



## **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA  
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A.**

### **TÍTULO DEL PROYECTO**

Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.

**Autoras: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela**

**Milagro, Marzo del 2013**

**Ecuador**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comercial de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de tesis de grado con el título “Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área en mención para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.”. Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Milagro, Marzo del 2013

Presentado por las egresadas:

María Elena Calderón Suárez

C.I. 0924210073

Jhuliana Leonela Vera Delgado

C.I. 0926039850

**TUTOR:**

---

MSc. Manuel Larrochelli



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nosotras: María Elena Calderón Suárez y Jhuliana Leonela Vera Delgado, autoras de esta investigación declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 28 días del mes de Marzo del 2013

---

María Elena Calderón Suárez  
C.I. 0924210073

---

Jhuliana Leonela Vera Delgado  
C.I. 0926039850



## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

\_\_\_\_\_  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

\_\_\_\_\_  
**PROFESOR DELEGADO**

\_\_\_\_\_  
**PROFESOR SECRETARIO**



## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a mi Padre Dios, por su infinito amor que hoy permitirme alcanzar una meta más en mi vida, en segundo a mis padres y hermanos que con su amor, confianza y apoyo me han sabido avivar para no decaer en el proceso y tercero a mis maestros, que con sus sabios conocimientos impartidos, aquilataron mi intelecto que en un futuro próximo será devuelto al prójimo.

María Elena Calderón Suárez



## DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios ya que gracias a Él gozo de salud, y tengo la fuerza y la voluntad suficiente para poder llevar a cabo una meta más en mi vida.

A mis padres y hermanos que con su apoyo y confianza pude concluir con uno de mis sueños, a ti primita Dayi que aunque estés en el colegio me haz alentado para que no decaiga con mi proyecto, a toda mi familia que ha aportado con un granito de arena para poder hacer de mí una gran Profesional.

A ti Marco que aunque digas que a veces el titulo no ayuda mucho para los trabajos igual me has estado alentando para finalizar tan ansiada meta y como olvidarme de ti mi Amorcito bello Ezequiel contigo he demostrado que un ser tan pequeño no es un obstáculo para ser una profesional. Es así que concluyo esta dedicatoria y le vuelvo agradecer a Dios por todas sus bendiciones.

Jhuliana Leonela Vera Delgado



## AGRADECIMIENTO

Expresamos agradecimiento a nuestro Padre Dios, que en todo momento de nuestras vidas nos ha dado la fortaleza necesaria para seguir adelante con nuestras metas propuestas sin desfallecer en el proceso.

Agradecemos además a nuestras familias por todo el apoyo, la confianza y la comprensión depositada en todo momento y de forma especial en la realización de esta tesis.

A nuestro tutor MSc Manuel Larrochelli, por permitirnos la elaboración de esta tesis bajo su consejo y apoyo, su aporte y convicción en nuestro trabajo fueron muy positivos para el desarrollo de esta labor importante en nuestra carrera.

María Elena Calderón Suárez  
Jhuliana Leonela Vera Delgado



## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

**Lic. Jaime Orozco Hernández, MSc**  
**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área en mención para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A” y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Administrativas y Comerciales.

Milagro, 28 de Marzo del 2013

Nombres

María Elena Calderón Suárez

Jhuliana Leonela Vera Delgado

---

C.I. 0924210073

---

C.I. 0926039850



## ÍNDICE GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO .....	i
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	iv
DEDICATORIA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA .....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
<b>1.1.1 Problematicación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.2 Delimitación del Problema.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.3 Formulación del Problema.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.4 Sistematización del problema .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.5 Determinación del tema .....</b>	<b>9</b>
1.2 OBJETIVOS.....	9
<b>1.2.1 Objetivo General.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>10</b>
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
<b>1.3.1 Justificación de la Investigación.....</b>	<b>10</b>
CAPÍTULO II.....	12
MARCO REFERENCIAL .....	12
2.1 MARCO TEÓRICO .....	12



<b>2.1.1 Antecedentes Históricos</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Referenciales</b> .....	<b>13</b>
2.1.3 Fundamentación .....	15
2.2 MARCO LEGAL.....	23
2.2.1 MARCO CONCEPTUAL .....	23
2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	19
<b>2.3.1 Hipótesis General</b> .....	<b>27</b>
<b>2.3.2 Hipótesis Particulares</b> .....	<b>27</b>
<b>2.3.3 Declaración de la Variables</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3.4 Operacionalización de las Variables</b> .....	<b>29</b>
CAPÍTULO III.....	30
MARCO METODOLÓGICO.....	30
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	30
3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA.....	34
<b>3.2.1 Características de la población</b> .....	<b>34</b>
<b>3.2.2 Delimitación de la población</b> .....	<b>36</b>
<b>3.2.3 Tipo de la muestra</b> .....	<b>37</b>
<b>3.2.4 Tamaño de la muestra</b> .....	<b>38</b>
<b>3.2.5 Proceso de selección</b> .....	<b>39</b>
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	40
<b>3.3.1 Métodos Teóricos</b> .....	<b>41</b>
<b>3.3.2 Métodos Empíricos</b> .....	<b>43</b>
<b>3.3.3 Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>44</b>
3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .....	48
CAPÍTULO IV .....	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	51
4.1ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL .....	51
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS. ....	60
4.3 RESULTADOS .....	61
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	63
CAPÍTULO V .....	65
PROPUESTA.....	65
5.1 TEMA.....	65



5.2 FUNDAMENTACIÓN .....	65
5.3 JUSTIFICACIÓN.....	67
5.4 OBJETIVOS.....	68
<b>5.4.1. Objetivo General de la propuesta.....</b>	<b>68</b>
<b>5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta .....</b>	<b>68</b>
5.5 UBICACIÓN.....	69
5.6 FACTIBILIDAD .....	70
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....	73
<b>5.7.1 Actividades .....</b>	<b>78</b>
<b>5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....</b>	<b>79</b>
<b>5.7.3 Impacto .....</b>	<b>81</b>
<b>5.7.4. Cronograma .....</b>	<b>85</b>
CONCLUSIONES .....	87
RECOMENDACIONES .....	89
BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN .....	90
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Sistematización del problema .....	8
<b>Cuadro 10.</b> Políticas vigentes .....	52
<b>Cuadro 11.</b> Aplicación de políticas de crédito.....	53
<b>Cuadro 12.</b> Razones del incumplimiento de las políticas de crédito.....	54
<b>Cuadro 13.</b> Personal calificado.....	55
<b>Cuadro 14.</b> Control de cuentas por cobrar .....	56
<b>Cuadro 15.</b> Reportes .....	57
<b>Cuadro 16.</b> Políticas de Crédito.....	58
<b>Cuadro 17.</b> Verificación de hipótesis .....	62
<b>Cuadro 18.</b> Aspecto Financiero .....	72
<b>Cuadro 19.</b> Descripción de la propuesta .....	73
<b>Cuadro 2.</b> Operacionalización de Variables.....	28
<b>Cuadro 20.</b> Recursos Humanos .....	74
<b>Cuadro 21.</b> Recursos Materiales .....	74
<b>Cuadro 22.</b> Recursos Técnicos .....	75
<b>Cuadro 23.</b> Recursos Financieros .....	75
<b>Cuadro 24.</b> Recursos Financieros .....	76
<b>Cuadro 25.</b> Cronograma.....	80
<b>Cuadro 3.</b> Características de la población.....	34
<b>Cuadro 4.</b> Delimitación de la Población.....	35
<b>Cuadro 5.</b> Técnicas de investigación.....	44
<b>Cuadro 6.</b> Técnicas Primarias .....	45
<b>Cuadro 7.</b> Políticas de crédito.....	49
<b>Cuadro 8.</b> Políticas establecidas .....	50
<b>Cuadro 9.</b> Técnicas Primarias .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Políticas de crédito .....	50
<b>Figura 10.</b> Departamento de ventas .....	59
<b>Figura 11.</b> Exteriores de la empresa.....	67
<b>Figura 12.</b> Interiores de la compañía .....	68
<b>Figura 13.</b> Croquis .....	68
<b>Figura 14.</b> Administración Organizacional .....	70
<b>Figura 15.</b> Actividades .....	73
<b>Figura 16.</b> Administración Organizacional (Antes .....	78
<b>Figura 17.</b> Administración Organizacional (Después).....	79
<b>Figura 2.</b> Políticas establecidas .....	51
<b>Figura 3.</b> Políticas de crédito .....	52
<b>Figura 4.</b> Políticas vigentes.....	53
<b>Figura 5.</b> Aplicación de políticas de crédito .....	54
<b>Figura 6.</b> Razones del incumplimiento de las políticas de crédito .....	55
<b>Figura 7.</b> Personal calificado .....	56
<b>Figura 8.</b> Control de cuentas por cobrar .....	57
<b>Figura 9</b> Reportes.....	58



