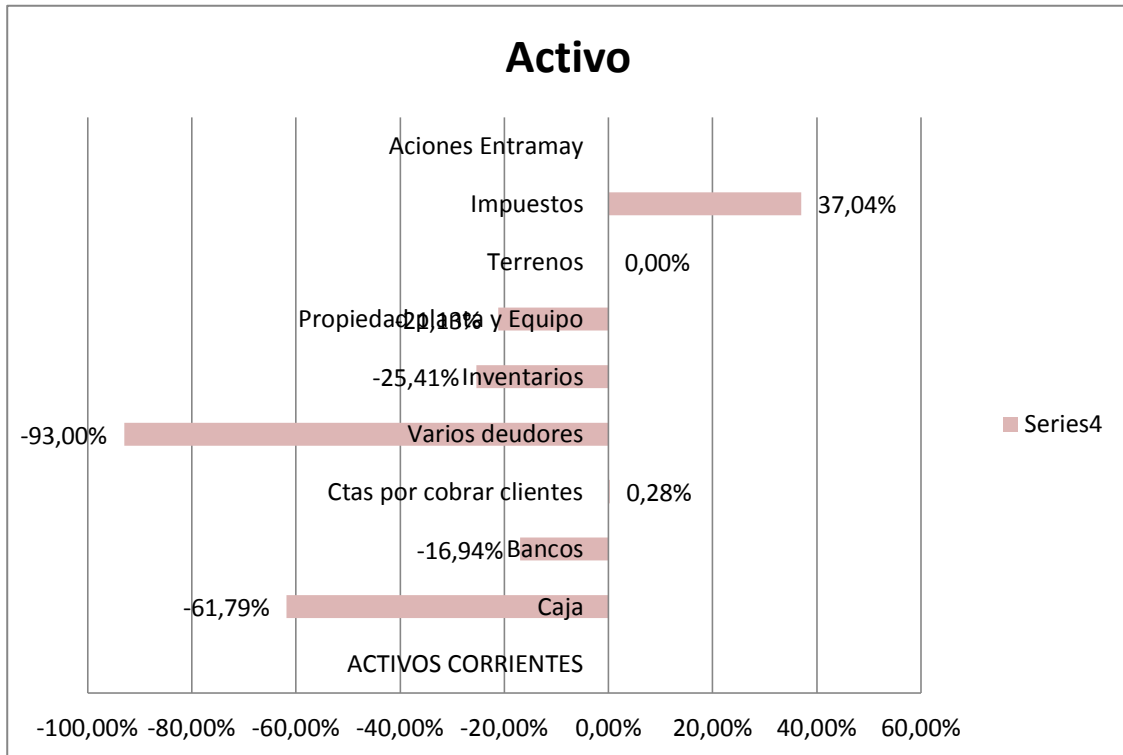


Ilustración 16 Análisis Horizontal del activo de la empresa

**Fuente:** Balance General Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

**Análisis:** En el presente análisis horizontal de la empresa acciones Entramay se mantiene, los impuestos incrementaron en 37.04%, terrenos se mantiene, propiedad planta y equipo tiene una disminución de 21.13%, inventarios disminuye 25.41%, varios de deudores disminuye en 93%, cuentas por cobrar incrementa en 0.28%, bancos disminuye en 16.94%, caja disminuye en 61.79%.

**Interpretación:** Lo que nos indica estos resultados es que existe una disminución considerable de la liquidez en bancos con 16.94% y caja con 61.79% tomando en consideración el año 2012 al año 2013, teniendo un aumento de 0.28% en cuentas por cobrar clientes lo cual demuestra que en el año 2013 se otorgó mayor crédito.

## Análisis horizontal del pasivo de la empresa

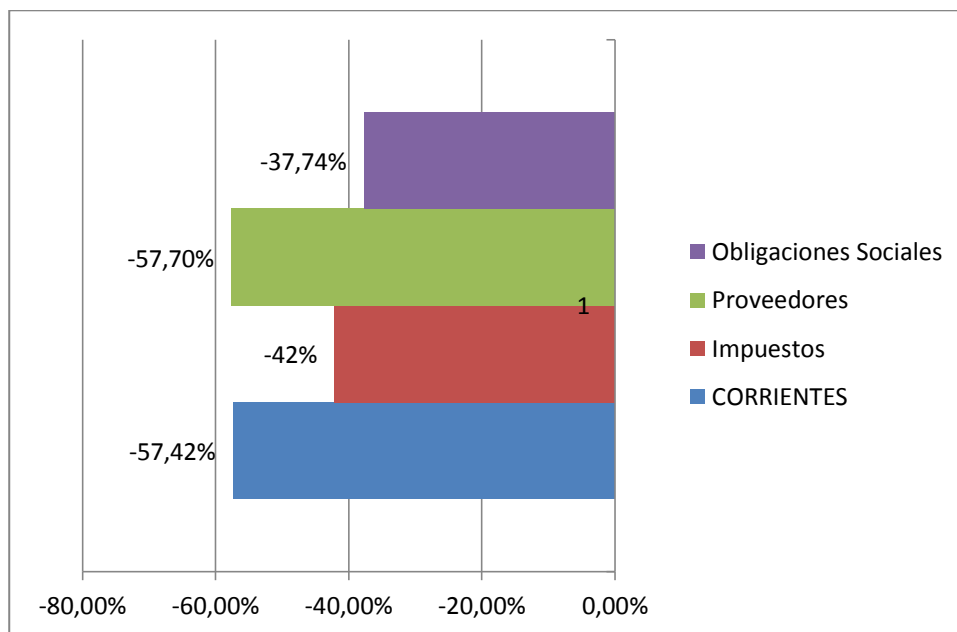


Ilustración 17 Análisis horizontal del pasivo de la empresa

**Fuente:** Balance General Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

Análisis: Con respecto al análisis horizontal de la empresa los resultados arrojan que disminuyeron razonablemente los impuestos en 42%, proveedores 57.70%, obligaciones sociales 37.74%.

Interpretación: Con referencia al año 2012 en el año 2013 hubo una disminución significativa en proveedores con 57.70% lo que implica que se ha pagado gran porcentaje de obligaciones a corto plazo.

### Comparación del activo total de la empresa del año 2012-2013

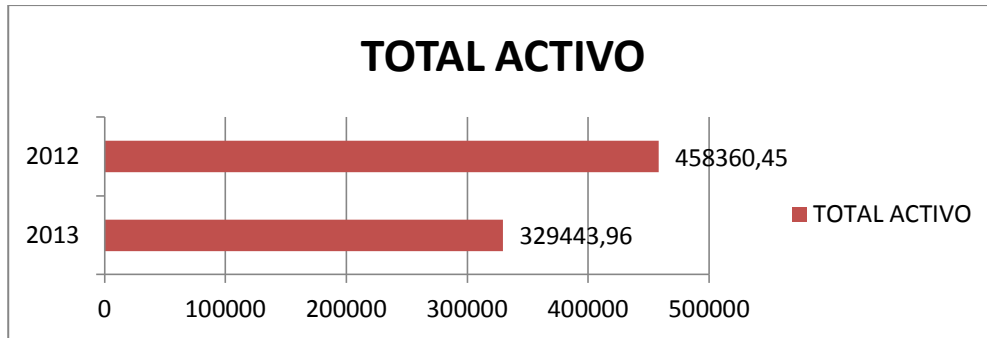


Ilustración 18 Comparación del activo total de la empresa del año 2012-2013

**Fuente:** Balance General Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

Análisis: En el año 2012 el activo fue de \$458360.45, en el año 2013 disminuye a \$329443.96.

Interpretación: Con esta información se evidencia que el activo total de la empresa disminuyó considerablemente de \$458360.45, a \$329443.96 lo cual refleja un considerable desfase tomando en consideración un año, y esto a su vez es negativo ya que se aspira a que con el transcurso del tiempo aumente los activos y no que disminuyan.

### Comparación del pasivo de la empresa del año 2012-2013

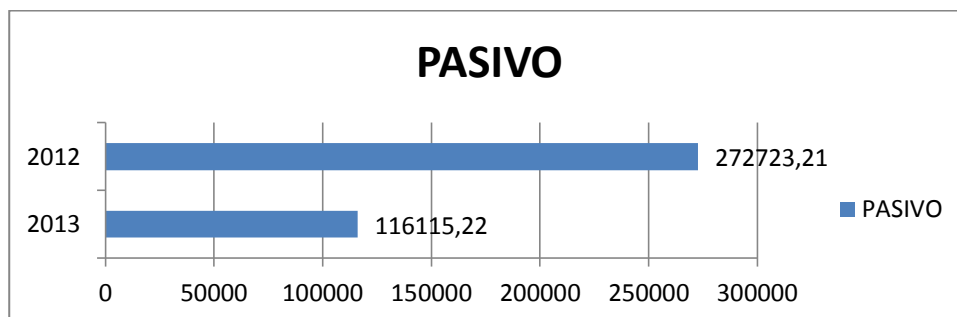


Ilustración 19 Comparación del pasivo de la empresa del año 2012-2013

**Fuente:** Balance General Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

Análisis: Al realizar una comparación entre 2 años al pasivo da como resultado que en el 2012 el pasivo fue de \$272723.21 y en el año 2013 fue de \$116115.22.

Interpretación: la entidad disminuyo sus pasivos de \$272723.21 a \$116115.22 lo cual es notable según se muestra en el gráfico además que representa algo positivo para la empresa Comercial Zurita.

Verificación de Hipótesis.

Modelo Estadístico.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x * \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

### Aplicación de la Prueba

La prueba fue aplicada en base a la muestra de clientes en el que se toma como X= cuentas por cobrar que son los valores obtenidos en el total de cuentas por cobrar de cada mes, y como Y= Caja recaudación que es los valores recaudados de los pagos que realizaron los clientes tomados en la muestra. Ver Anexo N°.3

MESES	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
ENERO	\$ 70.047,00	\$ 81.211,00	\$ 5.688.586.917,00	\$ 4.906.582.209,00	\$ 6.595.226.521,00
FEBRERO	\$ 78.478,00	\$ 74.033,50	\$ 5.810.001.013,00	\$ 6.158.796.484,00	\$ 5.480.959.122,25
MARZO	\$ 72.937,00	\$ 74.686,00	\$ 5.447.372.782,00	\$ 5.319.805.969,00	\$ 5.577.998.596,00
ABRIL	\$ 85.187,00	\$ 71.384,50	\$ 6.081.031.401,50	\$ 7.256.824.969,00	\$ 5.095.746.840,25
MAYO	\$ 87.339,00	\$ 91.188,00	\$ 7.964.268.732,00	\$ 7.628.100.921,00	\$ 8.315.251.344,00
JUNIO	\$ 67.635,50	\$ 69.727,50	\$ 4.716.054.326,25	\$ 4.574.560.860,25	\$ 4.861.924.256,25
JULIO	\$ 88.738,00	\$ 89.438,82	\$ 7.936.622.009,16	\$ 7.874.432.644,00	\$ 7.999.302.522,99
AGOSTO	\$ 77.914,75	\$ 78.205,20	\$ 6.093.338.606,70	\$ 6.070.708.267,56	\$ 6.116.053.307,04
SEPTIEMBRE	\$ 96.601,00	\$ 75.982,23	\$ 7.339.959.400,23	\$ 9.331.753.201,00	\$ 5.773.299.275,77
OCTUBRE	\$ 86.641,25	\$ 112.993,00	\$ 9.789.854.761,25	\$ 7.506.706.201,56	\$ 12.767.418.049,00
NOVIEMBRE	\$ 76.843,75	\$ 63.318,13	\$ 4.865.602.552,19	\$ 5.904.961.914,06	\$ 4.009.185.586,70
DICIEMBRE	\$ 87.853,00	\$ 67.306,02	\$ 5.913.035.775,06	\$ 7.718.149.609,00	\$ 4.530.100.328,24
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 976.215,25</b>	<b>\$ 949.473,90</b>	<b>\$ 77.645.728.276,34</b>	<b>\$ 80.251.383.249,44</b>	<b>\$ 77.122.465.749,49</b>

Tabla 8 Aplicación de la prueba

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mavra Herrera (2014)

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x * \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

r

$$= \frac{12(77.645.728.276,34) - 976.215.25(949.473.90)}{\sqrt{12\{(80.251.383.249,44) - (976.215,25)\}^2} \sqrt{12\{(77.122.465.749,49) - (949.473,90)\}^2}}$$

r=0.31

Correlación

Altísima 0.9 a 1

Alta 0.7 a 0.90

Apreciable 0.20 a 0.40

No se toma en cuenta 0.00 a 0.20

### **CONCLUSION:**

Una vez analizado la correlación entre las variables con los datos experimentales de cuentas por cobrar y liquidez se determina un coeficiente de relación igual a 0.31 en la que demuestra que existe un apreciable correlación entre ellas.

Por lo cual demuestra que la administración de cuentas por cobrar interfiere en la liquidez de la empresa Comercial Zurita.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Las cuentas por cobrar no están controladas adecuadamente por lo que se ha llegado a identificar las siguientes falencias que se consideran afecta a la gestión de este componente importante en la información financiera de la empresa, las mismas que se detallan a continuación:

La empresa no hace uso práctico de la aplicación de políticas establecidas para venta ni cobranza, porque sólo las conocen de manera verbal, no escrita, debido a esto no se han ajustado correctamente a la necesidad de la empresa, es por ello que no se cumplen a cabalidad las formas de realizar sus ventas a crédito.

- La cartera vencida tiende a incrementarse, en el análisis efectuado las ventas a crédito crece en el año 2013 en un 0.28% en relación al año 2012 y no existe recuperación a tiempo de las cuentas pendientes de períodos anteriores, y lo que se busca es que tenga un decremento y no un aumento en la cartera vencida.
- No maneja límites de crédito lo que le impide a la empresa realizar un análisis mensual sobre las ventas.
- La empresa no cuenta con una ruta establecida de venta y cobro a sus clientes y lo realiza indistintamente de acuerdo a la necesidad del cliente cuando este lo solicita, siendo también un punto débil a la hora de recaudar su dinero pues por las circunstancias la entidad tiene días en los que los clientes no lo solicitan sus servicios y por ende es un día desperdiciado.

- En cuanto a la liquidez, la acumulación de cuentas por cobrar es significativa puesto que representa un 33% de sus activos corrientes a diferencia de bancos 4% con un y caja 9% razón por la cual afecta a la liquidez de comercial Zurita porque es un dinero que se está acumulando y pendiente de cobro, esto puede ocasionar una inestabilidad a la hora de cumplir con los proveedores debido a que es necesario contar con dinero líquido para efectuar cualquier transacción.
- Una vez aplicado el índice de liquidez inmediata se puede ver que en la empresa COMERCIAL ZURITA en el año 2012 cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 0,34 de dólar de caja, bancos e inversiones temporales mientras que en el año 2013 cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 0,37 de dólar de caja, bancos e inversiones temporales que no es un resultado óptimo por lo cual no alcanza a ser un valor relativo para cancelar las obligaciones, al aplicar la fórmula de liquidez inmediata se demuestra que por cada dólar que se encuentre adeudando la empresa solo se puede cubrir con caja 0.37ctvs, además que en la comparación entre el año 2012-2013 solo existe un incremento que no es significativo porque es solo de 0.03 ctvs.
- La empresa maneja un plazo de cobranza de 30 días pero por lo general la mayor parte de clientes cancela sus cuentas pendientes en 45 días, siendo un punto crítico ya que los proveedores solo otorgan un plazo máximo de 25 a 28 días lo que significa que la Empresa Comercial Zurita recauda más tarde y tiene que pagar más temprano a sus proveedores.
- La empresa no cuenta con políticas de crédito difundidas que permita realizar un análisis a los clientes.



## 5.2 Recomendaciones

- La empresa debería establecer políticas referentes a ventas y cobranzas, que contribuyan al mejoramiento de su administración y por ende pueda llevar un mejor control sobre sus ventas y cobranza con sus clientes.
- La empresa debe realizar un análisis a sus clientes de tal modo que exista un control de los montos facturados a crédito, haciendo un seguimiento al saldo que se mantiene mensualmente en la cartera vencida, para que de esta manera tenga un mejor control a la hora de otorgar crédito y evitar la acumulación de facturas, presionando al cliente a cubrir con sus obligaciones para poder hacer la entrega y facturación del pedido.
- La empresa tiene que aplicar y hacer uso de políticas de crédito y cobranza en la cual debe incluirse una revisión previa de facturas pendientes de cobro y la capacidad de pago que tiene el cliente para cubrir sus obligaciones.
- Realizar una lista de rutas de cobranzas que servirá de ayuda para optimizar el tiempo teniendo una ruta dividida por zonas para cada día y los clientes conocerán los días de visita que realizara la empresa para sus ventas o cobros para que estén prevenidos para realizar sus pedidos y cancelar el dinero adeudado a la entidad.
- Para mejorar y conocer la liquidez de la empresa primero se debe aplicar un análisis para saber la situación actual sobre los recursos y las falencias de la entidad y adoptar políticas de cobranza para que se recupere de forma oportuna las cuentas pendientes de cobro que por ende contribuirán a que la entidad tenga un crecimiento en su liquidez.

- Para mejorar la liquidez inmediata y poder cubrir los pasivos la empresa debe mejorar su rotación de cartera para lo cual debería aplicar medidas más drásticas para que el cliente cumpla con las obligaciones adquiridas realizando un recordatorio al cliente que tiene deudas pendientes y que se acerque a cancelar o enviando un representante de la empresa para que agilite el cobro, de esta forma se lograra disminuir la cartera para que pueda mejorar la liquidez inmediata.
- Se recomienda que la empresa deba renegociar los plazos de crédito con sus proveedores en vista del plazo que ellos manejan con sus clientes o a su vez renegociar con sus clientes mediante promociones y descuentos por pronto pago para equilibrar los cobros con los pagos que tiene que hacer la entidad.
- Aplicación Políticas y procedimientos para la administración de cuentas por cobrar de la empresa Comercial Zurita.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Título**

Políticas y procedimientos para la administración de cuentas por cobrar de la empresa Comercial Zurita.

##### **6.1.2 Institución ejecutora**

La presente investigación se realizó en la Empresa Comercial Zurita

##### **6.1.3 Beneficiarios**

Los principales beneficiarios son:

Empresa Comercial Zurita

Administradores de la empresa

Gerente propietario de la empresa

##### **6.1.4 Ubicación**

La Empresa comercial Zurita se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato parroquia Huachi Grande calle Alaska y Alabama S/N.

##### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

El tiempo estimado para la propuesta de la presente investigación es:

Inicio: Agosto 2014

Final: Noviembre 2014

### 6.1.6 Equipo técnico responsable

El equipo responsable de la conclusión y ejecución de la propuesta que beneficiara a la empresa son:

N°	CARGO	NOMBRE
1	GERENTE	Sr. Tomas Zurita
2	CONTADORA	Dra. Mónica Balladares
3	INVESTIGADORA	Mayra Herrera
4	TUTORA	Dra. Patricia Jiménez

Tabla 9 Equipo técnico responsable

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

## 6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La empresa comercial Zurita se dedica a la venta al por mayor y menor de productos de panadería ofreciendo las mejores grasas de la línea maestro, azúcar sal y harina de trigo.

Al realizar la investigación se puede evidenciar que la empresa atraviesa por dificultades al momento de administrar sus cuentas por cobrar, esto se debe a que la entidad no cuenta con políticas de ventas y de cobros establecidas y lo realizan empíricamente llegando a tener un impacto en la liquidez por no tener una recuperación oportuna de sus cuentas pendientes de cobro.

La cartera es recaudada más tarde y tiene que pagar más temprano a sus proveedores.

Comercial Zurita cuenta con una infraestructura y un equipo de trabajo acorde a las exigencias en la actualidad que debería de ser aprovechado con una adecuada administración para su correcto funcionamiento mediante la implantación de políticas que garantice un nivel de confianza efectivo para la entidad.

Este trabajo servirá para mejorar la administración de cuentas por cobrar y la liquidez de Comercial Zurita con un aporte en el establecimiento de políticas y procedimientos a través de metodologías apropiadas para mejorar las estrategias que han sido aplicadas por la empresa.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad existe un sinnúmero de empresas dedicadas a la comercialización de productos de consumo para panadería por lo cual Comercial Zurita desea ser una empresa líder en el mercado y tener una buena administración dentro de su empresa.

La finalidad de la presente propuesta es muy importante debido a que la empresa Comercial Zurita actualmente necesita contar con información financiera real y oportuna principalmente con respecto a su liquidez, lo cual no ha sido posible lograrlo, como la administración de cuentas por cobrar que está siendo aplicada no es suficiente para obtener una recaudación pronta de sus cuentas pendientes de cobro y por ende no puede mejorar su liquidez.

Es de vital importancia hacer un énfasis en las cuentas por cobrar pues éste componente del Estado Financiero representa un recurso muy importante para el funcionamiento de la empresa, después de caja y bancos, cuentas por cobrar es considerado como uno de los activos más líquidos de la empresa.

La empresa Comercial Zurita podría corregir sus falencias con la aplicación de instrumentos y técnicas direccionadas a la administración de cuentas por cobrar y por ende a su liquidez para ello se podría emplear estrategias, metodologías que contribuyan en el fortalecimiento de sus falencias en sus distintas actividades desarrollando un buen trabajo dentro de su ámbito financiero, al desplegar sus actividades de la forma correcta se obtendrá un resultado óptimo para que comercial Zurita sea una de las empresas líderes en el mercado y a su vez cuente con un buen estándar de liquidez para el giro del negocio.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo general**

Gestionar la recuperación de cartera para el mejoramiento de las actividades de Comercial Zurita como una herramienta útil para un adecuado crecimiento en su nivel de liquidez.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

Identificar el procedimiento actual de las actividades de ventas y cobros con el fin de detectar los puntos que están afectando a la administración dentro de las cuentas por cobrar.

Diagnosticar el problema mediante la aplicación de un cuestionario de control interno.

Estructurar nuevas políticas y procedimientos de venta y cobro de la entidad para mejorar la recuperación de cartera vencida.

Identificar de acuerdo a las zonas que maneja la empresa, días de visita a cada cliente para realizar ventas y cobros a través de una lista de rutas que permita manejar un plan de ventas.

Evaluar la liquidez diaria que permita establecer parámetros de control y seguimiento de las cuentas pendientes de cobro.

## **6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD**

### **Socio-Cultural**

En la actualidad existen diversas empresas dedicadas a la distribución de productos para el panificador quienes no poseen un conocimiento sobre la importancia de administrar correctamente sus cuentas por cobrar ya que esta es vital para tener una buena liquidez, y se lo lograra al aplicar un manejo adecuado de la misma.

### **Tecnología**

La entidad cuenta con un sistema denominado MQR en el cual se realizan todos los registros correspondientes a inventarios, ingresos y egresos de dinero de comercial Zurita en forma ordenada esta información es ingresada por personas con conocimientos técnicos.

### **Organizacional**

La empresa desarrolla un funcionamiento efectivo ya que se realiza un trabajo conjunto con el fin de alcanzar metas comunes por lo cual los integrantes de la empresa Comercial Zurita desean colaborar en los cambios que se realice para mejorar la administración de las cuentas por cobrar y por ende la liquidez de la empresa.

## **Económico**

La propuesta que se realiza es viable ya que la implementación de políticas y estrategias para mejorar el funcionamiento dentro de la entidad son alcanzables y de gran utilidad para la productividad de la empresa.

## **Legal**

Es alcanzable ya que la empresa debe de cumplir con las obligaciones y leyes por medio de políticas eficientes establecidas para encaminar a la empresa y que las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.

La empresa se rige bajo el Registro Único de Contribuyentes (SRI) Personas naturales.

RUC: 1801624436001

Actividad Económica Principal

Ventas al por mayor y menor de productos de panadería

Obligaciones Tributarias:

Anexo relación de dependencia

Anexo transaccional simplificado

Declaración de retenciones en la fuente

Declaración mensual del IVA

Impuesto a la propiedad de vehículos motorizados.

Pagos de patentes municipales

Permiso de funcionamiento de la Dirección Provincial de Salud

Permiso de cuerpo de bomberos.



## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

Concepto.

Según la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Finanzas II con su tema Administración Financiera de Cuentas por Cobrar (internet, pág. 91; 2014 , 09,20) comenta que “La Normas de Información Financiera en su Boletín C-3, menciona que las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo”.

Según la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Finanzas II con su tema Administración Financiera de Cuentas por Cobrar (internet; 2014, 09,20) hace la siguiente mención

### **6.6.1 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CUENTAS POR COBRAR.**

La administración y políticas de crédito están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa opera.

Dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra, o se recibe en efectivo el importe de la venta. Por lo tanto, las ventas a crédito se transforman en Cuentas por Cobrar representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante. (pág. 92)

Para la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Finanzas II con su tema Administración Financiera de Cuentas por Cobrar (internet; 2014, 09,20) hace la siguiente mención:

### **6.6.2 EL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

#### **Políticas de Crédito.**

Las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito muy reducidos, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud restringen las ventas y la utilidad de manera que a pesar de la reducción de la inversión en Cuentas por Cobrar, la tasa de rendimiento sobre la

inversión de los accionistas será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y Cuentas por Cobrar. (pág. 95)

Para la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Finanzas II con su tema Administración Financiera de Cuentas por Cobrar (internet, 2014, 09,20) hace la siguiente mención:

- La Solvencia moral del acreditado: Es una medida cualitativa y representa la probabilidad de que el cliente pague puntualmente sus obligaciones.
- La Capacidad financiera de pago: Es una medida cuantitativa y representa la capacidad del cliente para pagar.
- Las Garantías específicas: Pueden constituirse con las propias garantías del bien o con otros bienes dados en garantía como seguridad de pago del crédito solicitado. (pág. 96)

La Consistencia del cliente: se puede decir que es la Duración, constancia y permanencia del cliente, de conformidad con los giros mercantiles y actividad que desarrolla.

- La Cobertura: Son los Seguros que tiene la empresa, o que exige a su cliente, para compensar las posibles pérdidas por cuentas incobrables

Clasificación de los clientes en base al análisis crediticio

Cliente Bueno: Aquel que en forma habitual paga en la fecha convenida, también se les conoce como clientes cumplidos.

- Cliente Regular: Aquel que paga sus facturas fuera de la fecha convenida.

• Cliente Malo: Aquel que en forma frecuente se atrasa en sus pagos, no avisa los motivos de su atraso y, generalmente no cumple con lo que promete, también se les conoce como clientes morosos.

- Cliente Dudoso: Aquel que por sus antecedentes, no podemos clasificarlo como bueno, regular o malo.

- Cliente Nuevo: Aquel que no ha efectuado operaciones con la empresa (pág.97)  
Ibídem

La Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Finanzas II con su tema Administración Financiera de Cuentas por Cobrar (internet; 2014, 09,20) hace la siguiente mención:

#### FIJACIÓN DE CRÉDITO

Estas normalmente son controladas por el administrador financiero de la empresa por medio de su participación directa en el establecimiento y administración de:

- 1.- Políticas de crédito.- que comprende la determinación de la selección de crédito, normas de crédito y condiciones de crédito.
- 2.- Políticas de cobranza. El método que aplica en una empresa para administrar cada uno de estos aspectos de las Cuentas por Cobrar se ve en gran medida influido por las circunstancias competitivas (pág. 108)

#### 6.6.3 POLÍTICAS DE COBRANZA.

De acuerdo con Abraham Perdomo Moreno (1997; pág.109), “Son decisiones básicas para determinar y evaluar los procedimientos que sigue una empresa para cobrar a su vencimiento las cuentas a cargo de clientes”.

La Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Finanzas II con su tema Administración Financiera de Cuentas por Cobrar (internet; 2014, 09,20) hace la siguiente mención:

1. En la primera semana de vencida la factura se le hace un llamado al cliente,
2. A los 15 días se le envía un recordatorio amable,
3. A los 30 días un nuevo recordatorio más enérgico, y
4. Durante el mes siguiente se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa.
5. Si el cliente no liquida su adeudo, éste debe turnarse al departamento legal para su cobro. (pag.109)

La Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Finanzas II con su tema Administración Financiera de Cuentas por Cobrar (internet; 2014, 09,20) hace la siguiente mención:

#### **6.6.4 PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO.**

A medida que una cuenta que una cuenta por cobrar envejece más y más, la gestión del cobro se hace estricta y personal. (pág. 110)

#### **6.6.5 ANTIGÜEDAD DE CUENTAS**

Saldos Pendientes de Cobro

El departamento de crédito tiene a su cargo el vigilar y supervisar las cuentas de los clientes para que las facturas sean presentadas en su oportunidad para su cobro, y gestionar con base en las políticas de crédito el cobro de las cuentas de los clientes que están vencidas. Cuando el cliente tenga vencida su cuenta, el departamento de crédito debe tener la autoridad suficiente para suspender los embarques futuros hasta que esté al corriente su saldo o tenga un arreglo para liquidar su adeudo. (pág. 115) *Ibíd*em

## 6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO



FASES	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO
Fase I Procesamiento de información	Análisis actual de ventas y cobranzas de la empresa.	Identificar la organización de la empresa actualmente.  Especificar el procedimiento actual de las actividades de ventas y cobros.	Conocer la realidad por la que atraviesa Comercial Zurita con el fin de renovar los puntos que se encuentren afectando para que no se realice una adecuada administración de las cuentas por cobrar de la entidad.
Fase II Diagnosticar el problema	Aplicación de flujo grama y cuestionario de control interno a la empresa	Examinar el manejo de los procedimientos políticos y prácticos que se siguen en la administración de los recursos de liquidez y sus cuentas por cobrar.	Identificar los problemas existentes en el cuestionario de control interno y en los flujo gramas
Fase III Estructura Interna de Políticas y procedimientos	Presentación de estrategias a aplicar.	Estructurar nuevas políticas y procedimientos de venta y cobro de la entidad para mejorar la recuperación de	Aplicar procedimientos que permitan mejorar la gestión de cuentas por cobrar con lo cual la empresa

		<p>cartera vencida. Diseño de flujogramas de actividades para la gestión de cartera y ventas.</p> <p>Identificar zonas, días de visita a cada cliente para realizar ventas y cobros a través de una lista de rutas que permita establecer un plan de ventas.</p>	<p>maneje de manera eficiente sus recursos y por ende su liquidez.</p>
Fase IV Evaluación de resultados	Análisis de los resultados a obtener	<p>Evaluar la liquidez diaria que permita establecer parámetros de control y seguimiento de las cuentas pendientes de cobro.</p> <p>Aplicar indicadores que permitan reflejar el estado en que se encuentra la entidad.</p> <p>Revisión del gerente sobre la aplicación de la propuesta.</p>	<p>Exponer los beneficios que puede adquirir la empresa con respecto a la administración de sus recursos.</p>

**Tabla 10 Metodología modelo operativo**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### **6.7.1. Fase I Procesamiento de información**

Datos Informativos:

Nombre Comercial: Comercial Zurita

Actividades Económicas:

Venta al por mayor y menor de harina, azúcar, sal y productos derivados del trigo.

Venta al por mayor y menor de manteca y margarinas

Venta al por mayor y menor de productos de panadería

Servicio de transporte de carga pesada en camión

Dirección Establecimiento:

Provincia: Tungurahua Cantón: Ambato Parroquia: Huachi Grande Barrio: Sagrado Corazón de Jesús Calle: Principal Numero: S/N Referencia: A una cuadra de la iglesia Teléfono: 032441035 Fax: 032442357.

Objeto Social:

El Objeto social de comercial Zurita es ofrecer el mejor servicio en la comercialización al por mayor y menor de productos de panadería como: Venta al por mayor y menor de harina, azúcar, sal y productos derivados del trigo, manteca, margarinas, servicio de transporte de carga pesada en camión, ser una empresa competitiva y líder dentro del mercado.

Principales líneas de productos.