## RESUMEN

El principal problema de la empresa que Radio Bolívar s.a. esta en el área de créditos y cobranzas ya que las políticas que se utilizan no son claras y no están bien establecidas para su uso, además se ha observado que afrontan problemas de desorganización en dicha área, debido a que no existe personal asignado para esa función; llevando un desconocimiento de las cuentas que están pendientes de cobro y un serio seguimiento a la misma. De continuar con dicho problema la empresa podría convertirse en un compañía incapaz de cubrir sus pagos llegando a declararse en quiebra y es por ello que se ha decidido modificar las políticas de crédito existentes y a su vez elaborar controles para el mejor cumplimiento de las mismas, implementando acciones importantes, para así lograr que la Política se cumpla y tenga un buen efecto. La importancia de los cambios que se realizarán en la empresa Radio Bolívar. S.A., ayudarán en el departamento financiero - contable puesto que mejorará la recuperación de la cartera de clientes, así como un control y seguimiento adecuado de la misma debido a la entrega de informes de manera oportuna y teniendo para ello una persona que se encargue específicamente de esta área; estas también ayudará a que la empresa tenga una mejor organización y control en el área de cobranzas asimismo mejorará la liquidez de la empresa; La empresa al ampliar su liquidez les permitirá tener mejores cuñas publicitarias, y así mismo ofrecer más fuente de empleo, también ofrecerá a los clientes alternativas en cuanto a las publicidades de radio fusión.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan tener un funcionamiento efectivo de sus operaciones, sin embargo debido a que no existen actividades de control, seguimiento, comunicación, evaluación, etc., se terminan elaborando procedimientos que no proporcionan la efectividad deseada.

Las empresas realizan sus diversas actividades comerciales dentro del mercado bajo el mando de normas o de políticas que han sido establecidas ya sea por el medio o por la misma empresa y siendo el crédito considerado como un proceso ordenado y que está relacionado con el desarrollo financiero y económico requiere de políticas para que se puedan obtener objetivos específicos. Tales políticas serán las que marquen pautas o modelos para una administración efectiva del crédito que permita a su vez la consecución de los objetivos preestablecidos.

El proyecto de investigación que presentamos a continuación está enfocado en la falta de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas y la carencia de organización del área mencionada en la empresa Radio Bolívar S.A. así como también en los resultados de dichas falencias, en la compañía.

Se considera conveniente realizar el proyecto de investigación en el departamento Financiero - Contable, de la empresa Radio Bolívar S.A., cuya actividad principal es la emisión, por medio de la radiodifusión, de noticias y programas deportivos nacionales e internacionales.

El trabajo de investigación se ha desarrollado en base a la información proporcionada por la empresa Radio Bolívar S.A., no solo como medio de detectar deficiencias o falencias en el mismo, sino como medio de concientizar a los directivos en la necesidad de realizar una modificación de las políticas de crédito y cobranzas para aplicarlas posteriormente, así como también delegar funciones en el área en mención,



contribuyendo en su organización para que de este modo disminuyan las cuentas vencidas y obtener mejor eficiencia en el departamento.

Consecuentemente una vez que las políticas y procedimientos sean establecidos en conformidad con las necesidades de la compañía y se deleguen funciones para el área de crédito y cobranzas se protegerá su liquidez, mejorará la organización de dicha área, generará eficacia, eficiencia, productividad y cuidado en las operaciones de los controles de crédito y cobranzas sujetos a los lineamientos exigidos por el Gerente Financiero.

Una de las principales preocupaciones de la administración, es precisamente crear los mecanismos adecuados de control interno que los ayude en materia de desarrollo administrativo, diseñando y elaborando los instrumentos operativos que fortalezcan y consoliden su gestión, definiendo los lineamientos, políticas y procedimientos necesarios que permitan tener la eficiencia, eficacia y transparencia en los procesos de aplicación de los recursos disponibles.

El presente proyecto consta de cinco capítulos, los cuales estarán brevemente detallados a continuación:

**El primer capítulo** se enfoca específicamente en el problema: origen, descripción, causas, consecuencias, planteamiento, delimitación así como también se reflejados tanto el objetivo general como los objetivos específicos y la justificación de la investigación, en la que se detalla los motivos de la misma.

**El segundo capítulo** está conformado por los antecedentes históricos, referencias de investigaciones similares realizadas anteriormente y también se encontrará un glosario de los términos básicos del estudio con el fin de fundamentar el trabajo presentado.



**El tercer capítulo** detalla la información y características de la población objeto del estudio así como el tipo, metodología y técnicas escogidas para el desarrollo de la investigación.

**En el cuarto capítulo** se recopila el análisis de los resultados correspondientes a las preguntas planteadas en la entrevista a las personas involucradas en el estudio, que fue la técnica de investigación seleccionada.

**En el quinto capítulo se** expone la propuesta de solución al problema investigado, se detallan claramente los objetivos, la importancia, los objetivos y la descripción general de la misma.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Problematización**

El área de crédito y cobranza en una compañía es un pieza fundamental dentro de la misma, lo adecuado sería que previo a la ejecución de una venta el área de crédito evalúe al cliente y luego de ese estudio concluya si puede o no concretarse la venta y cuál sería el plazo; para que el área de cobros posterior a la venta se responsabilice de que se cumplan los plazos de pago fijados y en el momento que eso no ocurra se tomen las acciones necesarias para gestionar la cancelación de lo adeudado lo mas rápido posible; debido a que dichas funciones se vinculan directamente con su capital de trabajo y con los ingresos de la empresa además que se manifiesta en su salud financiera.