Proveedor y Producto	Presentación	Tamaño
LA FABRIL		
Línea Maestro		
Manteca	Fabripan	15-55kg
Mantequilla	Fabripan	15- 55kg
Mantequilla	Marva	15 -55kg
Hojaldrina		20kg
Chocolate	Gotas	2kg
Chocolate	Crema	4,7kg
Chocolate	coberchoc	4kg
Aceite	Galón	27 litros
MODERNA		
Harina	Gallo	45kg
Harina	Pan y plus	45kg
Harina	Trigueñita	45kg
Harina	Estrella	45kg

Harina	Key plus	45kg
DISREY		
azúcar	Valdez	45kg
JMEGA		
azúcar	Valdez	45kg
DIPOR		
sal	Cris-Sal	45kg

Tabla 11 Principales líneas de productos

Fuente: Comercial Zurita

Elaborado por: Mayra Herrera (2014)

### Factura de venta Anterior

Ilustración 20 Factura anterior

Fuente: Comercial Zurita

Elaborado por: Mayra Herrera (2014)

### Organigrama Estructural Actual

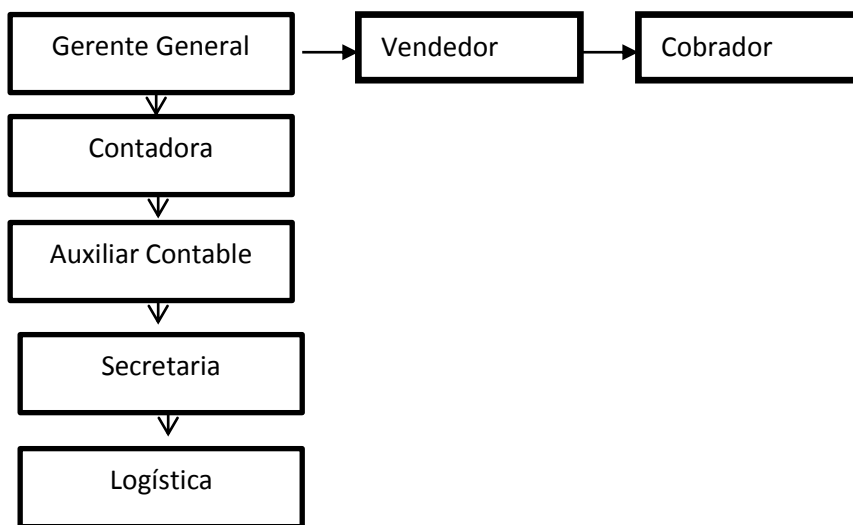


Ilustración 21 Organigrama estructural

Fuente: Comercial Zurita

Elaborado por: Mayra Herrera (2014)



Funciones:

Gerente General

Encargado del control de la empresa vendedor, hacer la entrega de los productos y recaudar el dinero de los clientes.

Contadora

Se encarga de los registros en el sistema y de realizar pagos a indistintos proveedores.

Auxiliar Contable

Realiza registros de las transacciones que se lleva a cabo diariamente.

Secretaria

Registra transacciones y asume el mismo rol que el auxiliar contable.

Logística

Encargado del manejo de bodega y entregas de mercadería

#### **6.7.1.1 Análisis actual de ventas y cobranzas de la empresa.**

#### **6.7.1.2 Políticas y procedimientos de venta y cobranza.**

Políticas de venta:

El cliente debe realizar tres compras de contado

Políticas de cobranza:

Realizar una llamada cuando el cliente adeuda a la empresa para recordarle la cuenta pendiente con la empresa.

Hacer seguimiento de las fechas de vencimiento.

Para entender el análisis actual a las actividades de ventas y cobranzas, se realiza a través de la aplicación de un cuestionario de Control Interno a seguir.

### **6.7.1.3 Fase II Diagnosticar el problema**

#### **6.7.1.3.1 Cuestionario de control Interno**

El cuestionario de control interno es de vital importancia porque nos permitirá conocer las debilidades y fortalezas que tiene la empresa para poder descifrar los puntos que aquejan a la entidad y que deben ser solucionados para tener una mejor visión y funcionamiento de la misma.

#### **Cuestionario de control Interno Actual**

El presente cuestionario refleja la coyuntura por la que atraviesa Comercial Zurita en el periodo 2013, Comercial Zurita tiene considerables falencias en cuanto al control de cuentas por cobrar y ventas lo que genera que la misma influya en su liquidez para lo cual se debe generar un cambio que mejore el rendimiento que ha venido teniendo hasta el momento.

EMPRESA COMERCIAL ZURITA  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
DISPONIBILIDADES DE CUENTAS POR COBRAR Y VENTAS  
PERIODO 2013

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Los clientes realizan sus pagos puntualmente?		x		
2	¿Cuál es el tiempo máximo de crédito aplicado a sus clientes?				
	a) 30 días	x			
	b) 45 días			x	Los clientes de la empresa por lo general realizan sus pagos en 45 días y se debería normar el plazo que es solo de 30 días y que el cliente no lo está cumpliendo.
	c) 60 días			x	
	¿Cuál de estas políticas de cobranza aplica la empresa a sus clientes?				
3	a) Descuento por pronto pago.		x		
4	b) No facturar si tiene deudas pendientes.		x		
5	c) Hacer un seguimiento de las fechas de vencimiento.	x			
6	d) Recibir anticipo previo la facturación.		x		
	¿De las siguientes políticas cuáles maneja la empresa previa al otorgamiento de crédito a sus clientes?				
7	a) Pedir referencias		x		
8	b) Pedir garantías		x		
9	c) Otorgar a cada cliente una cifra adecuada a su capacidad de reembolso		x		
10	d) No se realizaran facturas cuando el cliente tenga facturas vencidas pendientes de pago.		x		
11	¿Existe un límite establecido para el otorgamiento de crédito por las ventas realizadas a los clientes?		x		Se debe establecer un límite de crédito al cliente dependiendo de su capacidad de pago.
12	¿La empresa establece políticas de compras con los proveedores?		x		
13	¿Cuál es la forma de pago que usualmente maneja la empresa: ?				
	Efectivo			x	
	Cheque	x			
	Transferencias bancarias			x	
14	¿La empresa realiza promociones o descuentos por pronto pago?		x		

15	¿Las ventas que se realizan a los clientes se lo realizan únicamente en los días laborables?		x		Respetar los días en que se encuentra el personal atendiendo en la empresa para que no haya confusiones posteriores por vender en sábado y domingo o fuera del horario de trabajo.
16	¿Existe una persona específica para realizar el cobro a clientes?	x			
17	¿La empresa cuenta con un cronograma de cobros dividido por zonas o rutas?		x		Realizar un cronograma que le permita a la empresa tener una ruta establecida.
18	¿En los cobros realizados a clientes la empresa emite algún tipo de documento?		x		Emitir un documento fuente que acredite el cobro al cliente.
19	¿Los fondos con que cuenta la entidad son para uso exclusivo de la empresa?		x		No utilizar los fondos de la empresa para asuntos ajenos a la misma
20	¿Los pagos a proveedores se los realiza puntualmente?	x			
21	¿Cuál es el tiempo máximo aplicado para el pago a proveedores?				
	28 días	x			
	45 días			x	
	60 días			x	
22	¿Todo crédito es otorgado previa autorización del Gerente?	x			
23	¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos?		x		La empresa debe hacer un análisis de antigüedad de saldos
24	¿Se envía la confirmación de saldos a los clientes?		x		Emitir confirmación de saldos a los respectivos clientes para la confirmación de los saldos respectivos.
25	¿Los ingresos por ventas son registrados oportunamente?	x			
26	¿Se realiza un análisis del historial del cliente?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	
<i>Grado de confianza del control interno:</i>					
ALTO ( )                      MODERADO ( )                      BAJO ( x )					
<i>Responsable de la evaluación:</i>					
M.E.H.M Iniciales		2013-07-05 Fecha		_____ Firma	

**Tabla 12** Cuestionario de control interno actual

<p><b>Fuente:</b> Comercial Zurita</p> <p><b>Elaborado por:</b> Mayra Herrera (2014)</p>
------------------------------------------------------------------------------------------

En el presente cuestionario aplicado a Comercial Zurita se pudo identificar:

La mayoría de clientes no realizan puntualmente sus pagos los cuales por lo general sobrepasan los 45 días a diferencia de que la empresa debe cubrir sus pagos a proveedores en 28 días o en un P\*A que es el pago anticipado.

La empresa no cuenta con políticas establecidas para el manejo de sus ventas y cobranza.

No maneja un límite de crédito establecido por lo que generalmente otorga a sus clientes excedidos créditos.

Las ventas no se realizan únicamente en los días laborables por lo que se genera confusión en el momento de los registros.

No existe una persona específica para realizar el cobro a cliente debido a que no hay una correcta segregación de funciones.

La empresa no cuenta con un cronograma de cobros dividido por zonas o rutas por esta razón existen inconvenientes a la hora de realizar sus ventas y cobros por que los realiza indistintamente.

En los cobros realizados a clientes la empresa no emite algún tipo de documento como respaldo a las transacciones efectuadas.

Los fondos con que cuenta la entidad no son para uso exclusivo de la empresa ya que se los utiliza para otros fines o gastos ajenos a la misma.

No se envía confirmación de saldos a los clientes para verificar la cantidad real que encuentran adeudando a la empresa.

La empresa no maneja políticas de compras con los proveedores que le ayuden a extender sus plazos para equilibrar con sus cobros.

#### **6.7.1.4 Análisis del Proceso de venta que maneja la empresa**

A continuación se muestra los Flujogramas que reflejan como la empresa realiza normalmente sus actividades correspondientes a las ventas y cobros de sus clientes en la cual no se encuentra debidamente estructurado los procesos que se desarrolla dentro de la empresa.

La aplicación de flujogramas es importante dentro de una entidad para tener una adecuada coordinación y por ende para facilitar el trabajo de quienes realizan esta actividad.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA ACTUAL DE LA EMPRESA

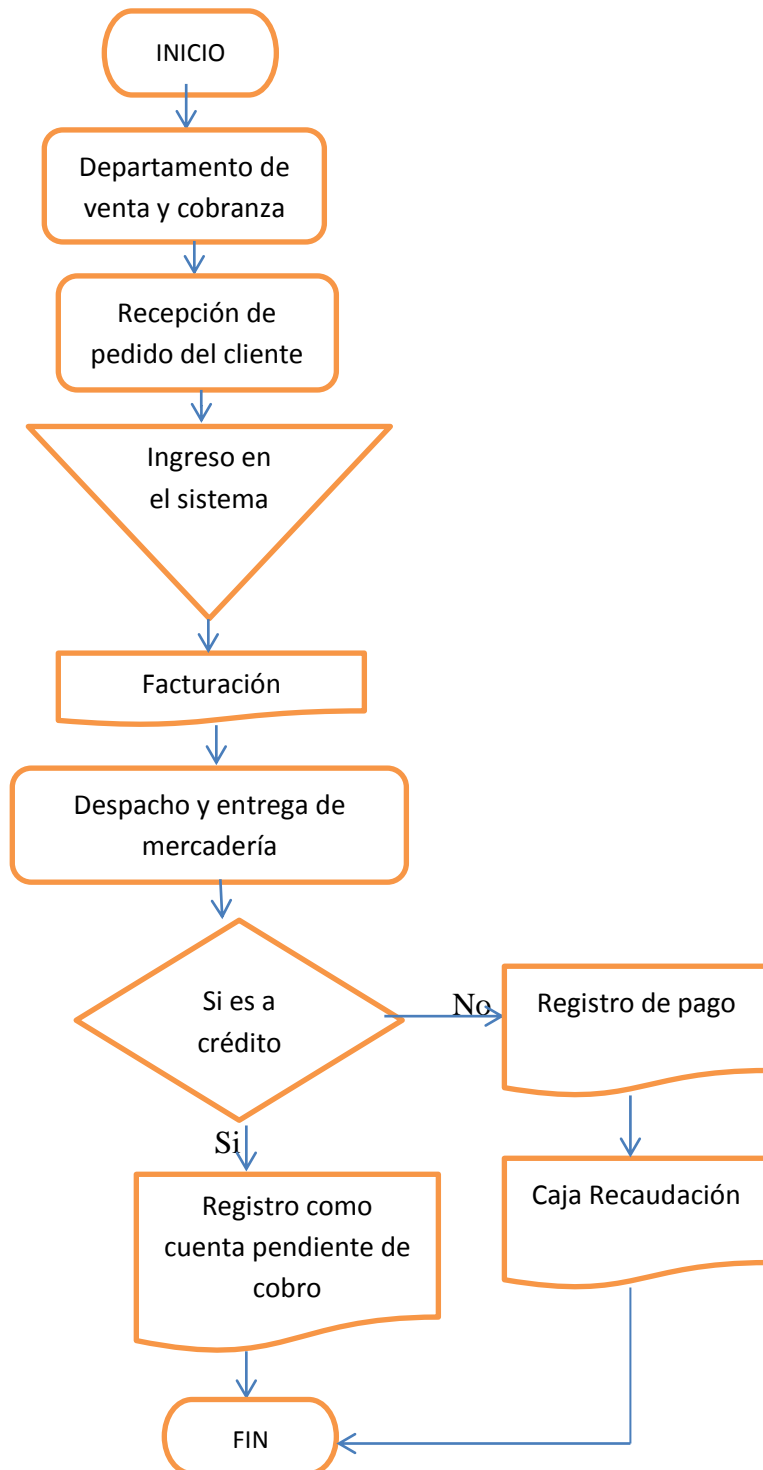


Ilustración 22 Flujo grama del proceso de venta actual de la empresa

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

## **Identificación de problemas en el flujograma de ventas**

Actualmente la empresa Comercial Zurita, maneja un flujo de información inconsistente, debido a la falta de controles en las actividades mencionadas, ya que no existe coordinación ni segregación de funciones para este proceso.

Debido a esta falencia el proceso de ventas no es controlado de forma correcta, implicando a que este no tenga un buen resultado dentro de este proceso debido a que en su aporte no se halla intervención de las personas adecuada dependiendo de esta manera de una sola persona para realizar todos estos movimientos dentro de la entidad, por esta razón el flujograma se encuentra estructurado en forma vertical y no distribuida por departamentos como normalmente se lo presenta , esta realidad se muestra a través del flujograma anterior.

Además que en el flujo grama anterior se puede divisar que no hay un control cronológico y no se realiza las debidas verificaciones sobre el cliente en las operaciones.

### **6.7.1.5 Proceso de cobranzas actual**

Actualmente la empresa realiza su cobranza por medio del Gerente Propietario quien cumple varias funciones dentro de la misma, existiendo así un desfase ya que no hay segregación de funciones para realizar este proceso.

## **Identificación de problemas en el flujograma de cobranza**

En el flujo grama se puede observar que no hay segregación de funciones por lo cual se lo representa en forma vertical además de no tener un adecuado manejo en el momento de recuperar su cartera porque no aplica un seguimiento y control de las mismas provocando que la cartera se venza por no realizar un rastreo de fechas a las facturas vencidas verificando y gestionando el cumplimiento de estas.



## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA ACTUAL DE LA EMPRESA

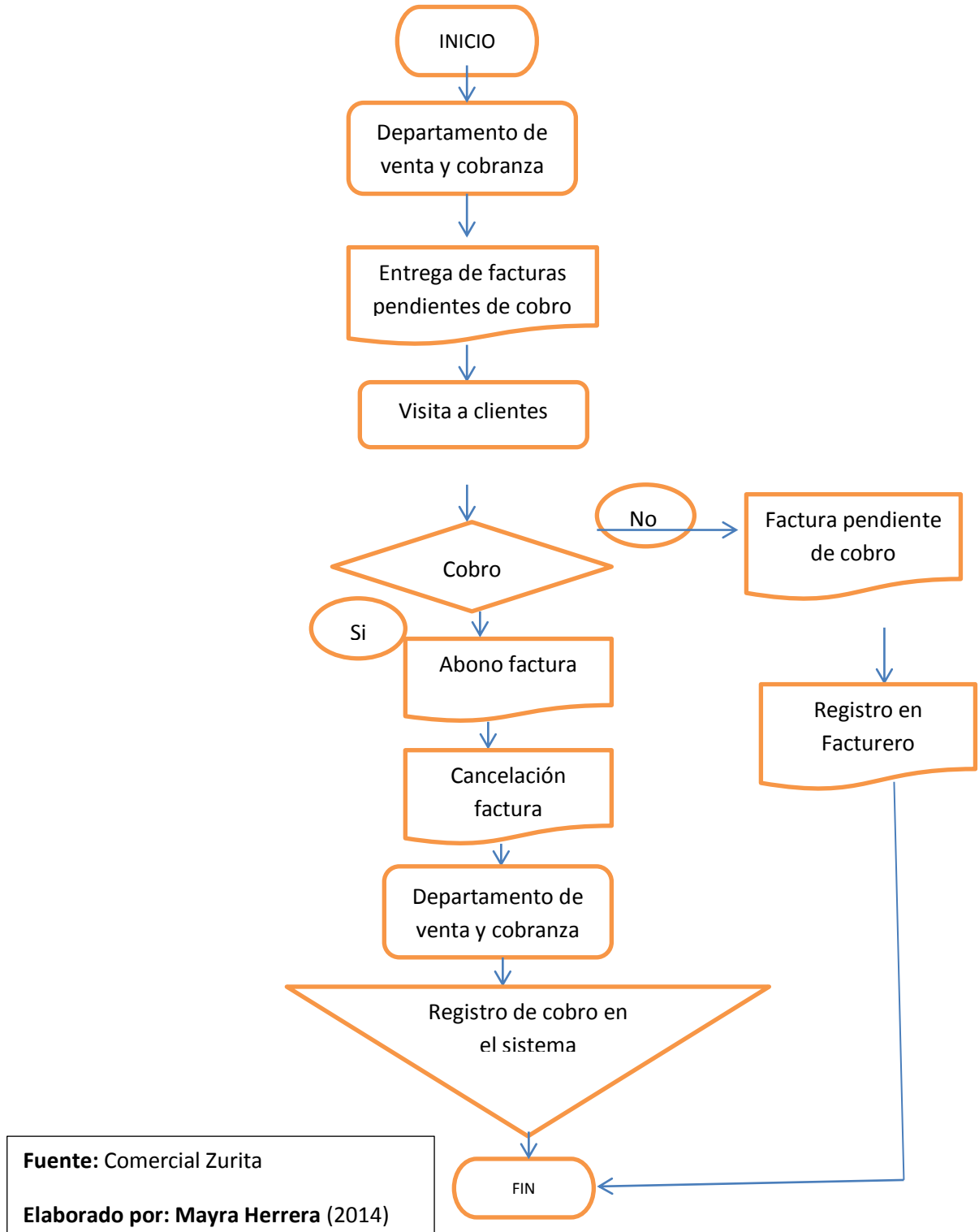


Ilustración 23 Flujoograma del proceso de cobranza actual de la empresa

# **ESTRATEGIAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICAR**

## 6.7.2 Fase III Estructura interna de políticas y procedimientos

### Introducción

Objetivos de la metodología

Analizando la situación de la empresa es factible realizar la propuesta encaminada en Comercial Zurita para aportar al mejoramiento de la entidad por medio de la aplicación de diferentes metodologías y estrategias que puedan dar un giro, restableciendo la estructura y manejo de los diferentes procedimientos que se ha venido efectuando en la empresa y que necesitan de un cambio para su mejor funcionamiento.

#### 6.7.2.1 Reestructuración de políticas y procedimientos de venta y cobranza.

Esta reestructuración va encaminada a fortalecer las actividades de ventas y cobranzas, considerando controles internos que le permita a la empresa tener un rendimiento apropiado.

##### 6.7.2.1.1 Políticas de venta:

Descripción Ventas

Referencia: Crédito

Documentos de control: Facturas, registros en el sistema

Responsables: Contadora y Auxiliar contable

Política	Procedimiento
Conocer al cliente	Que el cliente realice 5 compras de contado, examinar el valor de las compras y la continuidad con la que adquirió el producto en la empresa.
Hacer una evaluación interna y externa del cliente.	Revisar si el cliente tiene deudas pendientes dentro de la empresa e investigar si tiene deudas que no han sido canceladas a otros proveedores.
Pedir referencias	Pedir al cliente 3 números telefónicos de sus proveedores para que nos puedan

	ayudar con sus referencias comerciales.
Pedir garantías si fuera necesario	En caso de que el cliente no otorgue seguridad se debe pedir que el cliente nos firme una letra de cambio por el valor a adeudar.
Otorgar crédito de acuerdo a su capacidad de pago	Valorar
No se realizaran facturas ni despacho de mercadería cuando el Cliente tenga facturas vencidas pendientes de pago.	Revisar en el sistema si el cliente está adeudando a la empresa por un tiempo estimado, el valor y número de facturas que están pendientes previos a una nueva facturación y despacho.
Las ventas deben realizarse solo en días laborables.	Informar al cliente que las ventas solo se las realizaran de lunes a viernes dentro de la jornada de trabajo.

**Tabla 13 Políticas de venta**

<p><b>Fuente:</b> Propuesta</p> <p><b>Elaborado por:</b> Mayra Herrera (2014)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------

### 6.7.2.1.2 Flujo grama de procesos por departamento

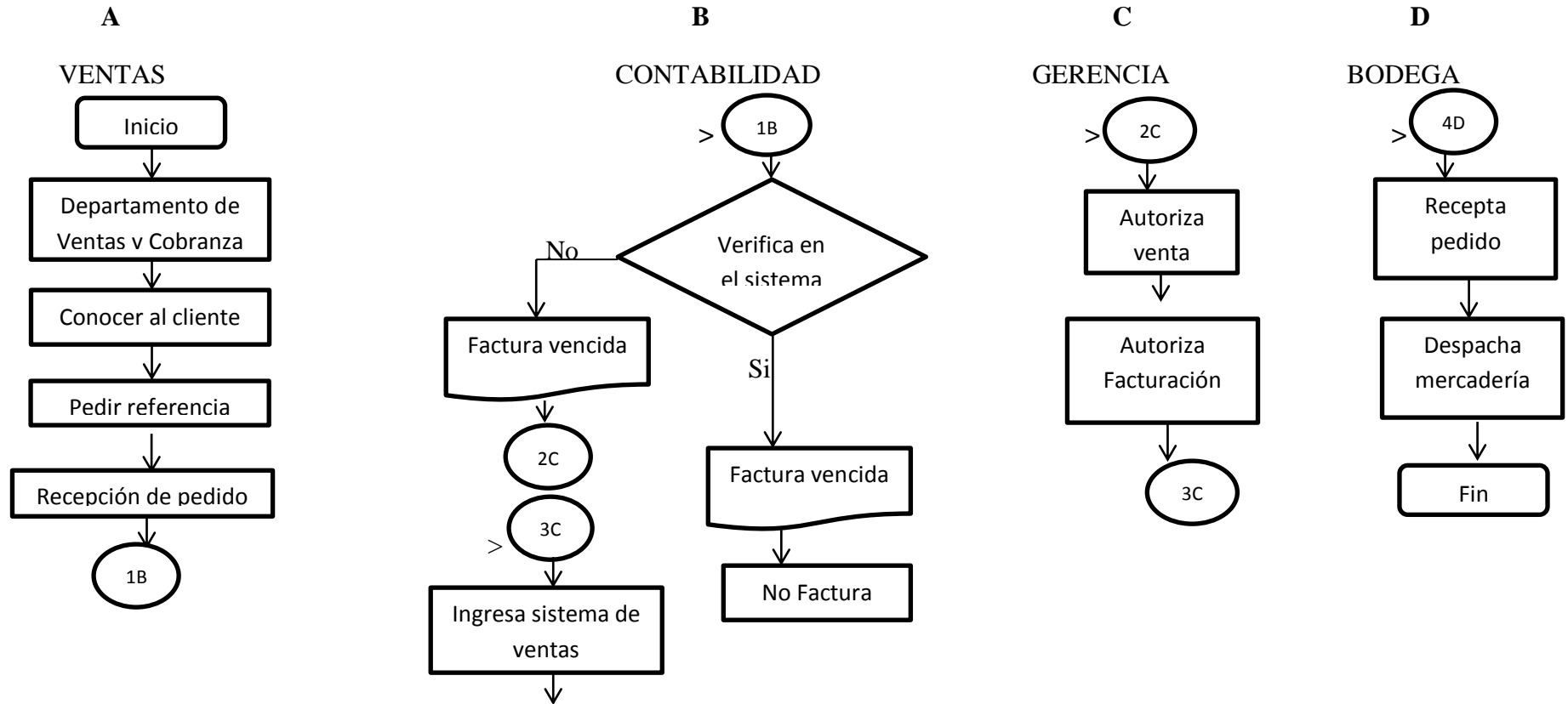
Un flujograma es una representación gráfica de un proceso y que determina una secuencia lógica.

Un flujograma de procesos por departamento es necesario e importante porque exige una segregación de funciones por áreas además que mejora la comunicación entre los diferentes departamentos de la organización optimizando la economía y tiempo del proceso.

Por lo tanto se pretende mejorar la aplicación al proceso de cobranza y ventas para obtener un resultado idóneo del mismo.

### 6.7.2.1.3 Flujograma del proceso de ventas

## FLUJOGRAMA DE VENTAS



**A**  
VENTAS

**B**  
CONTABILIDAD

**C**  
GERENCIA

**D**  
BODEGA

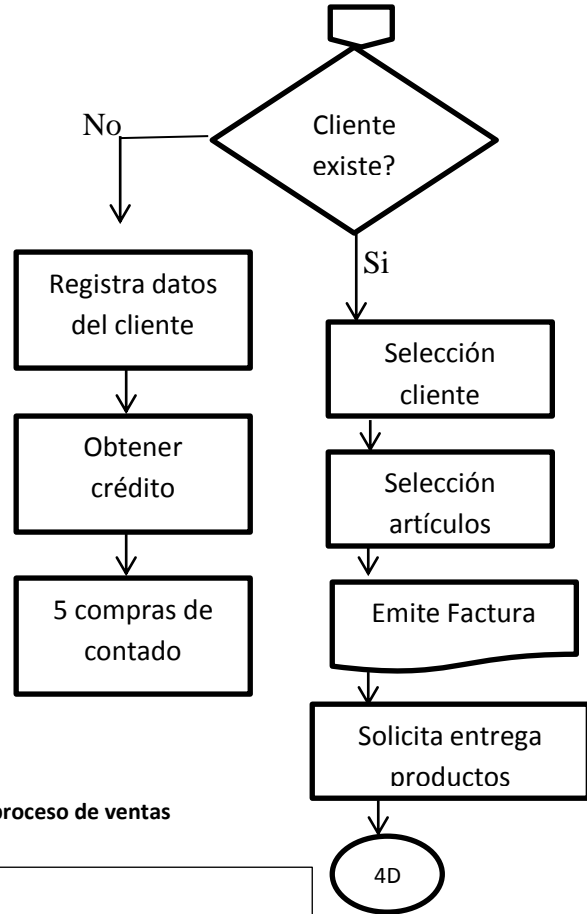


Ilustración 24 Flujo grama del proceso de ventas

**Fuente:** Propuesta

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

## **Análisis de los problemas superados en los flujos propuestos**

En el flujograma anterior se propone un flujo en forma horizontal en el cual exista principalmente una segregación de funciones.

Un control adecuado para el proceso de venta en el cual se implementó políticas y procedimientos importantes para su desarrollo como son:

Conocer al cliente

Pedir referencias

El cliente debe realiza un mínimo de 5 compras al contado

Esto es importante para conocer al cliente antes de otorgar crédito.

Realizar una verificación de datos para observar si el cliente tiene facturas pendientes de pago o facturas vencidas.

Previo a la realización de una venta pedir autorización al gerente si el cliente ya adeuda a la empresa.

Realizar los registros oportunamente en el sistema.

### **6.7.2.1.4 Políticas de cobranza**

Descripción Cobro

Referencia: Crédito

Documentos de control: Facturas, recibo de cobros, registros del sistema, registro en Excel.

Responsables: Contadora y Auxiliar contable

<b>Política</b>	<b>Procedimiento</b>
Ofrecer un descuento por pronto pago	Informar al cliente que si realiza el pago de su factura antes de su vencimiento se realizara un respectivo descuento al valor total de la factura, para que este haga lo posible por cubrir su deuda antes del tiempo pactado.
No facturar si tiene deudas pendientes.	Presionar al cliente sin facturar y despachar el producto su pedido si este tiene deudas pendientes
Realizar un seguimiento de las fechas de vencimiento.	Realizar un registro en Excel en donde se vaya dando seguimiento a los clientes en el que conste el cliente, número de la factura, facturas pendientes, fecha de facturación, fecha de vencimiento, y días vencidos.
Recibir anticipo previo la facturación si es un monto significativo.	Registrar en caja recaudación el anticipo y entregar recibo de cobros.
El encargado de cuentas por cobrar deberá mantener actualizado el libro auxiliar de cuentas por cobrar.	Realizar constantemente los registros de manera oportuna en el sistema
El administrador de cuentas por cobrar será responsable de emitir estados de cuentas mensualmente.	Revisar mensualmente cómo ha evolucionado las cuentas por cobrar y presentar las observaciones adquiridas.
El administrador de cuentas por cobrar se encargara de verificar los reportes de cobros diarios.	Constatar y cotejar las facturas con los cobros realizados y los saldos que quedarían pendientes de cobro.



<p>Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrá en un plazo no mayor a 60 días, después de ese tiempo se procederá a una primera llamada para recordar su responsabilidad adquirida con la empresa.</p>	<p>Una vez revisado que el cliente se encuentra con una deuda superior a los 60 días se deberá hacer una lista de estos y realizar una llamada a manera de recordatorio y por ende para saber cuál es el motivo por el cual aún no se ha cancelado esa deuda.</p>
<p>A los 90 días de vencida la factura se procederá a enviar un representante de la empresa para gestionar la cobranza, en un lapso mayor a los 120 días se enviara un representante legal.</p>	<p>Hacer llegar un escrito al cliente con el representante de la empresa en el que conste los días que se encuentran vencidas sus facturas con un llamado de atención del gerente propietario pidiendo que se hacer que a cancelar sus obligaciones en un tiempo predeterminado.</p>