Las políticas de crédito y cobros son diferentes en cada organización sin embargo, hacen frente, en determinado momento, los mismos inconvenientes: los clientes retrasan sus pagos, no pagan, clientes quebrados, estudian si venderle o no a un cliente que está por vencer su límite de crédito, así como los reclamos con los clientes en mora, como contactarlos cuando sus pagos están retrasados, etc.

La empresa objeto de la investigación es Radio Bolívar S.A., la misma que en sus inicios se manejaba con 8 personas, tanto en el plano administrativo como el



operacional, esto con el tiempo se fue ampliando, hasta llegar en la actualidad a tener un personal de 27 funcionarios.

El área administrativa está integrada por:

- a.** Dirección ejecutiva
- b.** Dirección Financiera
- c.** Ventas
- d.** Secretaria

La Dirección financiera actualmente está integrada por:

- e.** Jefe Financiero
- f.** Contadora
- g.** Asistentes Contables

Después de haber analizado la situación por la que está pasando la empresa Radio Bolívar S.A., y específicamente el Departamento Financiero – Contable, que es aquel que maneja el área de créditos y cobranzas, se ha concluido que no poseen políticas de créditos y cobros claramente establecidos para su uso, además se ha observado que afronta problemas de desorganización en dicha área, debido a que no existe personal asignado para esa función; acarreando un desconocimiento de las cuentas que están pendientes de cobro y un efectivo seguimiento a la misma.

Como consecuencia de mencionados problemas, la empresa Radio Bolívar S.A. se ha visto afectada en su liquidez, lo que ha representado en frecuentes ocasiones el retraso del pago de gastos administrativos tales como servicios básicos, nóminas de empleados; sin dejar atrás que también se ha dejado acumular el pago a Proveedores y posponiendo la compra de útiles y equipos de oficina que son básicos para el buen funcionamiento de la empresa. Todo ello se deriva de no ejercer un adecuado seguimiento y presión sobre de las cuentas que tienen su cobro por vencer o ya están



vencidas ocasionando que el cliente cancele en el tiempo que desee o puede que casi siempre es posterior a 60 días; en esto la empresa tiene su participación de culpa debido a que no se le determina al cliente cual es el tiempo límite en el que debe cancelar sus facturas a la empresa y ello se debe a que no están claramente establecidos.

De continuar con la mencionada problemática la empresa la podría convertirse en un compañía incapaz de cubrir sus pagos llegando a declararse en quiebra y es por ello que se ha decidido modificar las políticas de crédito y cobranzas existentes y a su vez la elaboración de controles para su mejor cumplimiento, generando acciones importantes, para así lograr que las políticas sean efectuadas y se obtenga un buen resultado. Del mismo modo se delegarán funciones para el área de crédito y cobranzas que ayuden su organización.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Campo:** Financiero

**Área:** Cobranza

**Aspectos:** Control en el Área Financiero, Cobranzas

**Tema:** Falta de aplicación de las políticas de crédito y cobranzas y procedimientos en el departamento Financiero - Contable para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.

#### **Ubicación geográfica**

La empresa Radio Bolívar S.A., es una entidad privada que fue creada mediante Decreto Legislativo, el 14 de diciembre de 1956, siendo una institución de carácter cultural y de derecho privado con fines de lucro; cuenta con personería jurídica, con un patrimonio propio, con autonomía institucional y adscrita en un comienzo a la Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión, con un presupuesto propio y que es manejada internamente por una Junta Directiva.

La empresa radio Bolívar S.A., tiene su domicilio en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, su sede actual es la Avenida de las Américas, junto a Tc Televisión, la



principal actividad de la compañía es la comunicación radial, específicamente su función es difundir y transmitir toda clase de sucesos, acontecimientos y noticias deportivas nacionales e internacionales, a cada uno de sus oyentes, permitiéndoles de esta manera conocer todo lo relacionado con el deporte actual.

### **1.1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo incide la falta de aplicación de las políticas de crédito y cobranza y la falta de delegación de funciones en el Departamento Financiero - Contable de Radio Bolívar S.A. en la liquidez y la organización de la empresa?

Se considera que el problema tiene los siguientes aspectos:

**Delimitado:** Delimitar, significa determinar o fijar con precisión los límites de algo.

Se determina que al no tener establecidas las políticas de crédito y cobranzas representa un problema en el departamento financiero-contable de la empresa.

**Claro:** Escrito de manera precisa, sencilla, de fácil entendiendo e identificación con ideas concisas.

Esto se evidencia en la manera en cómo se describe la situación actual de la empresa.

**Concreto:** Se refiere a un Redactado de manera que sea corto, preciso, directo y adecuado.

Lograr con eficacia el cumplimiento oportuno de los ingresos de la empresa Radio Bolívar S.A., aplicando para ello, políticas y procedimientos de créditos.

**Relevancia:** Que sea importante para la comunidad a la cual está orientada y se requiera resolverlo científicamente.



Su importancia se determina debido a que puede ser considerada como aplicable a otras empresas similares del medio.

**Factible:** Posibilidad de solución según tiempo y recursos: tecnológicos y económicos.

Porque exponiendo los beneficios del cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito, se cuenta con el apoyo de la Junta directiva, Director Ejecutivo, Jefe Financiero, el personal de la institución y los medios necesarios para realizar su aplicación.

**Variables:** Son características de la realidad que puedan ser determinadas por observación y, lo más importante, que puedan mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra.

Con ellas se logrará que el departamento financiero tenga una mejor distribución de sus actividades, que le permita delegar funciones, logrando detectar sus errores a tiempo.

### **Variables de Investigación**

**Variable Independiente:** Políticas de crédito y cobranzas

**Variable Dependiente:** Liquidez en la empresa

#### **1.1.4 Sistematización del problema**

La falta del cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas además de la desorganización que existe en el área mencionada es la causa del problema que atraviesa la empresa Radio Bolívar S.A. y que ha afectado la liquidez de la compañía producto de la morosidad en su cartera.

A continuación exponemos el cuadro que contiene los sub-problemas y su respectiva sistematización.

**Cuadro 1.** Sistematización del problema

<b>Subproblemas</b>	<b>Sistematización</b>
1.- No difundir las políticas de crédito al cliente.	¿Cómo difundir políticas de crédito a los clientes?
2.-No se realizan análisis de cartera.	¿Cómo lograr un correcto análisis de la cartera?
3.- No se realiza reportes de cobros.	¿Cada cuánto tiempo se deben realizar reportes de cobro?
4.- No existe una persona encargada en el área de créditos y cobranzas.	¿Qué tan importante es delegar una persona para el área de cobranzas?
5.- Mejores ofertas y cuñas de otras empresas.	¿Cómo obtener mejores propuestas publicitarias para mantener la clientela?