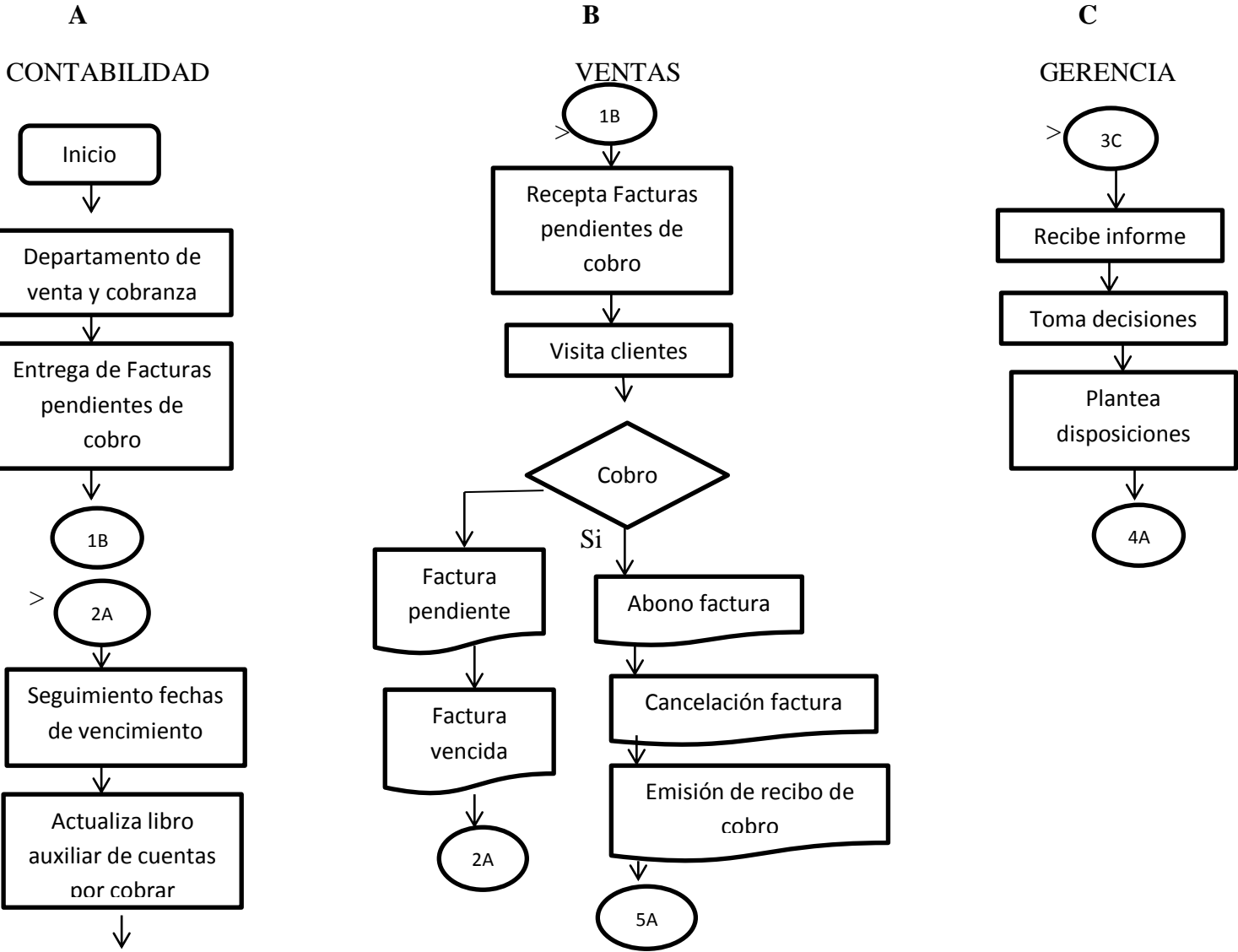
**Tabla 14 políticas de cobranza**

**Fuente:** Propuesta

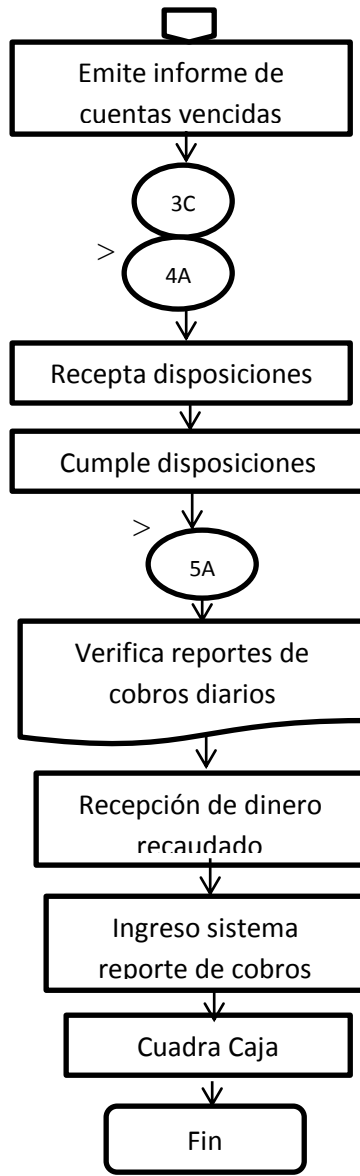
**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### 6.7.2.1.5 Flujograma de cuentas por cobrar

### FLUJOGRAMA DE COBRANZA



**A**  
CONTABILIDAD



**B**  
VENTAS

**C**  
GERENCIA

Ilustración 25 Flujo grama de cobranza

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Mavra Herrera (2014)

## **Análisis de los problemas superados en los flujos propuestos**

En el flujograma de cobranza anterior se propone una distribución de funciones mediante un flujo horizontal en el cual intervengan todos los departamentos implicados en esta transacción.

En el presente flujo se hace uso de políticas y procedimientos adecuados a las necesidades de la empresa para realizar de mejor manera su proceso de cobro.

Se incluye un seguimiento de fechas de vencimiento, actualización en libros de los auxiliares de las cuentas por cobrar para proceder a emitir un informe en las cuentas vencidas y poner mayor énfasis en la recaudación de dichas cuentas.

Realizar un cuadro de caja diario que concuerde con los cobros realizados.

Emisión de recibo de cobro como documento de respaldo de los cobros realizados.

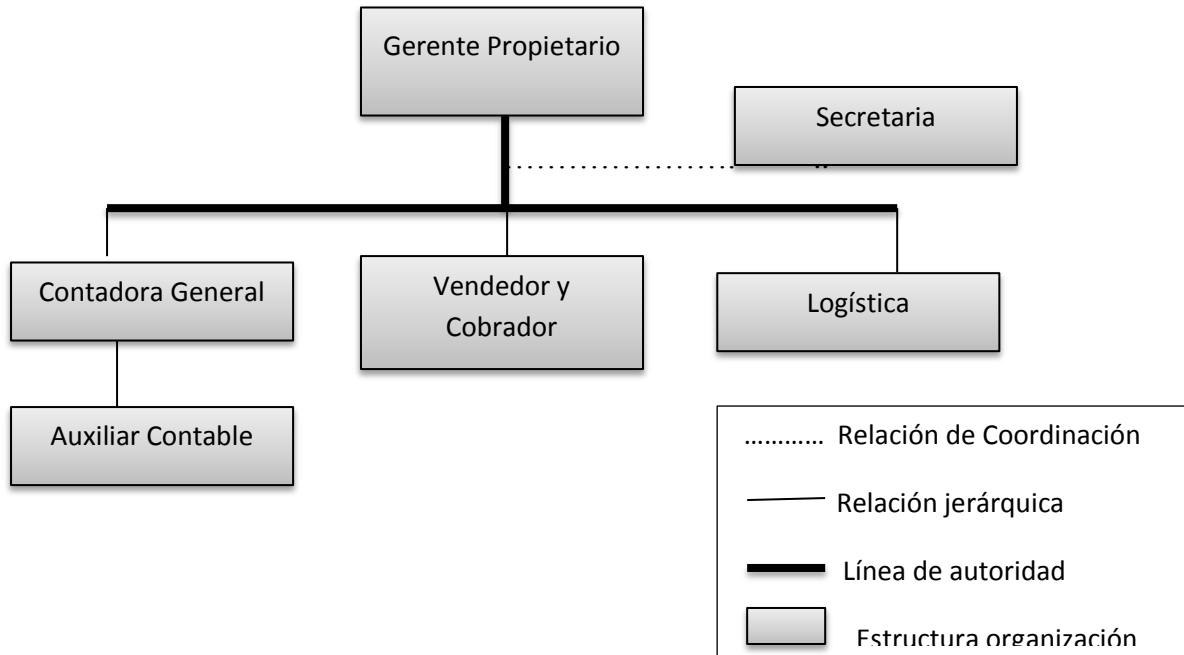
Participación del gerente propietario en la toma de decisiones y disposiciones referente al proceso de cobranza.

### **6.7.2.2 Estructura Organizacional Propuesta**

Se Pretende tener una segregación de funciones en donde cada uno sea responsable de su área.

# COMERCIAL ZURITA

## Organigrama Estructural



**Ilustración 26 Organigrama estructural**

**Fuente:** Propuesta

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

Cuadrado: Refleja estructuras dentro de la organización.

Líneas: Unen los componentes orgánicos de la entidad indicando los diferentes tipos de relaciones entre ellos.

Línea continua: Ilustra la relación jerárquica normal de autoridad, responsabilidad y subordinación entre los organismos de trabajo dentro de la entidad.

Línea discontinua formada por puntos: Representa la relación formal de coordinación, y la de control técnico.

Línea sombreada: Representa una línea de autoridad.

**Funciones:**

**Gerente General**

Encargado del control Administrativo y personal de la empresa.

**Contadora**

Asume la responsabilidad del giro del negocio ya que es la encargada de llevar correctamente los registros de ingresos y egresos en el sistema además del cumplimiento y manejo de las obligaciones con la ley, cobros a clientes y pagos a proveedores.

**Auxiliar Contable**

Realiza registros de las transacciones que se lleva a cabo diariamente en comercial Zurita, se encarga de las ventas, inventarios y recibimiento de pedidos.

**Secretaria**

Atención al cliente y de la recepción de pedidos, atención a los proveedores y facturación.

**Vendedor y Cobrador**

ES la persona q se encargara de realizar las ventas y la cobranza a los clientes mediante un cronograma de cobros estructurado.

**Logística**

Encargados de bodega del correcto funcionamiento y de la entrega de la mercadería a los clientes.

### 6.7.2.3 Cronograma de cobros

#### Identificación de zonas

Al organizar la información se pudo realizar un cronograma de cobros ya que la empresa no lo tiene y lo realiza indistintamente de acuerdo a la necesidad del cliente.

Es muy importante contar con un cronograma de cobros que puede ayudar a que el vendedor y cobrador tenga una ruta establecida, por ende el cliente conocerá los días de visita del agente vendedor para tener listo su pedido y reservado el dinero del pago.

<b>CRONOGRAMA DE COBROS</b>			
<b>DÍA</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>Zona 1</b>	<b>SECTOR</b>
LUNES	Paca Teodoro	Ambato	Huachi la Magdalena Frente Gasolinera
LUNES	Yunapanta Franklin	Ambato	Huachi la Magdalena
LUNES	Carvajal Marco	Ambato	Huachi Chico
LUNES	Espín María	Ambato	Huachi Chico Calle el Regenerador
LUNES	Machado Edwin	Ambato	Huachi Chico Calle Gonzalo Zaldumbide
LUNES	Tamayo José	Ambato	Huachi Chico Av. José Peralta
LUNES	Tenelema Segundo	Ambato	Huachi Chico Av. José Peralta
LUNES	Vargas Rosa	Ambato	Huachi Chico Calle el Regenerador
LUNES	Yungan Yungan José	Ambato	Huachi chico Antonio Clavijo y Cervantes
LUNES	Zambrano María	Ambato	Huachi Chico Alfredo Carpio Paredes Herrera
LUNES	Yáñez Hugo	Ambato	Barrio Solís Conjunto Los Ángeles
LUNES	Basurto Wilter	Ambato	Huachi Solís Cueva Cely y Carlos Torres
LUNES	Rojas Gladys	Ambato	Huachi Barrio Solís
LUNES	Arguello Mesías	Ambato	Huachi Belén
LUNES	Bombón Rubén	Ambato	Huachi Belén
LUNES	Bombón Segundo	Ambato	Huachi Belén

LUNES	Caguano María	Ambato	Huachi Belén
LUNES	Mosquera Marian	Ambato	Huachi Belén
LUNES	Atasat	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Ávila José	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Ávila Félix	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Balladares Mónica	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Balladares Rolando	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Cárdenas Rosa	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Gallegos Silvia	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Castillo Jenny	Ambato	Huachi Grande El Censo
LUNES	Consumidor Final	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Chico Greta	Ambato	Huachi Grande Pasaje J. Bucheli
LUNES	Díaz Elvia	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Guerrero Daysi	Ambato	Huachi Grande Calle Nevada
LUNES	Herrera Saúl	Ambato	Huachi Grande Calle Alaska
LUNES	Mayorga Wilmer	Ambato	Huachi Grande Centro
LUNES	Pilco Alberto	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Silva Raquel	Ambato	Huachi Grande
LUNES	Solís Gloria	Ambato	Huachi Grande Vía a Riobamba
LUNES	Díaz William	Ambato	Huachi San Francisco
LUNES	Guamán María	Ambato	Huachi San Francisco Nuevo Amanecer
LUNES	Moreno Víctor	Ambato	Huachi San Francisco
DÍA	CLIENTE	Zona 2	DIRECCION
MARTES	Quispi Marco	Ambato	Huachi Totoras
MARTES	Yuquilema José	Ambato	Av. Amazonas y Terremoto
MARTES	Silva Edison	Ambato	Parroquia Montalvo Av. Juan Montalvo
MARTES	Silva Rosero Edison	Ambato	Parroquia Montalvo Av. Juan Montalvo
MARTES	Carranza Juan	Ambato	Barrio Amazonas Parroquia Montalvo
MARTES	Gallegos Ana	Cevallos	Barrio la Florida
MARTES	Ortiz Walter	Cevallos	Parque Central
MARTES	Rosero Luis	Cevallos	Sector Andignato
MARTES	Pálate Néstor	Cevallos	
MARTES	Ricachi Yolanda	Cevallos	Santo Domingo
MARTES	Ripalda Gustavo	Cevallos	
MARTES	Carrillo Gladys	Quero	El Empalme



MARTES	Favicela Cesar	Quero	Av. Bernardo Darquea y García Moreno
MARTES	Gavilánez Gino	Quero	Calle 13 de Abril
MARTES	Martínez Carlos	Quero	El Empalme
MARTES	Martínez Segundo	Quero	El Empalme
MARTES	Pálate Oscar	Quero	Av. Eloy Alfaro y Eguez
MARTES	Pérez Mónica	Quero	Caserío Pueblo Viejo
MARTES	Pico Francisco	Quero	El Santuario
MARTES	Freire Raúl	Mocha	Sector Capulispamba
MARTES	Freire Juan	Mocha	Sector Capulispamba
MARTES	Lozada Clara	Mocha	
MARTES	Cunalema Javier	Tisaleo	Parque Central
MARTES	Garcés William	Tisaleo	
MARTES	Guerrero Fabiola	Tisaleo	San Francisco
MARTES	Lluglla Segundo	Tisaleo	
MARTES	Machado Ángel	Tisaleo	Antonio J. Sucre y Montalvo
MARTES	Mejía Ángel	Tisaleo	Antonio Clavijo y Sucre
MARTES	Ortiz Carlos	Tisaleo	Quinchicoto
MARTES	Panimbosa Isabel	Tisaleo	
MARTES	Ramos Anally	Tisaleo	Quinchicoto Barrio La Unión
MARTES	Ramos Graciela	Tisaleo	Centro
MARTES	Rodríguez Danilo	Tisaleo	Quinchicoto
MARTES	Carrera Nely	Tisaleo	Quinchicoto
MARTES	Altamirano Justo	Ambato	Santa Rosa
MARTES	Benítez Patricio	Ambato	Santa Rosa
MARTES	Murillo Wesner	Ambato	Santa Rosa
MARTES	Silva Daniel	Ambato	Santa Rosa
DÍA	CLIENTE	Zona 3	DIRECCION
MIÉRCOLES	Paredes Luis	Bolívar	Facundo Vela
MIÉRCOLES	Poveda Tomas	Ambato	Pilahuin
MIÉRCOLES	Carrera Katherine	Ambato	Parroquia Juan B. Vela
MIÉRCOLES	Tabuada Hernán	Ambato	Juan B. Vela
MIÉRCOLES	Martínez Heriberto	Ambato	San Pablo 4 Esquinas
MIÉRCOLES	Zamora Laura	Ambato	Parroquia Juan B. Vela
MIÉRCOLES	Núñez Raúl	Ambato	Parroquia Juan V. Bela San Luis
MIÉRCOLES	Cevallos David	Ambato	Av. Peralta vía Guaranda Huachi Chico

MIÉRCOLES	López Rómulo	Ambato	Vía Guaranda y Juan Montalvo
MIÉRCOLES	Núñez Edgar	Ambato	Km 71/2 Vía Guaranda Miñarica Bajo
MIÉRCOLES	Hernández Carlos	Ambato	Av. Manuelita Sáenz Y López de Ayala
MIÉRCOLES	Zurita Oscar	Ambato	Av. Víctor Hugo y Manuelita Sáenz
MIÉRCOLES	Llundo Ángel	Ambato	Av. Víctor Hugo y Oscar Efrén Reyes
MIÉRCOLES	Pico Erika	Ambato	Av. Víctor Hugo y Av. Los Chasquis
MIÉRCOLES	Silva Pablo	Ambato	Av. Víctor Hugo y Ernesto Alvarado
MIÉRCOLES	Vargas Luis	Ambato	Av. Manuelita Sáenz y Calle San Andrés
MIÉRCOLES	Valle Diego	Ambato	calle Barcelona diagonal al Mercado sur
MIÉRCOLES	Bosque Julio	Ambato	Av. Lizardo Ruíz
MIÉRCOLES	Acosta Jhony	Ambato	Av. Atahualpa y los Shirys
MIÉRCOLES	Recalde Luis	Ambato	Av. Los Shiris y Saraguro
MIÉRCOLES	Izurieta Marco	Ambato	Shiris y Alonso Ojeda Cdla España
MIÉRCOLES	Ibarra Kerly	Ambato	Av. Antonio Clavijo Sector Mercado Sur
MIÉRCOLES	Molina Roque	Ambato	Av. Atahualpa y los Shiris
MIÉRCOLES	Granda José	Ambato	Av. Cuenca y Manuela Cañizares
MIÉRCOLES	Boada Fernando	Ambato	Cdla. La Dolorosa Catacachi Carihu
MIÉRCOLES	Bombón Geovanny	Ambato	Atahualpa
MIÉRCOLES	Burgos Diorgina	Ambato	Av. Atahualpa y Pasaje Villacres
MIÉRCOLES	Carrera Gonzalo	Ambato	Murcia y Barcelona Cdla España
MIÉRCOLES	Campos Mercedes	Ambato	Av. Las Catilnarias
MIÉRCOLES	Carrillo Mercy	Ambato	Av. Toctes y Frutillas
MIÉRCOLES	Ipiales Edison	Ambato	Av. Atahualpa e Imbabura
MIÉRCOLES	Jerez Jorge	Ambato	Av. Pichincha y Roca Pan
MIÉRCOLES	Jerez Freddy	Ambato	Av. Casique Alvares y 9 de Octubre
MIÉRCOLES	Lozada Ángel	Ambato	Av. Atahualpa y Pasaje Villacres
MIÉRCOLES	Llerena Santiago	Ambato	Juan Jaramillo y Atahualpa
MIÉRCOLES	Mantilla María	Ambato	Av. Los Incas 1658 y Otoya
MIÉRCOLES	Padilla Cristian	Ambato	Av. Atahualpa y Julio Jaramillo
MIÉRCOLES	Pilapanta Alberto	Ambato	Av. Los Atis