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### **1.1.5 Determinación del tema**

Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área en mención para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Reconocer que el no tener políticas de crédito y cobranzas debidamente estructuradas y que al existir además desorganización en dicha área incide en la recuperación de cartera y su posterior liquidez de la empresa Radio Bolívar S.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Relacionar como incide el no transmitir las políticas de crédito y cobranzas en la morosidad de pago por parte del cliente.
- Reconocer como el control o seguimiento a las cuentas por cobrar influye en las cobranzas a tiempo.
- Identificar la importancia de generar reportes de cobros.
- Demostrar como incide dentro del departamento financiero – contable la falta de organización existente en las funciones de crédito y cobranzas.
- Recordar lo importante que es que el departamento de ventas innove estrategias que haga más atractivos los servicios ofrecidos en la empresa en comparación con la competencia.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Justificación de la Investigación**

En la actualidad con un mundo económico cada vez más aglomerado y que desarrolla de manera acelerada ha motivado que las empresas estén constantemente actualizándose e innovándose para poder desempeñarse en conformidad a los requerimientos del medio; es por ello, que con este proyecto de investigación se busca demostrar que guarda relación con ese compromiso de actualización.

La empresa Radio Bolívar S.A., como hemos mencionado anteriormente se ha visto envuelta en una afectación de su liquidez debido a la falencia que existe en el área de crédito y cobranzas, es por eso que existe el compromiso de efectuar dichas modificaciones en sus políticas y funciones con la finalidad de reorganizar la estructura de labores diarias ayudando de esta forma contrarrestar situaciones dificultosas que han ocurrido en la compañía.

Visto lo anterior, se puede deducir que con la reestructuración y un control acertado en el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas, serán primordiales en la entidad por la seguridad que prestan para mejorar la recuperación de cartera así como



también el delegar de manera apropiada las funciones para el área en estudio influyendo en el logro de la excelencia y competitividad.

Considerando los razonamientos preliminares, se puede indicar que en la elaboración del proyecto de investigación se aplicarán adecuadas políticas de cobranzas, con la finalidad que la empresa pueda controlar y manejar sus recursos en forma eficiente en el departamento financiero, para que continúe desempeñando sus objetivos y consiga resultados satisfactorios que le permitan a la empresa seguir en el medio prestando servicio a la comunidad.

La adecuada reestructuración de políticas y procedimientos de cobranzas en el departamento financiero de la empresa Radio Bolívar S.A., va a beneficiar directamente a la misma, porque su rentabilidad tendrá un aumento y no se verá disminuida por los errores que comentan sus subordinados.

El sistema de políticas y procedimientos de cobranzas es de suma importancia tanto para administradores de empresa como para los clientes, porque mediante la aplicación de los procedimientos es posible cumplir con las responsabilidades de la gestión de la cobranza.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

La empresa Radio Bolívar S.A., es una entidad privada que fue creada mediante Decreto Legislativo, el 14 de diciembre de 1956, siendo una establecimiento de carácter cultural y de derecho privado con fines de lucro; cuenta con personería jurídica, con un patrimonio propio, con autonomía institucional y adscrita en un comienzo a la Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión, con un presupuesto propio y que es manejada internamente por una Junta Directiva.

La empresa radio Bolívar S.A., tiene su residencia en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, su sede actual es la Avenida de las Américas, junto a Tc Televisión, la actividad principal de la empresa es la comunicación radial, específicamente su función es difundir y transmitir toda clase de sucesos, acontecimientos y noticias deportivas nacionales e internacionales, a cada uno de sus oyentes, permitiéndoles de esta manera conocer todo lo respectivo con el deporte actual

En sus inicios la empresa Radio Bolívar S.A., se manejaba con 8 personas, tanto en el plano administrativo como el operacional, esto con el tiempo se fue ampliando, hasta llegar en la actualidad a tener un personal de 27 delegados y que seguirá aumentando por la naturaleza de su actividad. La radiodifusora se rige de acuerdo a las normas y leyes de la Superintendencia de Telecomunicaciones del Ecuador (SUPERTEL),



Asociación Ecuatoriana de Radiodifusión (AER), Servicios de Rentas Internas – SRI e Instituto de Seguridad Social- IESS.

La empresa Radio Bolívar S.A.se encuentra de gran manera afectada por el retraso en el procedimiento de cobro de cuentas a los clientes ya que origina un desfase en el flujo de dinero desorganizando al departamento contable y arrastrando los saldos incorrectos que tienen las cuentas por cobrar.

El problema se originó por falta de controles en los procesos administrativos, específicamente en el área de cobranza, debido a que los controles internos de dichos procesos necesitan de atención en las operaciones.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

Para conocer el argumento en el cual se desarrolla nuestra investigación, se ha creado un marco de referencia con trabajos relacionados a nuestro tema y que fueron realizados anteriormente por otros autores.

Un estudio realizado en Crédito y Cobranzas (Del Valle Córdova, 2005) define como políticas “al curso general de acción para situaciones periódicas, encaminadas a alcanzar objetivos establecidos, además indica que las políticas son criterios generales de práctica que auxilian el logro de objetivos y proporcionan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de éstas, menciona también que se suele confundir a las políticas con regla; siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa; de tal manera que mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles”.

En su trabajo de grado "Creación del Proceso de Crédito y Cobranza en la empresa CAV Importaciones C.A.", ESCOBAR. O y LOYO. N (2.006) “plantea que en esta compañía la dificultad que se presenta es la falta de un proceso de créditos, y cobranzas y no se restablecen los libros auxiliares de ventas a créditos ni el auxiliar de cuentas por cobrar a tiempo, se tiene como objetivo general proponer la creación del

proceso de crédito y cobranza para garantizar la eficacia de las cuentas por cobrar en la empresa”.

Según el libro de “Gestión de Cobranzas” de C.P. Víctor E. Molina Aznar nos dice que “la parte de observaciones reviste una gran importancia, ya que vendrá a ser el resultado de la entrevista con el deudor. En forma muy breve y atendiendo al espacio disponible, el Gestor de Cobranza deberá anotar todo aquello que dio motivo, falso o verdadero, al atraso en el pago de la deuda. Desde luego, deberá investigar si proceden las observaciones del cliente procurando juntar las pruebas documentales suficientes para indicarles que no tiene razón, o bien, proceder a hacer lo adecuado para que en la siguiente entrevista vaya preparado con todos los elementos que permitan liquidar el asunto”.

Otro libro de “Estrategias de Cobranzas en época de crisis” nos dice que “si bien es cierto que la recuperación de las cuentas y documentos por cobrar presenta diversos problemas, cuando las empresas se despliegan en una economía de crisis, se hace mucho más difícil ya que ante la incertidumbre reinante, aquel que cuente con recursos financieros los esconde en previsión de algo inesperado”.

Cobrar bajo estas circunstancias resulta, con frecuencia, una tarea titánica que requiere el uso de diversos instrumentos y elementos que lleven a tener una cartera al día.

Con suma continuidad no se sabe cobrar y es por lo cual se hace notable el atraso en la cobranza, teniendo que acudir a los bancos en busca de créditos, cuando en las cuentas por cobrar de la empresa se encuentran los recursos propios y sin costo financieros y que deberían servir para mantenerlos operando normalmente generando los beneficios esperados.

Desafortunadamente el origen de la demora de la recuperación de cuentas y documentos por cobrar está dentro de las propias empresas, aunque en ocasiones tienen su origen en factores externos, sin embargo si se busca eliminar aquello interno que lo impide, se podrá observar que a corto plazo que el flujo de los recursos financieros se habrá de acelerar.