DÍA	CLIENTE	Zona 4	DIRECCION
JUEVES	Mestanza Darwin	Ambato	Av. Bolivariana
JUEVES	Almache Blanca	Ambato	cdla. Simón Bolívar
JUEVES	Rivera Lucila	Ambato	Av. Bolivariana y Pan de Azúcar
JUEVES	Pimbomaza José	Ambato	Av. Los chasquis 10-42 Y José Mires Simón Bolívar
JUEVES	Lucero Marco	Ambato	Letamendi y Borrero
JUEVES	Lucero Marcelo	Ambato	Letamendi y Borrero
JUEVES	Sisalema Segundo	Ambato	Letamendi y Borrero
JUEVES	Freire Diego	Ambato	Panamericana Sur Km 16
JUEVES	Pérez Roció	Ambato	Av. El Cóndor y las 3 Caravelas
JUEVES	Martínez Eva	Ambato	Av. Atahualpa y Av. Rumiñahui
JUEVES	Aseicha Hugo	Ambato	Calle c 4 y barrio Cristo del Consuelo
JUEVES	Castro Genaro	Ambato	Camino Real y Ayacucho el Recreo
JUEVES	Sánchez Vicente	Ambato	Cdla. Nueva Ambato
JUEVES	Villacis Alba	Ambato	Av. El Rey y Carihuairazo
JUEVES	Cují Manuel	Ambato	Plaza Dolorosa
JUEVES	Chango José	Ambato	Av. Ayllón y Colón
JUEVES	Chamorro Beatriz	Ambato	Barrio Universal
JUEVES	Espín Mercedes	Ambato	Pasaje Villacres
JUEVES	Espín Jaime	Ambato	Pasaje Villacres
JUEVES	Guzñay Segundo	Ambato	La Yahaira
JUEVES	Castro Washington	Ambato	Juan B. Vela y Espejo
JUEVES	Jaña Marilu	Ambato	Av. Teófilo López y German Chacón
JUEVES	Masabanda Edgar	Ambato	Vargas Torres y Colón
JUEVES	Mejía Sebastián	Ambato	Av. 12 de Noviembre y Mariano Eguez
JUEVES	Merino Miguel	Ambato	Oscar Efrén Reyes Centro de Salud
JUEVES	Mesías Rosa	Ambato	Calle Azuay y los Incas
JUEVES	Meza Nancy	Ambato	Av. Cevallos y 24 de Mayo
JUEVES	Núñez Martha	Ambato	Calle José Peralta
JUEVES	Sailema Gonzalo	Ambato	Picaihua Barrio Incel
JUEVES	Paguay Gladys	Ambato	Av. Jácome Clavijo y Víctor Hugo

JUEVES	Pico Casimiro	Ambato	Av. Los Chasquis Y Víctor Hugo
JUEVES	Perdomo Segundo	Ambato	Calle Mentor Mera y Cesar Villacres
JUEVES	Sánchez Teresa	Ambato	Av. Mariano Eguez y Juan B. Vela
JUEVES	Tabuada Melida	Ambato	Av. Julio Villafuerte y Paredes Herrera
JUEVES	Sánchez Teresa	Ambato	Av. Mariano Eguez y Juan B. Vela
JUEVES	Silva Nolberto	Ambato	Av. Cevallos y Ayllón
JUEVES	Toapanta Maricela	Ambato	La Floresta Calle Jácome
JUEVES	Lascano María	Ambato	Mercado Modelo
DÍA	CLIENTE	Zona 5	DIRECCION
VIERNES	Torres Vinicio	Ambato	Av. Huancavilca y Quiz Quiz
VIERNES	Ulloa Jacinto	Ambato	Av. Los Atis
VIERNES	Yungan Jorge	Ambato	Av. Lavayen y Javier Ascazub
VIERNES	Yungan Pinda José	Ambato	Manuel Mateus y Legorburo
VIERNES	Zurita María	Ambato	Av. Atahualpa y Rio Cutuchi
VIERNES	Zurita Patricio	Ambato	Av. Antonio Clavijo
VIERNES	Zurita Javier	Ambato	Av. Sergio Núñez y Antoño Clavijo
VIERNES	Villacreses Aida	Ambato	Av. Verdeloma y El Rey
VIERNES	Ortiz Silvana	Ambato	Atahualpa Calle Imperio
VIERNES	Viteri Norma	Ambato	Pérez de Anda y Luis A. Martínez
VIERNES	Yáñez Marco	Ambato	Cashapamba Italia y Holanda
VIERNES	Flores Marco	Ambato	Av. Pedro Vasconez Redondel las Focas
VIERNES	Jaña Marilu	Ambato	Av. Teófilo López y German Chacon
VIERNES	Vargas Héctor	Ambato	Av. San Sebastián y Pasaje Granda
VIERNES	Vargas Cesar	Ambato	Calle José Peralta
VIERNES	Galcondor CIA LTDA	Ambato	Calle 5- 73 y F parque Industrial
VIERNES	Proaño Santamaría Jorge	Ambato	Maugeri y La Nación
VIERNES	Proaño Jorge	Ambato	Pinllo Calle Maugeri y Millanesio
VIERNES	Silva Paulina	Ambato	Pinllo la Nación y Fénix
VIERNES	Naranjo Jorge	Ambato	Pinllo
VIERNES	Viteri Silvia	Ambato	Pinllo Calle Milanesto y Nieto

			Poloager
VIERNES	Villacis Juan	Ambato	Vía Aguajan km51/2
VIERNES	Aymen Carmen	Ambato	Simiatug
VIERNES	Mejía Álvaro	Ambato	Izamba Plaza Santa Clara
VIERNES	Baño Javier	Ambato	Izamba
VIERNES	Pálate Segundo	Ambato	Izamba
VIERNES	Lagua Obdulia	Ambato	Parroquia Atahualpa Chisalta Vía Principal
VIERNES	Rivera Nelson	Ambato	Parroquia Atahualpa
VIERNES	Lara Alba	Ambato	Darquea y Vargas Torres
VIERNES	Lutuala Cayetano	Ambato	La Victoria
VIERNES	Paguy Jorge	Ambato	Calle Montes del Cajas
VIERNES	Pico Edwin	Ambato	Pisque Panamericana Norte
VIERNES	Sanguil Luis	Ambato	Pisque Barrio Corazón de Jesús
VIERNES	Barrionuevo Angelita	Salcedo	Av. Jaime Mata y Arovi
VIERNES	Bustos Rosa	Salcedo	Peaje Patatin
VIERNES	Vaca Mónica	Latacunga	Av. Bedisario Quevedo
VIERNES	Martínez Ana	Latacunga	Juan M. Echevarría y B Quevedo
VIERNES	Lucero Víctor	Quito	Calle la Granja y San Sebastián
DÍA	CLIENTE	Zona 6	DIRECCION
SABADO	Beltrán Mariana	Pillaro	Calle Bolívar y Urbina
SÁBADO	Constante Darwin	Pillaro	Sector Centro
SÁBADO	Bazantes Edmundo	Pillaro	Av. Francisco Darmau y Orozco
SÁBADO	Fuentes Luis	Pelileo	Huambalo
SÁBADO	Paredes Silvia	Pelileo	Huambalo
SÁBADO	Jerez Elvia	Pelileo	Huambalo
SÁBADO	Díaz Reynaldo	Patate	
SÁBADO	Paredes Carlos	Baños	Pastaza y Rocafuerte
SÁBADO	Pazmiño Carmen	Baños	Pastaza y Luis A. Martínez
SÁBADO	Serrano Ruth	Tena	La Shell
SÁBADO	Tipan Luis	Tena	La Shell

Tabla 15 Cronograma de cobros

**Fuente:** Propuesta

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)


#### **6.7.2.4 Documentación de control**

Es vital poder contar con documentos de control que sean personalizados y que se ajusten a las necesidades de la empresa por ende se detalla a continuación los documentos que utilizara para realizar las ventas y cobros de la Empresa Comercial Zurita.

#### **6.7.2.5 Factura Actual**

Se conserva la misma factura ya que esta fue modificada reciente mente y se ajusta a las necesidades de la empresa puesto que el diseño y el tamaño de factura es apto para las realizar todas las transacciones que se ha venido originando en la venta, el formato cuenta con todos los datos básicos sobre la información necesaria del cliente, un debo y pagare, guía de remisión y está a su vez se encuentra diseñada de acuerdo al requerimiento del (SRI).

TOMAS PLUTARCO ZURITA FLORES  
**COMERCIAL "ZURITA"**  
 Dirección: Huachi Grande • Barrio Sagrado Corazón de Jesús  
 Calle Principal s/n • Telf.: 03 2441035 • Telefax: 03 2442367 • AMBATO

  
**R.U.C. 1801624436001**  
 - OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD -  
**FACTURA N° 001-001-0023222**  
 AUTORIZACION S.R.I. N° 1115639581

Señores: \_\_\_\_\_ Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Vencimiento: \_\_\_\_\_  
 Condiciones de Pago: \_\_\_\_\_  
 Vendedor: \_\_\_\_\_

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANT.	P. UNITARIO	I.V.A.	V. TOTAL
<b>SUBTOTAL 12 %</b> <b>SUBTOTAL 0 %</b> <b>DESCUENTO</b> <b>SUBTOTAL</b> <b>IMPUESTO I.V.A. 12 %</b> <b>TOTAL \$.</b>					

**PAGARE, DEBO y PAGARE**  
 sin condición a la orden de TOMAS PLUTARCO ZURITA FLORES, la suma de \_\_\_\_\_ dólares, por valor en productos aquí detallados a mi entera satisfacción en esta fecha. En caso de mora pagaré un interés de \_\_\_\_\_ % anual máximo legal vigente a pagarse desde el vencimiento más gastos judiciales. Renuncio domicilio me someto a los jueces de este cantón y al trámite verbal sumario o ejecutivo. Firmo como suscriptor autorizado en la fecha a nombre propio y/o de la compañía. Sin protesto.

RECIBI CONFORME

PLACA N° \_\_\_\_\_  
 PUNTO DE PARTIDA: \_\_\_\_\_  
 ID. DEL TRANSPORTISTA: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE O RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_  
 RUC O CI: \_\_\_\_\_

GUIA DE REMISIÓN COMPRA  VENTA  OTROS   
 FECHA DE INICIO TRASLADO: \_\_\_\_\_  
 FECHA TERMINACIÓN TRASLADO: \_\_\_\_\_  
 PUNTO DE EMISIÓN: \_\_\_\_\_

f.)

Ilustración 27 Factura actual

**Fuente:** Propuesta

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### 6.7.2.6 Control de ruta

La efectividad de la facturación de una empresa depende de la labor que realiza su fuerza de ventas por lo que se debe planificar una manera estratégica de visitar a los clientes, siendo también significativo además de contar con una ruta establecida con un control de ruta donde se muestre el trabajo realizado por el personal encargado de venta y cobranza de la empresa en donde se informe de forma detallada las visitas efectuadas, el tiempo, la actividad y observación de las operaciones.

CONTROL DE RUTA								
ZONA	CLIENTE	HORA	COBRO	VENTA	COBRO Y VENTA	VISITA		OBSERVACIÓN
						SI	NO	
<b>TOTAL</b>								

**Tabla 16** Control de rutas

**Fuente:** Propuesta  
**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### 6.7.2.7 Recibo de cobros

Es importante que la empresa además de los apuntes que registra en la misma factura lo realice en otro documento que respalde el cobro realizado y no tenga problemas posteriores por extravió de factura o confusión en la recaudación esta es una medida que respaldara tanto al cliente como a la empresa.



FECHA:		FACTURA N°			
CLIENTE:					
PAGO:	EFFECTIVO	CHEQUE			
BANCO:					
FECHA DE COBRO:					
SALDO ANTERIOR	COMPRAS	PAGOS	SALDO	SALDO VENCIDO	MONTO A PAGAR

**Tabla 17 Recibo de cobros**

**Fuente:** Propuesta

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### **6.7.3. FASE III EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

#### **6.7.3.1. Análisis de resultados**

Es substancial efectuar una evaluación de resultados para saber el aporte que se obtiene al aplicar la presente propuesta en beneficio de la Empresa Comercial Zurita, este análisis nos permite tener una mayor efectividad en el desarrollo de las diferentes actividades dentro de la empresa, por ende es necesario para poder tomar apropiadas decisiones .

##### **6.7.3.1.1 Flujo de Caja**

Es de vital importancia que la empresa implemente un flujo de caja ya que es la acumulación de activos líquidos de un periodo por lo tanto constituye un indicador significativo de la liquidez de la empresa, además de contribuir para saber si hay problemas de liquidez este puede ayudar para que la empresa tome decisiones acerca de si puede realizar una proyecto de inversión o para medir si la empresa se ha desarrollado.

**FLUJO DE CAJA 2013**

INGRESOS DE EFECTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CAJA-BANCOS	\$ 215.567,28	\$ 172.069,70	\$ 61.900,92	\$ 201.824,48	\$ 295.016,51	\$ 188.189,40	\$ 243.240,82	\$ 190.333,01	\$ 186.680,62	\$ 98.031,40	\$ 257.051,14	\$ 140.141,69
<b>TOTAL DE INGRESOS EN EFECTIVO</b>	<b>\$ 215.567,28</b>	<b>\$ 172.069,70</b>	<b>\$ 61.900,92</b>	<b>\$ 201.824,48</b>	<b>\$ 295.016,51</b>	<b>\$ 188.189,40</b>	<b>\$ 243.240,82</b>	<b>\$ 190.333,01</b>	<b>\$ 186.680,62</b>	<b>\$ 98.031,40</b>	<b>\$ 257.051,14</b>	<b>\$ 140.141,69</b>
<b>EGRESOS DE EFECTIVO</b>												
<b>EGRESOS OPERACIONALES (GASTOS)</b>												
ADMINISTRACIÓN												
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 2.338,10	\$ 2.156,80	\$ 2.234,24	\$ 2.284,24	\$ 2.706,24	33.42,22	\$ 2.605,43	\$ 2.648,83	\$ 2.445,03	\$ 2.565,06	\$ 3.052,04	\$ 2.256,87
APORTE PATRONAL	\$ 280,58	\$ 274,82	\$ 274,33	\$ 188,33	\$ 213,77	\$ 281,11	\$ 415,95	\$ -	\$ -	\$ 1.154,09	\$ 417,18	\$ -
XIII SUELDO	\$ -	\$ 101,94	\$ 79,16	\$ 45,83	\$ 99,17	\$ 129,16	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 729,17	\$ -
XIV SUELDO	\$ 79,50	\$ 61,48	\$ 53,00	\$ 26,50	\$ 92,75	\$ 106,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 132,50	\$ -
VACACIONES	\$ 195,83	\$ 92,64	\$ 81,25	\$ 64,58	\$ 91,25	\$ 106,25	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
MOVILIZACIONES	\$ 357,28	\$ -	\$ 115,35	\$ -	\$ -	\$ 2,50	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
MANTENIMIENTO VEHICULO	\$ 97,83	\$ 88,14	\$ 45,00	\$ 86,27	\$ -	\$ -	\$ 126,77	\$ 51,06	\$ -	\$ 37,76	\$ 15,00	\$ 1.869,93
COMBUSTIBLE	\$ 164,99	\$ 119,97	\$ 149,97	\$ 151,97	\$ 180,00	\$ 120,00	\$ 150,95	\$ 119,98	\$ 120,00	\$ 150,00	\$ 119,97	\$ 150,00
ALIMENTACION PERSONAL	\$ 358,00	\$ 272,00	\$ 268,00	\$ -	\$ 245,50	\$ 206,91	\$ -	\$ -	\$ 243,59	\$ 342,50	\$ 373,45	\$ 371,90
FONDO DE RESERVA	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18	\$ 111,18
HONORARIOS MD.			\$ 1.637,18	\$ 2.186,89			\$ 2.032,92	\$ 3.483,80	\$ 2.359,15			
GENERALES												
SERVICIO DE IMPRENTA			\$ 100,00	\$ 345,53	\$ 200,00	\$ 33,28	\$ 224,00		\$ 394,40			
PUBLICIDAD				\$ 357,14	\$ 378,57	\$ 200,00						
GASTOS BANCARIOS												
SUMINISTROS Y UTILES DE ORDINA	\$ 166,53	\$ 56,49	\$ 171,73	\$ 264,82	\$ 25,45	\$ 85,98		\$ 67,60	\$ 227,79	\$ 27,24	\$ 45,48	\$ 7,00
MUEBLES Y EQUIPOS DE ORDINA			\$ 712,02	\$ 914,49	\$ 565,04	\$ 54,21	\$ 254,18	\$ 33,00		\$ 806,00		
MANTENIMIENTO EQUIPOS	\$ 1.545,60	\$ 123,20					\$ 569,80			\$ 56,00	\$ 28,00	
GASTO COMISION BANCO POR DECLARACION	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,00	\$ 1,60	\$ 1,00	\$ 1,00
IMPUESTOS	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22	\$ 135,22
SALUD											\$ 5,00	\$ 28,21
OTROS			\$ 1.438,28	\$ 196,70	\$ 110,08	\$ 267,10	\$ 398,04	\$ 97,00	\$ 25,00		\$ 87,60	\$ 319,27
SEGURO												
HUNTER	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58	\$ 25,58
RURSON												
GASTO AGUA POTABLE	\$ 3,48	\$ 6,96	\$ 9,74	\$ 13,76	\$ 19,26	\$ 18,05	\$ 10,58	\$ 13,28	\$ 10,15	\$ 12,82	\$ 8,61	\$ 6,96
GASTO CONSTRUCCION											\$ 12.452,26	
GASTO IVA	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12	\$ 222,12
GASTO DEPRECIACION	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66	\$ 697,66
GASTO CUENTAS INCOBRABLES												
ADECUACION Y REMODELACION							293,69	\$ 172,59	\$ 65,96	\$ 240,00		
AGINALDOS												\$ 1.486,63
ACCIONES ET RAMAY												\$ 240,00
GASTOS RETENCION EN LA FUENTE	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14	\$ 397,14
<b>TOTAL EGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 7.244,11</b>	<b>\$ 5.020,99</b>	<b>\$ 9.040,07</b>	<b>\$ 8.758,04</b>	<b>\$ 6.558,96</b>	<b>\$ 5.602,38</b>	<b>\$ 9.908,21</b>	<b>\$ 7.229,99</b>	<b>\$ 5.196,97</b>	<b>\$ 7.054,19</b>	<b>\$ 19.095,09</b>	<b>\$ 8.367,35</b>
<b>EGRESOS POR PAGOS (PASIVOS)</b>												
PROVEEDORES	\$ 147.146,31	\$ 216.579,89	\$ 228.204,63	\$ 206.080,70	\$ 246.906,41	\$ 195.169,25	\$ 192.142,09	\$ 176.590,53	\$ 25.227,05	\$ 155.773,77	\$ 170.035,26	\$ 157.002,36
<b>TOTAL PAGOS</b>	<b>\$ 147.146,31</b>	<b>\$ 216.579,89</b>	<b>\$ 228.204,63</b>	<b>\$ 206.080,70</b>	<b>\$ 246.906,41</b>	<b>\$ 195.169,25</b>	<b>\$ 192.142,09</b>	<b>\$ 176.590,53</b>	<b>\$ 25.227,05</b>	<b>\$ 155.773,77</b>	<b>\$ 170.035,26</b>	<b>\$ 157.002,36</b>
<b>TOTAL EGRESOS Y PAGOS</b>	<b>\$ 154.390,42</b>	<b>\$ 221.600,88</b>	<b>\$ 237.244,70</b>	<b>\$ 214.838,74</b>	<b>\$ 253.465,37</b>	<b>\$ 200.771,63</b>	<b>\$ 202.050,30</b>	<b>\$ 183.820,52</b>	<b>\$ 30.424,02</b>	<b>\$ 162.827,96</b>	<b>\$ 189.130,35</b>	<b>\$ 165.369,71</b>
<b>FLUJO NETO DEL MES</b>	<b>\$ 61.176,86</b>	<b>\$ -49.531,18</b>	<b>\$ -175.343,78</b>	<b>\$ -13.014,26</b>	<b>\$ 41.551,14</b>	<b>\$ -12.582,23</b>	<b>\$ 41.190,52</b>	<b>\$ 6.512,49</b>	<b>\$ 156.256,60</b>	<b>\$ -64.796,56</b>	<b>\$ 67.920,79</b>	<b>\$ -25.228,02</b>
<b>SALDO ANTERIOR</b>	<b>91727,33</b>	<b>\$ 61.176,86</b>	<b>\$ -49.531,18</b>	<b>\$ -175.343,78</b>	<b>\$ -13.014,26</b>	<b>\$ 41.551,14</b>	<b>\$ -12.582,23</b>	<b>\$ 41.190,52</b>	<b>\$ 6.512,49</b>	<b>\$ 156.256,60</b>	<b>\$ -64.796,56</b>	<b>\$ 67.920,79</b>
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>\$ 152.904,19</b>	<b>\$ 11.645,68</b>	<b>\$ -224.874,96</b>	<b>\$ -188.358,04</b>	<b>\$ 28.536,88</b>	<b>\$ 28.968,91</b>	<b>\$ 28.608,29</b>	<b>\$ 47.703,01</b>	<b>\$ 162.769,09</b>	<b>\$ 91.460,04</b>	<b>\$ 3.124,23</b>	<b>\$ 42.692,77</b>

Tabla 18 Flujo de caja

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Mayra Herrera (2014)

### 6.7.3.1.2 ANÁLISIS FINANCIEROS

#### Análisis Horizontal

Se emplea para realizar una comparación de varios años para identificar los puntos que requieren mayor atención.

EMPRESA COMERCIAL ZURITA				
BALANCE GENERAL				
ANALISIS HORIZONTAL				
ACTIVO	2013	2012	VARIACION ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVOS CORRIENTES				
Disponible				
Caja	28527,00	74666,21	-46139,21	-61,79%
Bancos	14170,88	17061,12	-2890,24	-16,94%
Exigibles				
Ctas por cobrar clientes	108998,85	108699,23	299,62	0,28%
Varios deudores	3094,00	44171,50	-41077,50	-93,00%
Realizable				
Inventarios	107896,17	144647,81	-36751,64	-25,41%
FIJO				
Depreciable				
Propiedad planta y Equipo	29556,50	37476,35	-7919,85	-21,13%
No Depreciable				
Terrenos	10621,47	10621,47	0,00	0,00%
OTROS ACTIVOS				
Diferidos				
Impuestos	20579,09	15016,76	5562,33	37,04%
OTROS				
Acciones Entramay	6000,00	6000,00		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>329443,96</b>	<b>458360,45</b>	<b>-128916,49</b>	<b>-28,13%</b>
	2013	2012		
<b>PASIVOS Y PATRIMONIOS</b>			0,00	
<b>PASIVOS</b>			0,00	
<b>CORRIENTES</b>	<b>116.115,22</b>	<b>272.723,21</b>	<b>-156607,99</b>	<b>-57,42%</b>
Impuestos	1.622,71	2.807,80	-1185,09	100,00%
Proveedores	113.501,76	268.324,18	-154822,42	-57,70%
Obligaciones Sociales	990,75	1.591,23	-600,48	-37,74%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>116.115,22</b>	<b>272.723,21</b>	<b>-156607,99</b>	<b>-57,42%</b>

			0,00	
<b>PATRIMONIO</b>			0,00	
Capital Social	157.021,07	157.021,07	0,00	0,00%
Utilidad Neta	56.308,39	28.616,89	27691,50	96,77%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>213.329,46</b>	<b>185.637,96</b>	<b>27691,50</b>	<b>14,92%</b>
			0,00	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>329444,68</b>	<b>458.361,17</b>	<b>-128916,49</b>	<b>-28,13%</b>

**Tabla 19 Análisis horizontal**

<b>Fuente:</b> Propuesta
<b>Elaborado por:</b> Mayra Herrera (2014)

### **Análisis Vertical**

Se emplea para revelar la estructura interna de los componentes de la empresa.

<b>EMPRESA COMERCIAL ZURITA</b>		
<b>BALANCE GENERAL</b>		
<b>ANALISIS VERTICAL</b>		
<b>ACTIVO</b>	<b>2013</b>	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
Disponible		
Caja	28527,00	9%
Bancos	14170,88	4%
Exigibles		
Ctas por cobrar clientes	108998,85	33%
Varios deudores	3094,00	1%
Realizable		
Inventarios	107896,17	33%
<b>FIJO</b>		
Depreciable		
Propiedad planta y Equipo	29556,50	9%
No Depreciable		
Terrenos	10621,47	3%
<b>OTROS ACTIVOS</b>		
Diferidos		
Impuestos	20579,09	6%
<b>OTROS</b>		
Acciones Entramay	6000,00	2%

TOTAL ACTIVO	329443,96	100%
	2013	
<b>PASIVOS Y PATRIMONIOS</b>		
<b>PASIVOS</b>		
<b>CORRIENTES</b>	116.115,22	
Impuestos	1.622,71	1%
Proveedores	113.501,76	98%
Obligaciones Sociales	990,75	1%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>116.115,22</b>	<b>100%</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	157.021,07	74%
Utilidad Neta	56.308,39	26%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>213.329,46</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>329444,68</b>	

Tabla 20 Análisis vertical

<b>Fuente:</b> Propuesta
<b>Elaborado por:</b> Mayra Herrera (2014)

### 6.7.3.1.3 Indicadores

Los indicadores ayudan a la organización a planificar y estructurar su sistema contable por ende es importante aplicarlos como una herramienta básica para conocer el estado en que se encuentra la empresa dentro de su funcionamiento y por medio de estos usar un correctivo dependiendo sus necesidades y para ejecutar una correcta toma de decisiones.

#### Indicador de Liquidez

- Capital de trabajo

Son fondos disponibles con los que cuenta la empresa

#### Formula:

Capital de trabajo=Activo corriente – Pasivo Corriente

262686,9- 116115,22= 146.571,68

**Interpretación:**

En la empresa COMERCIAL ZURITA el capital de trabajo del año 2013 es de \$146.571,68 es decir son fondos disponibles con los que cuenta la empresa como capital de trabajo para poder operar y cubrir necesidades de insumos, materia prima, mano de obra, activos fijos, entre otras obligaciones a corto plazo.

**➤ Liquidez Corriente**

Capacidad que tiene la empresa para cubrir sus pasivos corrientes con sus activos corrientes

**Formula:**

Índice de liquidez corriente = Activo corriente/Pasivo corriente

$$262686.90/116115.22= 2.26$$

**Interpretación:**

En la empresa COMERCIAL ZURITA en el 2013 los pasivo corrientes pueden ser cubiertos 2,29 veces, es decir que por cada \$1 del pasivo corriente la empresa cuenta con \$2.29 de respaldo en el activo corriente.

**➤ Liquidez Inmediata**

Es la disponibilidad en efectivo y equivalente con que cuenta la empresa para cubrir sus pasivos corrientes.

**Formula:**

Liquidez inmediata= caja, bancos, inversiones temporales/pasivo corriente

$$42697.88/116115.22= 0.37$$

**Interpretación:**

En la empresa COMERCIAL ZURITA en el año 2013 cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 0,37centavos de dólar de caja, bancos e inversiones temporales.

➤ **Índice de prueba acida**

Demuestra las disponibilidades inmediatas con que cuenta la entidad para poder cubrir sus obligaciones a corto plazo

**Formula:**

Índice acido= caja, bancos, inversiones temporales, cuentas por cobrar/pasivo corriente

$$151696.73/116115.22= 1.31$$

**Interpretación:**

El resultado anterior nos dice que la empresa COMERCIAL ZURITA registra una prueba acida de 1.31 para el año 2013 lo que nos permite deducir que por cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 1,31 de dólar de caja, bancos e inversiones temporales y cuentas por cobrar sin tener que acudir a sus inventarios.

➤ **Apalancamiento Financiero**

Sirve para medir la solvencia con que se encuentra la empresa.

**Formula:**

Apalancamiento=Pasivo total/Patrimonio neto

$$116115.22/213329.46= 0.54$$

**Interpretación:**

En la empresa COMERCIAL ZURITA en el año 2013 cuenta con 0,54 veces de su patrimonio neto para cubrir el pasivo total reflejando que la empresa por cada dólar del pasivo total puede cubrir sus obligaciones con 0.54 centavos de dólar.

➤ **Rotación de cartera**

Determina el tiempo en que las cuentas por cobrar se hacen efectivo

**Formula:**

Rotación de cartera = Ventas a crédito / Promedio de cuentas por cobrar.

$$1507432.87 / 108998.85 = 13.82$$

**Interpretación:**

En la empresa Comercial Zurita se estima que su rotación de cartera es de 13.82 veces en el año 2013 es decir que los \$108998.85 los convirtió en efectivo 13.82 veces

Para realizar el presente cálculo se tomó un estimado del 35% del total de las ventas ya que en sus registros no se realizaba la separación de ventas a crédito y ventas ha contado, teniendo así un solo rubro.

➤ **Plazo promedio de cuentas por cobrar**

Indica la evaluación de la política de crédito y cobro de la empresa.

**Formula:**

360 / Rotación de cuentas por cobrar

$$360 / 13.82 = 26.05$$

**Interpretación:**

En comercial Zurita se estima que tarda en recuperar su cartera en 26.05 días.

➤ **Rotación de cuentas por pagar**

Mide el número de veces que las cuentas por pagar se convierten en efectivo

**Formula:**

Rotación de cuentas por pagar = Compras anuales a crédito / Promedio de Cuentas por Pagar.

$$2384432.01 / 113501.76 = 21.00$$



**Interpretación:**

En la empresa Comercial Zurita su rotación de cuentas por pagar es de 21 veces en el año 2013. Lo que refleja que la empresa cubre el \$113501.76 en 21 veces

➤ **Plazo promedio de cuentas por pagar**

Permite apreciar las políticas de pago de la empresa.

**Formula:**

Plazo promedio de cuentas por pagar =  $360 / \text{Rotación de Cuentas por Pagar}$

$360/21=17.14$

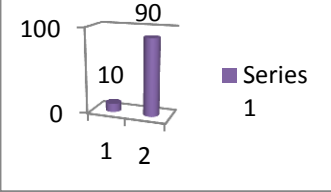
**Interpretación:**

Comercial Zurita tiene un plazo promedio de 17.14 días para cancelar sus obligaciones.

**NOTA:** El indicador de rotación de cuentas por cobrar y el promedio de cuentas por pagar se aplicó para demostrar que la empresa debe cubrir el pago con sus proveedores en menos tiempo de lo que cobra, es decir sus cuentas por cobrar tardan más que los pagos que realiza la empresa.