Este proyecto se realizó siguiendo los lineamientos de un proyecto factible, apoyado en un estudio de campo documental y descriptivo. Al término de su investigación se pudo deducir que los empleados de las empresas estaban de acuerdo con la implantación del proceso de crédito y cobranzas.

### 2.1.3 Fundamentación

#### Origen y Evolución de las Finanzas <sup>1</sup>

Considerando que nuestro tema está enfocado en el campo financiero y específicamente en el área de cobranzas, podemos empezar definiendo el término *finanzas*, este proviene del latín *finis* que significa acabar o terminar. Es un término cuyas implicaciones afecta tanto a individuos como a empresas, organizaciones y Estados porque tiene que ver con la obtención y uso o gestión del dinero.

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE)<sup>2</sup>, el término finanza proviene del francés *finance* y se refiere a la compromiso que un sujeto asume para responder de la obligación de otra persona.

En el lenguaje diario, se conoce como finanzas al estudio del movimiento del dinero entre los individuos, las empresas o los distintos Estados. Así, las finanzas aparecen como una rama de la economía que se dedica a estudiar cómo se obtienen y gestionan los fondos. Exponiéndolo de otra forma, las finanzas se encargan de la administración del dinero.

Las finanzas posibilitan el llevar un control de las entradas y salidas de los ingresos de la empresa, cuando recogemos esta información a través del tiempo se puede crear reportes auténticos que son de mucho valor para examinar si la empresa está creciendo o no. Esta información es de gran interés para los inversionistas, quienes buscarán empresas con un crecimiento destacable; así como para los bancos, al momento de aprobar un crédito, y para los directivos quienes necesitan saber cómo marcha su

---

<sup>1</sup> CRIVELLINI, Juanma, *Historia de las finanza*, <http://finanbolsa.com/2010/02/09/historia-de-las-finanzas/>

<sup>2</sup> <http://lema.rae.es/drae/?val=FINANZAS>

empresa. La información obtenida permitirá evaluar si las medidas que se han tomado están funcionando, y en caso de no ser así, buscar otras alternativas

Las finanzas han evolucionado a lo largo de los años y de forma resumida podemos decir que consta básicamente de 5 etapas y cada una de ellas corresponde a un contexto económico distinto.

- **Etapas I de 1900 a 1929:** el creador de las finanzas, el alemán (nacionalizado norte americano), Irving Fischer publica un artículo en 1897, en el cual habla de una nueva disciplina: las Finanzas. Esta resulta un desprendimiento de la economía, y el origen del nombre se debe a los romanos que denominaban finus al dinero. En 1930 publicaría el libro titulado Teoría del Interés, el cual serviría de base a John M. Keynes en su libro (Teoría de la ocupación el interés y el dinero). La economía es creciente a nivel mundial. El objetivo primordial de las finanzas es obtener fondos, hasta la caída de la bolsa en 1929.
- **Etapas II de 1929 a 1945:** Luego de la crisis financiera del '29 se produce una gran depresión económica, el contexto estaba repleto de quiebras empresariales, un alto nivel de desempleo y la pobreza era general. En esta etapa, las finanzas se van a dedicar a preservar el interés de los acreedores, es decir intentarán recuperar los fondos. La segunda guerra mundial juega un papel fundamental en lo que a economía se refiere.
- **Etapas III de 1945 a 1975:** en esta etapa se producen treinta años de “prosperidad económica mundial” con una tasa de crecimiento de alrededor del 5 por ciento. El surgimiento de la informática y la electrónica, favorece al desarrollo de las comunicaciones, el transporte y el comercio. En este período aparecen grandes entidades financieras y bancarias como CitiBank o Morgan. El objetivo de las finanzas comienza a ser el de optimizar las inversiones, por medio de estadísticas y cálculos matemáticos. Este período es considerado la “etapa de Oro” de las finanzas.

- **Etapa IV de 1975 a 1990:** El crecimiento de la economía mundial vista en la etapa anterior terminó a causa de la crisis del petróleo de 1973 que elevó los costos de producción de forma drástica. La función principal de las finanzas será optimizar la relación riesgo – rentabilidad.
- **Etapa V de 1990 en adelante:** quizás la última crisis financiera sea el punto de quiebre entre la etapa 5 y una nueva etapa, pero eso se sabrá con mayor certeza en unos años más. Sin embargo desde 1990 se van a producir diversas crisis a lo largo del globo, producto de la globalización económica existente. Las crisis están relacionadas unas con otras, no son aisladas. Las finanzas durante esta última etapa buscaron la creación de valor, poniendo en funcionamiento nuevos esquemas de inversión, el apalancamiento financiero e incluso la creación de los activos tóxicos.

### Áreas de las Finanzas

Las áreas generales de las finanzas son tres:

- La administración financiera (empleo eficiente de los recursos financieros).
- Los mercados financieros (conversión de recursos financieros en recursos económicos, o lo que es lo mismo conversión de ahorros en inversión)
- La inversión financiera (adquisición y asignación eficiente de los recursos financieros).

### Principios económicos - financieros de las finanzas <sup>3</sup>

Hay diez (10) principios económicos-financieros que sirven de base teórica para el estudio del análisis financiero:

#### 1. El dilema entre el riesgo y el beneficio

---

<sup>3</sup> LEZAMA OSAÍN, Cruz: Mantener el [equilibrio](http://www.monografias.com/trabajos35/generalidades-finanzas/generalidades-finanzas.shtml) entre los dividendos y los ingresos retenidos, asegurando así tanto la participación de los socios como los fondos para la reinversión, <http://www.monografias.com/trabajos35/generalidades-finanzas/generalidades-finanzas.shtml> , extraído agosto 2012

Mientras más ganancia espera un inversionista, más riesgo está dispuesto a correr. Los inversionistas son adversos al riesgo, es decir para un nivel dado de riesgo buscan maximizar el rendimiento, lo que se puede entender también que para un nivel dado de retorno buscan minimizar el riesgo.

## **2. El valor del dinero en el tiempo**

Es preferible tener una cantidad de dinero ahora, que la misma en el futuro. El dueño de un recurso financiero se le tiene que pagar algo para que prescindiera de ese recurso, en el caso del ahorrista, es la tasa de interés, en el caso del inversionista, es la tasa de rendimiento o de retorno

## **3. Maximización de la riqueza del inversionista<sup>4</sup>**

A largo plazo maximizar la ganancia neta, es decir la función:  $GANANCIA\ NETA = INGRESOS - COSTOS$ .

## **4. Financiamiento apropiado**

Las inversiones a largo plazo se deben financiar con fondos a largo plazo, y de manera semejante se deben financiar inversiones a corto plazo con fondos a corto plazo.

## **5. El dilema entre la liquidez y la necesidad de invertir**

El ser humano prefiere tener dinero en efectivo, pero sacrifica liquidez con la esperanza de ganar interés o utilidades.

## **6. El ciclo de los negocios**

El inversionista prudente no debe esperar que la economía siga siempre igual. El nivel de los negocios de una empresa o inversionista puede variar respondiendo a fuerzas económicas locales, regionales, nacionales o mundiales. Algunos se ven favorecidos en tiempos de bonanzas y otros prosperan en tiempos de dificultad.

## **7. Apalancamiento (uso de deuda)**

---

<sup>4</sup> LEZAMA OSAÍN, Cruz: op. cit.

El buen empleo de fondos adquiridos por deuda sirve para aumentar las utilidades de una empresa o inversionista. Un inversionista que recibe fondos prestados al 15%, por ejemplo, y los aporta a un negocio que rinde 20%, está aumentando sus propias ganancias con el buen uso de recursos de otro.

## **8. Diversificación eficiente <sup>5</sup>**

El inversionista prudente diversifica su inversión total, repartiendo sus recursos entre varias inversiones distintas. El efecto de diversificar es distribuir el riesgo y así reducir el riesgo total.

## **9. El desplazamiento de recursos**

En una economía de libre mercado, cada recurso económico será empleado en el uso que más rendimiento promete, sin ningún tipo de obstáculo.

## **10. Costos de oportunidad**

Considerar que siempre hay varias opciones de inversión. El costo de oportunidad es la tasa de rendimiento sobre la mejor alternativa de inversión disponible que no se tomó. Es el rendimiento más elevado que no se ganará si los fondos se invierten en un proyecto en particular.

## **Origen y evolución del crédito <sup>6</sup>**

Así de antigua como la civilización es el crédito; antes del cristianismo, en la Roma antigua, se encontraron las primeras señales del desarrollo crediticio, se conoce que sus beneficios oscilaban entre el 3% y 75% y a pesar que parecen elevados, se tiene conocimiento que el prestamista por las condiciones de aquellas épocas vivía riesgos muy grandes.

---

<sup>5</sup> LEZAMA OSAÍN, Cruz: op. cit.

<sup>6</sup> COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE SONORA HERMOSILLO: *técnicas de crédito y cobranza – Manual de prácticas*, Sonora, autores, 2007, p.8.

Se tiene pruebas de la existencia de leyes y decretos que constituían penas corporales para aquellos deudores que incumplían lo negociado con los acreedores; igualmente se cuenta con una serie de documentos históricos que indican penas variables como la incautación de lo que poseía el deudor.

### **Evolución del crédito**

Conjuntamente con los prestamistas se extendieron los banqueros, aunque su actividad era diferente, ellos operaban como comerciantes de metales preciosos y cambistas, cobraban las rentas a sus clientes, cuando estos vivían en el exterior y se dedicaban también a pagar las deudas de los clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares. Los bancos similares a los que conocemos actualmente aparecieron en el siglo XII.

Antiguamente los babilonios escribían en tablillas de barro las órdenes de pago, con cierta semejanza a lo que actualmente conocemos como letra de cambio. Los romanos y los griegos se valieron de la letra de cambio para evitar trasladar físicamente el dinero, debido a los recurrentes asaltos a las caravanas de comerciantes, que sufrían. Por esa razón, cuando un comerciante tenía que viajar depositaba los fondos con el banquero local, y este a su vez le entregaba un documento que garantizaba el monto depositado, el mismo que cobraba en el lugar al que se trasladara. El proceso evolutivo del uso del crédito vio un tremendo crecimiento con la llegada del comercio marítimo, puesto que el movimiento de exportación e importación requería dinero ajeno para llevar a cabo las transacciones comerciales y producto de ellos, se asociaban con vendedores que les suministraban las mercaderías durante el viaje para encargarse de venderlas personalmente.

Según NAVARRO MÁRQUEZ, Marco Antonio: Técnicas de crédito y cobranza, p. 8.

El comercio de este tipo se desenvolvía como sociedad mercantil donde comerciantes y prestamistas eran los dueños de la mercancía. La mezcla de préstamos en dinero y seguro decretaba que en caso de naufragio de la embarcación, el deudor quedaba libre de la obligación de pagar el crédito que le había sido proporcionado.

## **Ventajas y desventajas del crédito <sup>7</sup>**

Considerando que el crédito es un agente de producción y un medio de cambio, es necesario conocer tanto sus ventajas y como sus desventajas.

### **Ventajas**

- Aumento de la producción de bienes y servicios y consecuentemente una disminución de los costos unitarios.
- Incremento en el volumen de venta.
- Beneficia indirectamente el desarrollo tecnológico, al aumentar los volúmenes de ventas.
- Apertura y aplicación de nuevos mercados, al conceder poder de compra a significativos sectores de la población.
- Eleva el consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuviera que pagarlos de contado.
- Permite la creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y aplicación de las ya existentes.

### **Desventajas**

- Pérdida del capital de la empresa si se le concede crédito sin previo análisis al cliente.
- La empresa corre el riesgo de quedarse sin liquidez (efectivo disponible) por la concesión de muchos créditos.
- El inventario de la empresa tiende a quedar bajo.

La gestión de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio. Según VEGA, Víctor Hugo (2000 pag.90) “un buen sistema de cobranzas dará información de cada cliente, activando alarmas sobre

---

<sup>7</sup> COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE SONORA HERMOSILLO: op. cit.,p.10.



clientes morosos, que de ser reincidentes será necesario eliminarlos con el fin de sanear las cuentas por cobrar de la empresa.”

Según Dr. BEAUFOND, Rafael: *Gerencia y control de crédito y cobranzas*, pág.30

El costo de los procedimientos de cobranza es una de las variables principales de la política de cobranza, situado dentro de ciertos límites, mientras más altos sean los gastos de cobranza, la proporción de incobrables y el lapso medio de cobro será menor. Sin embargo la relación entre costo de las cobranzas y eficiencia de las mismas no es lineal. Los primeros gastos de cobranza es probable que produzcan muy poca reducción de las cuentas incobrables; pero a medida que se van aumentando los gastos, estos comienzan a tener un efecto significativo en este sentido, pero de continuar incrementándose los gastos de cobranza, se tiende a producir cada vez menos reducción de la pérdida a medida que estos gastos se vayan agregando.

### **Importancia de la Liquidez**

Es de vital importancia ordenar las cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios de manera adecuada para facilitar la liquidez en el momento en que se necesite.

Predomina siempre tener dinero disponible, a pesar que ello afecte un poco la rentabilidad. Se debe tener presente que en la empresa no se puede dejar de cancelar servicios ni al personal, ni tampoco dejar de atender un imprevisto rápidamente arreglar o alguna máquina dañada y eso se lo hace con liquidez.

Según BERNSTEIN, Leopold A., *Análisis de Estados Financieros*, pág. 551

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.

## 2.2 MARCO LEGAL

Referente a nuestra investigación, podemos decir que no existen normas de créditos que nos amparen legalmente sin embargo exponemos varios artículos que hemos encontrado con relación a nuestro tema.

- NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo

### 2.2.1 MARCO CONCEPTUAL

#### Crédito

La palabra crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, que significa tener confianza; es decir que la base del crédito es la confianza, aunque al mismo tiempo involucra un riesgo. Es difícil concebir el crédito sin la confianza, ya crédito es confianza.

Una segunda definición nos revela que el crédito es la capacidad que tiene una persona para adquirir un valor económico, con la base en la confianza, como compensación de un pago de valor equivalente que supuestamente tendrá lugar en un tiempo específico futuro.