**6.7.3.1.4 Matriz de Evaluación**

Implementación de políticas de venta y cobranza	Estructura de Flujogramas	Organigrama Funcional	Cronograma de cobros
La implementación de políticas contribuirá en el fortalecimiento y segmentación de las cuentas por cobrar, obteniendo un desarrollo idóneo de las mismas y disminuyendo la cartera vencida.	Los flujos ayudan a realizar un buen proceso en las compras y las ventas siguiendo un cronograma establecido en el que intervengan las personas ajustadas a este proceso en el momento adecuado.	Al establecer un Organigrama funcional se establece una segregación de funciones que es vital para el funcionamiento de la entidad ya que se obtendría un buen resultado de optimización de tiempo, limitación de responsabilidades	El cronograma de cobros nos permite establecer una ruta diaria. Comercial Zurita al contar con una ruta de cobros optimiza tiempo y dinero ya que realiza un cambio en lo que ha venido haciendo como es esperar a que el cliente solicite sus servicios y

 <p>A bar chart with a vertical axis from 0 to 100 and a horizontal axis with categories 1 and 2. A legend indicates 'Series 1' with a purple square. Category 1 has a bar height of 10, and category 2 has a bar height of 90.</p>		<p>Y obligaciones que cumplir según su función.</p>	<p>desperdiciando días laborables cuando este no lo ha solicitado de igual forma mejoraría los cobros ya que el cliente conocería los días de visita en que tiene que cancelar sus obligaciones con la empresa.</p>
<p>Recibo de cobros</p>	<p>Flujo de Caja</p>	<p>Análisis Financieros</p>	<p>Indicadores</p>
<p>El recibo de cobros es un documento en el cual se registra los abonos o pagos que realiza el cliente y este a su vez se convierte en un respaldo para ambas partes en caso de que haya inconformidad en los pagos o pérdida de la factura adeudada por una de las partes.</p>	<p>El flujo de caja es vital ya que en este se refleja la liquidez de la empresa donde se registra de manera detallada las salidas y entradas de efectivo ayudando con su aplicación a Comercial Zurita a conocer sus fortalezas y debilidades a la hora de manejar el efectivo, además que puede estar al tanto del estado en que se encuentra y si puede hacer futuras inversiones o planificaciones de acuerdo al resultado obtenido en su flujo.</p>	<p>Los Análisis financieros arrojan resultados de donde las cuentas presentan falencias y que deben ser mejoradas permitiendo al gerente tomar decisiones al respecto. El presente análisis realizado ayuda a que el gerente visualice las falencias que se puede mejorar y tome disposiciones de acuerdo a las necesidades de la empresa.</p>	<p>Al Aplicar indicadores podemos establecer como se ha venido haciendo el proceso y manejo de las diferentes cuentas y por ende valorar sus resultados en un periodo determinado.</p>

**Tabla 21 Matriz de evaluación**

**Fuente:** Propuesta  
**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### **Conclusión:**

Hay que hacer énfasis en los puntos antes mencionados ya que al aplicarlos en la empresa contribuirán al progreso de la misma mejorando la forma de como se ha venido realizando las transacciones de una manera irregular en los diferentes procesos en los cuales se ha dejado de lado muchas cosas importantes para el giro del negocio.

### **Recomendación:**

Se recomienda hacer un seguimiento continuo aplicando la propuesta mencionada para contribuir en el buen manejo de las diferentes actividades y procesos de la empresa para estar al tanto de la situación por la que atraviesa diariamente ayudando a reducir costos innecesarios y para optimizar el tiempo.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN**

El costo estimado para la realización de la propuesta es de 1121.50

Recursos Humanos

CARGO	SUELDO MENSUAL	SUELDO TOTAL(2meses)
Contadora	340	680
Asesores	150	300
Total		980

**Tabla 22 Recursos humanos**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

RESULTADO	DETALLE	RECURSOS	COSTO	CANTIDAD
Componente 1	Esferos	Materiales	0,5	2
	Resaltador		1,5	2
	Calculadora		10	1
	Resma de papel A4		3,5	1
	Copias		12	
	Impresión		30	
Componente 2	Computadora	Tecnológicos	450	1
	CD		2	2
	Flash Memory		8	1
	Horas de internet		5	10
Componente 3	Transporte	Económicos	5	
	Alimentación		10	
	Imprevistos		20	
TOTAL			560,5	

**Tabla 23 Recursos materiales**

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

### 6.8.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para la elaboración de la propuesta se realizó las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Procesamiento de información	■ ■ ■ ■ ■			
Elaboración de la propuesta		■ ■ ■ ■ ■		
Presentar los métodos a aplicar			■ ■ ■ ■ ■	
Presentar los posibles resultados				■ ■ ■ ■ ■

Tabla 24 Cronograma de actividades

<b>Fuente:</b> Comercial Zurita
<b>Elaborado por:</b> Mayra Herrera (2014)

### 6.8.2 ADMINISTRACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Evaluación de liquidez inmediata estrategias aplicadas y la reestructuración en las políticas de venta y cobro	Implementación de las estrategias y políticas establecidas.	Aceptación por parte del gerente propietario para aplicar los métodos propuestos. Aplicar un flujo de caja diario	El gerente acoja y autorice la aplicación de la propuesta.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

Tabla 25 Administración de la evaluación

<b>Fuente:</b> Comercial Zurita
<b>Elaborado por:</b> Mayra Herrera (2014)

Para la obtención de resultados de la presente investigación se contó con la colaboración y ayuda del personal de la empresa quienes de manera solidaria y con optimismo y eficiencia contribuyeron con el tema propuesto.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan como evaluar?	La Empresa Comercial Zurita
¿Por qué evaluar?	Para tener un conocimiento óptimo de los recursos que posee la empresa. Para una adecuada administración. Para controlar facturas vencidas y antigüedad de saldos de los clientes. Para conocer el estado de la cartera vencida. Para que el gerente pueda tomar decisiones.
¿Para qué Evaluar?	Para implementar políticas y estrategias que sirvan de aporte a la empresa.
¿Qué evaluar?	Las políticas y estrategias de la empresa.
¿Quién evalúa?	El gerente de la empresa y la autora de la investigación.
¿Cuándo evaluar?	En el momento en que se ponga en funcionamiento la propuesta.
¿Cómo evaluar?	A través de técnicas y procedimientos
¿Con que evaluar?	Cuestionario de control interno y Ficha de observación.

**Tabla 26** Previsión de la evaluación

**Fuente:** Comercial Zurita

**Elaborado por:** Mayra Herrera (2014)

## **BIBLIOGRAFÍA**

- (s.f.). Obtenido de [http://html.rincondelvago.com/analisis-financiero\\_2.html](http://html.rincondelvago.com/analisis-financiero_2.html)
- (CINIF), C. M. (junio de 2013). Norma de Información Financiera C-3. *Cuentas por Cobrar*.
- Inventarios. (01 de enero de 1999). *Norma Ecuatoriana de Contabilidad*. Ecuador.
- Adrincritian. (2011).
- Alvares, F. (15 de Febrero de 2013). *Mundo administrativo*. Obtenido de <http://mundoadministrativo.net/las-cuentas-por-cobrar/>
- Arias. (2004).
- Arias. (2006).
- Asamblea. (2008). Constitución de la República de Ecuador. *Constitución 2008*. Ecuador.
- B, I. C. (2011). ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTROS. *ADMINISTER*.
- BEMSTEIN. (1991). *CONTABILIDAD*.
- Bernstein. (1999). *Factor de liquidez*. Recuperado el 02 de 05 de 2014, de <http://www.eumed.net/tesis>
- Blasco, P. y. (2007). Enfoque cualitativo.
- BORJA, M. (2012). *SISTEMA ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS*.
- Brigham, W. y. (1993). *Tesis Auditoria de cuentas por cobrar y las politicas de credito y cobranza en la empresa distribuidora de productos agricolas del municipi Boconó, Estado Trujillo*. Obtenido de [http://tesis.ula.ve/pregrado/tde\\_arquivos/25/TDE-2012-09-29T21:30:30Z-1845/Publico/urbinadanny.pdf](http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2012-09-29T21:30:30Z-1845/Publico/urbinadanny.pdf)
- Carvajal, H. (s.f.). Analisis Financiero.

- Chambi, G. (12 de 12 de 2011). *Cuentas por cobrar contabilidad general*.  
Obtenido de [http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general\\_h](http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general_h)
- Cofre, S. (2009). Tesis. *Diseño de manual de procedimientos contables de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, caja chica, bancos y activos fijos de la empresa CODE S.A en la ciudad de Quito*, 113.
- Copyright. (2008-2014). *Definición de cuentas por cobrar*. Obtenido de google.com/adwords: <http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/#ixzz30sxmRqHq>
- Domínguez, P. (2007). Manual de análisis financieros.
- DRODRIGUEZ, P. (2011). *GESTION FINANCIERA*.
- Fuente, E. V. (s.f.). *View slide*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/moisesslopezfca/las-politicas-de-crédito>
- García, E. O. (s.f.). *cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/7775716/Cuentas-Por-Cobrar>
- Giovanny. (2002). *tesis Auditoria de cuentas por cobrar y las politicas de credito y cobranza en las empresas distribuidoras de productos agricolas del Municipio Boconó, Estado de Trujillo*. Obtenido de [http://tesis.ula.ve/pregrado/tde\\_arquivos/25/TDE-2012-09-29T21:30:30Z-1845/Publico/urbinadanny.pdf](http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2012-09-29T21:30:30Z-1845/Publico/urbinadanny.pdf)
- H. Consejo, L. C. (s.f.). Ley de Regimen Tributario Interno. *L O R T I*. Ecuador.
- Hernández, F. y. (2010). Metodología de la investigación.
- Herrera, C. (s.f.). Análisis Financiero.
- Herrera, H. E. (mayo de 2006). *UNA INTRODUCCIÓN A LOS MODELOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS*. San Salvador.
- INEC. (s.f.). *Análisis sectorial*. Obtenido de <http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/pagina3.php>
- LANCELLOTTE, J. I. (17 DE JUNIO DE 2012). *CONTABILIDAD Y AUDITORIA*.
- LANCELLOTTE, J. I. (17 de Junio de 2012). *CONTABILIDAD Y AUDITORIA*.
- LANCELLOTTI, J. I. (17 DE JUNIO 2012). *CONTABILIDAD Y AUDITORIA*.



- LORTI. (2009). Reglamento para la aplicación de Ley de Regimen Tributario Interno. *Delgado, Rafael Correa*.
- Ltda, E. A. (2007). Inventarios. *Norma Internacional de Contabilidad*. Ecuador.
- Luis. (30 de 12 de 2011). *Contabilidad*. Obtenido de Metodos para el calcul de estimación de cuentas incobrables y su contabilización:  
<http://www.juayacontabilidad.blogspot.com/2011/12/metodos-para-el-calculo-de-estimacion.html>
- MARIANAO, S. (2013). *ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*.
- Méndez. (1999). El proceso de investigación.
- Moreno, C. J. (2010). *PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA FINANCIERA EXISTENTE EN LA ESPOCH*. Obtenido de  
<http://dSPACE.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1414/1/102T0002.pdf>
- Murria. (1991). internet.
- Murria. (1991). internet.
- Noriega Castro, J. V. (Septiembre de 2011). *Tesis*. Obtenido de  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)
- Pérez, L. (11 de Octubre de 2012). *Finanzas Corporativas*. Obtenido de  
[http://lilipg93.blogspot.com/2012/10/conceptos-financieros-liquidez\\_11.html](http://lilipg93.blogspot.com/2012/10/conceptos-financieros-liquidez_11.html)
- Rodriguez, M. J. (Septiembre de 2010). <http://www.monografias.com>.  
 Recuperado el 17 de Noviembre de 2013
- Rubin, L. y. (1996). internet.
- Sampieri. (2010). *slideshare*. Obtenido de  
<http://www.slideshare.net/carmenrosa1/resumen-de-metodologia-de-la-investigacin-segn-sampieri-h>
- Sanchez, A. B. (2012). Revista de la Facultad de Administración y Negocios. *Administer*, 1-46.
- Senplades, I. y. (s.f.). *Directorio de Empresas y Establecimientos*. Obtenido de  
[2012http://www.inec.gob.ec/documentos\\_varios/presentacion\\_direc\\_empresas.pdf](http://www.inec.gob.ec/documentos_varios/presentacion_direc_empresas.pdf)
- Soto, B. C. (s.f.). *Tesis Administración de Cuentas por cobrar*. Obtenido de  
<http://es.slideshare.net/segarve/cuentasporcobrar>

Stephen. (s.f.).

Tejena, A. N. (s.f.). *CINIF*.

TEJENA.pdf, A. N. (s.f.).

upel, M. :. (s.f.).

VALVERDE., T. C. (s.f.).

Yuliana, M. S. (s.f.). *Contabilidad Financiera y Administrativa*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/fjgarciaor/contabilidad-financiera-y-administrativa>

# ANEXOS

## ANEXO N°. 4

### EMPRESA COMERCIAL ZURITA

#### GUIA DE OBSERVACIÓN

#### CUENTAS POR COBRAR

Objetivos de la observación:

Identificar los puntos críticos que afecta a la administración de cuentas por cobrar de la empresa Comercial Zurita en el año 2013.

Instrucciones:

Revisar y observar los documentos contables de los procesos realizados para la administración de cuentas por cobrar de la empresa Comercial Zurita.

Tomar nota de las observaciones.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
	¿Los Pagos hechos por clientes son en cheque y dinero en efectivo?	x		
	¿Se realiza un análisis mensual de los montos facturados a crédito?		x	
	¿La empresa mantiene acuerdos con sus proveedores para pagos atrasados en el caso de no cumplir con la fecha pactada?		x	
	¿Mantiene la empresa fondos disponibles como capital de trabajo?	x		
	¿La empresa aplica análisis de su solvencia para cubrir los pasivos a corto plazo?		x	No se realiza análisis.
	¿La empresa tiene disponibilidad oportuna de dinero en efectivo para cubrir pagos inmediatos?	x		El Activo circulante más significativo de la empresa es cuentas por cobrar.
	¿Cuál es el tiempo mayor que maneja la empresa para hacer efectivo las cuentas por cobrar? 25-30 días 45 días 60 días	x		Los clientes por lo general cancelan sus obligaciones en 45 días.
	¿Es significativo el monto por cobrar a los clientes de la empresa?	x		El monto que está pendiente de cobro haciende a

				108.998.85
	¿Se realiza de forma oportuna el registro de las transacciones?		x	Los registros de salidas de dinero no se lo realizan constantemente por lo que se encontró registrado en otros meses en los cuales no corresponde esas salidas de dinero.
	¿La empresa cuenta con una ruta establecida para realizar el cobro a clientes?		x	La empresa realiza su recorrido de acuerdo con la necesidad del cliente cuando este lo solicita.

## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



**NUMERO RUC:** 1801624436001

**APELLIDOS Y NOMBRES:** ZURITA FLORES TOMAS PLUTARCO

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>MATRIZ:</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 01/08/1999
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> COMERCIAL ZURITA			<b>FEC. CIERRE:</b>
			<b>FEC. REINICIO:</b>

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE HARINA, AZÚCAR, SAL Y PRODUCTOS DERIVADOS DEL TRIGO  
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MANTECA Y MARGARINAS  
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE PANADERIA  
 SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN CAMION

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI GRANDE Barrio: SAGRADO CORAZON DE JESUS Cella:  
 PRINCIPAL Número: SIN Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA Telefono Trabajo: 032441035 Fax: 032442367

*[Firma manuscrita]*  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

*[Firma manuscrita]*  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LEVASCO

Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA

Fecha y hora: 07/11/2012 11:47:01

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1801624436001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** ZURITA FLORES TOMAS PLUTARCO  
**NOMBRE COMERCIAL:** COMERCIAL ZURITA  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** NUMERO:

**FEC. NACIMIENTO:** 01/08/1999 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 07/11/2012  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 01/08/1999 **FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 17/05/1999 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE PANADERIA

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI GRANDE Calle: PRINCIPAL Número: SIN Referencia: A  
UNA CUADRA DE LA IGLESIA SAGRADO CORAZON, BARRIO EL CENSO Teléfono: 032441035

**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1  
**JURISDICCIÓN:** \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0



*[Handwritten Signature]*  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

*[Handwritten Signature]*  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LEVASCO Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 07/11/2012 11:47:01