El crédito puede también significar una transacción a plazo o el cambio de un valor actual por una promesa de pago en un tiempo futuro, de la cual no se podrá tener la certeza de cumplimiento de dicha promesa dadas las eventualidades que puedan ocurrir dentro del plazo pactado de pago.

De acuerdo con esa definición la transacción se transforma en un proceso de negociación a través de cual una persona o entidad se adjudica el compromiso de pago futuro por la aceptación de un bien y/o servicio recibido. La culminación de la transacción otorga al vendedor el derecho de recibir el pago en el futuro y al pagador la obligación de cancelar en el tiempo establecido.

De igual manera, es sinónimo de crédito establecido la aceptación de la promesa de pago reconocida por el deudor, o la buena voluntad del acreedor para aceptar la promesa de pago del deudor. Aceptando que la calidad moral del deudor es sinónimo de confianza.



### **Crédito entre comerciante**

Se define como aquel en que unos de los bienes dan inicio a la transacción y puede ser ésta de mercancía o de servicios, no se incluyen las operaciones de préstamos de dinero o títulos de crédito.

### **Crédito al consumidor**

Este tipo de crédito es aquel que una empresa concede a su clientela al darle productos o servicios a cambio de recibir su valor en una fecha futura, con o sin interés pactado u oculto.

### **Crédito normal o contado comercial**

El crédito de este tipo es entablado cuando el deudor pacta liquidar lo comprado en un plazo de 30 días (en ocasiones hasta 60 y 90 días). Posee como principal característica la inexistencia de un interés aceptado además que no es respaldado por títulos de crédito.

### **Crédito a plazos**

Básicamente este crédito consiste en dividir el vencimiento de un compromiso de pago en varias partes con fechas de vencimientos separadas entre sí por iguales lapsos de tiempo.

### **Crédito privado**

Es aquel crédito que conceden o practican los particulares y es la ley quien reglamenta su ejecución y manejo, además están regidos por las condiciones operativas y de mercado.

### **Políticas de crédito**

Una política es la trayectoria general de acción para escenarios concurrentes encaminados a conseguir los objetivos propuestos. También se define como una regla que guía la actuación y que permite lograr los fines establecidos, siempre y cuando se

cumpla. Las políticas son conductores que orientan la acción; son lineamientos generales, criterios a tener en cuenta para la toma de decisiones, acerca de problemas que se repiten una y otra vez dentro de una empresa.

### **Importancia de las políticas de crédito**

Las políticas son indispensables para conseguir el éxito del plan establecido dado que:

- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- Estimulan y motivan a la persona, al dejar su libre derecho de ciertas decisiones.
- Facilitan la delegación de autoridad.
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores al minimizar las consultas innecesarias que podrían hacer sus subordinados.
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Facilitan la inducción al nuevo personal.

### **Normas de Políticas de crédito**

La concesión de crédito a un cliente depende de las normas de crédito que tenga una empresa, las mismas que especifican los aspectos básicos para la aprobación de uno de ellos. Criterios como referencias de crédito, la reputación crediticia, periodos de pago promedio e índices financieros, suministran una base cuantitativa para establecer y reforzar los estándares de crédito. El interés está centrado en las restricciones o facilidades de la política global de la empresa.

El conocimiento de las principales variables que deben tenerse presente cuando una empresa analiza la posibilidad de restringir o ampliar sus normas de crédito, dará una idea general del tipo de decisiones que esto implica.

### **VARIABLES FUNDAMENTALES**

Al momento de evaluar los cambios propuestos en las normas de crédito, las variables más importantes que deben considerarse son: volumen de ventas, inversión en cuentas por cobrar, y gastos por cuentas incobrables.

**1. Volumen de ventas:** se espera que la modificación en las normas de crédito cambie el volumen de ventas, aumentándolo o disminuyéndolo.

**2. Inversión en cuentas por cobrar:** existe un costo asociado al mantenimiento de las cuentas por cobrar. A mayor cantidad de cuentas por cobrar, mayor será también su costo y viceversa. La empresa puede esperar que una flexibilización de las normas de crédito propicie costos más altos de mantenimiento, y lo contrario, una reducción en tales costos.

Los cambios en el nivel de cuentas por cobrar como resultados en las normas de crédito surgen de 2 factores:

- Cambios en las ventas: incrementan o reducen las cuentas por cobrar.
- Cambios en las cobranzas: conceder créditos a clientes con mejor solvencia y reputación que puedan cancelar oportunamente sus cuentas y evitar clientes morosos.

**3. Gastos por cuenta incobrables:** la posibilidad (o riesgo) de adquirir una cuenta incobrable se reduce cuando estas se vuelven más estrictas y aumenta a medida que se suavizan las normas de crédito.

## **Liquidez**

La liquidez se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente y se caracteriza por un alto grado de actividad comercial. Se la conoce también como comerciabilidad.

La liquidez es el nivel en el cual un activo, valor o propiedad puede ser comprado o vendido en el mercado sin afectar su precio.

Es más seguro invertir en activos líquidos que en activos no líquidos, ya que es más fácil para un inversionista sacar su dinero de la inversión. Esto se conoce como preferencia por la liquidez.

### **Factor de liquidez**

Mientras los objetivos a largo plazo para el éxito empresarial se fundamentan en la maximización de los beneficios y la maximización del valor de la empresa, los objetivos a corto plazo se encaminan principalmente en:

- a) Conseguir una liquidez óptima o apropiada para la empresa y
- b) Evitar las dificultades financieras.

Con relación al segundo objetivo a corto plazo es necesario conseguir el primer objetivo, es decir; alcanzar la liquidez adecuada. De no cumplirse aquello, es muy probable que se caiga en un proceso de enfermedades financieras, que comienzan con un vencimiento y falta de pago de las obligaciones a corto plazo (cartera crediticia vencida), y posteriormente se envuelve en un proceso de falta de liquidez que afecta al ciclo de operación de la empresa, la misma que la obliga a entrar en una suspensión de pagos que es el principio de la quiebra técnica.

## **2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.3.1 Hipótesis General**

La reestructuración y cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas ayudarán a la recuperación de cartera de la empresa Radio Bolívar S.A.

### **2.3.2 Hipótesis Particulares**

- ❖ La difusión de las políticas de crédito y cobranzas permitirán que el cliente conozca sobre los plazos de pago.
- ❖ El análisis de cartera se optimizará tiempo y recursos.
- ❖ La generación de reportes a tiempo, mejorara el control de los cobros.
- ❖ Al asignar unos de los empleados para el área de crédito y cobranzas, permitirán un buen desempeño de las mismas.

- ❖ Establecer estrategias por parte del departamento de ventas harán que la empresa incremente sus ventas.

### **2.3.3 Declaración de la Variables**

#### **Hipótesis General.**

##### **H.G.**

**V.I.:** Políticas de Crédito y Cobranzas.

**V.D.:** Recuperación de cartera.

#### **Hipótesis Particulares**

##### **H.P.1**

**V.I.:** Difusión de políticas de crédito.

**V.D:** Conocimiento del cliente sobre plazos de pago.

##### **H.P.2**

**V.I.:** Análisis de cartera.

**V.D:** Optimización de tiempo y recursos.

##### **H.P.3**

**V.I.:** Reportes de gestión de cobranzas.

**V.D:** Control adecuado de cobros.

##### **H.P.4**

**V.I.:** Asignación de una persona para el área de cobranzas.

**V.D:** Eficacia en el departamento de cobros

##### **H.P.5**

**V.I.:** Estrategias de marketing.

**V.D:** Incrementar ventas.

### 2.3.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro 2.** Operacionalización de Variables

<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conceptualización</b>
Políticas de Crédito y Cobranzas	Independiente	Normas	Reglas para la adecuada administración de cartera.
Recuperación de cartera	Dependiente	Procesos	Procedimientos operacionales del área de créditos
Difusión de políticas de crédito	Independiente	Recordatorios	Condiciones de crédito en la facturación.
Conocimiento del cliente sobre plazos de pago	Dependiente	Fecha de pagos	Estipulan el pago en un número determinado de días.
Análisis de cartera	Independiente	Cuentas por cobrar	La información debe ser de fácil localización sobretodo de las cuentas vencidas.
Optimización de tiempo y recursos	Dependiente	Eficiencia	Obtener los mayores beneficios con los mínimos costes
Reportes de gestión de cobranzas	Independiente	Informes	Suministrar información sobre los clientes.
Control adecuado de cobros	Dependiente	Supervisión	Conjunto de instrumentos de información para control efectivo.

Asignación de una persona para el área de cobranzas	Independiente	Selección	Proceso para evaluar capacidades, experiencia y habilidades de los candidatos.
Eficacia en el departamento de cobros	Dependiente	Evaluar el cumplimiento	Medir el grado en que se hayan alcanzado los objetivos propuestos
Estrategias de marketing	Independiente	Propuestas	Ofrecer a los clientes ofertas atractivas.
Incrementar ventas.	Dependiente	Rentabilidad	Mejorar los ingresos.

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

Según SÁNCHEZ BURÓN, Adolfo: *Método de la Investigación*, (p 41)

Se puede entender por metodología el proceso general de planificación previo al estudio de un fenómeno, ya sea para describir, explicar o transformar la realidad. Además, es necesario distinguir entre el método científico general, común para todas las ciencias positivas, del método de investigación propio de una disciplina, en este caso la educativa, condicionando por su objeto de estudio.

#### Tipos de Investigación

La investigación puede ser clasificada con base a los siguientes criterios:

### **Por su finalidad**

Será aplicada porque nos vamos a servir de la investigación básica para su correcto desarrollo.

Para ampliar su definición tenemos según PACHECO GIL, Oswaldo: *Técnicas de Estudio*, (p62).

La investigación aplicada es aquella que se sirve de los adelantos de la investigación básica. Le interesa la aplicación inmediata en el desarrollo de la ciencia. En particular, llega a la ejecución de amplias generalizaciones y está orientada a la solución de problemas.

### **Por su objetivo**

- Descriptiva

De acuerdo con NAMAFFOROOSH, Mohammad Naghi: *Metodología de la Investigación*, (p91).

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y por qué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

Es aquella que busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

- Explicativas

Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa-efecto, conducen a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre?

### **Por su contexto**

- De campo

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

### **Por el control de variables**

- Experimental

Será Experimental debido a que los factores van a ser controlados existiendo causa-efecto.

De acuerdo con PACHECO GIL, Oswaldo: *Técnicas de Estudio*, (p68-69). "Describe lo que será, cuando ciertos factores sean meticulosamente controlados. El enfoque se dirige a las relaciones de causa y efecto; las variables se manipulan cuidadosamente con el propósito de determinar su influencia".

Lo expuesto anteriormente indica que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga y así poder observarlo.

### **Según la orientación temporal**

- Transversal

Conforme con BERNAL, César: *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, (p119). "Son aquellas investigaciones en

las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado”.

Es cuando la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un determinado periodo de tiempo o bien conocer la relación que existe entre un conjunto de variables. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

### **Según la naturaleza de las variables**

- Cuantitativo

Acorde con GÓMEZ, Marcelo: *Introducción a la metodología de la investigación científica*, (p60).

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

- Cualitativo

En conformidad con GÓMEZ, Marcelo: *Introducción a la metodología de la investigación científica*, (p60).

Por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

Considerando los conceptos expuestos en las líneas anteriores, podemos señalar que el tipo de investigación que utilizaremos para la elaboración de nuestro proyecto será: una investigación de tipo descriptivo y explicativo; debido a que se contarán los hechos tal como son observados y se buscará la razón de los mismos, estableciendo relaciones de causa- efecto.

El tipo de diseño será experimental, el cual permitirá, mediante la manipulación de variables, determinar su influencia. Por último hemos escogido como métodos para esta



diseño, el cualitativo y cuantitativo, debido a que la combinación de ambos métodos nos serán de utilidad para atender las exigencias de nuestro problema de estudio.

## 3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA

### 3.2.1 Características de la población

De acuerdo con Definicion.de: *Concepto de Población* a lo expuesto en la página web <http://definicion.de/poblacion/>, extraído el 16 de julio del 2012, población se define como:

El concepto de población proviene del término latino *populatio*. En su uso más habitual, la palabra hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general. También permite referirse a los espacios y edificaciones de una localidad u otra división política, y a la acción y las consecuencias de poblar.

De acuerdo con los autores LATORRE, RINCÓN y ARNAL: *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*, (p38). “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”.

El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos.

Según el autor PACHECO GIL, Oswaldo: *Técnicas de Estudio*, (p.136). “La población o universo es el conjunto agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinados, sobre los cuales se pueden realizar observaciones.”

De acuerdo con EGG, Ander: *Técnicas de investigación social* 1997, (p 20)

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea estas características se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen unas características comunes, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En el siguiente cuadro detallaremos la población que se encuentra en Radio Bolívar S.A.:

**Cuadro 3.** Características de la población

<b>Cargo</b>	<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>
Gerente General	52	Masculino
Gerente Financiero	38	Masculino
Contadora	38	Femenino
Asistente Contable	33	Femenino
Asistente Contable	23	Femenino
Directora de ventas	45	Femenino
Ejecutivo de ventas	30	Masculino
Ejecutivo de ventas	32	Masculino
Secretaria-Recepcionista	24	Femenino
Comentarista	45	Masculino
Comentarista	50	Masculino
Comentarista	48	Masculino
Comentarista	38	Masculino
Comentarista	40	Masculino
Comentarista	45	Masculino
Comentarista	48	Masculino
Comentarista	39	Masculino
Comentarista	35	Masculino
Operadores de Sonido	37	Masculino
Operadores de Sonido	35	Masculino
Operadores de Sonido	39	Masculino

Coordinadora de Deportes	38	Femenino
Producción	33	Femenino
Programación y Pautaje	30	Femenino
Chofer	46	Masculino
Conserje	40	Masculino
Mantenimiento	25	Masculino

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### 3.2.2 Delimitación de la población

La cuantía de los elementos que integran la población se define como tamaño de la población y abarca:

- ✓ **Población Finita:** es aquella que está delimitada y conocemos el número de elementos que la integran, por ejemplo: el número de alumnos de una escuela.
- ✓ **Población Infinita:** es aquella donde no está delimitado el número de elementos que la conforman, por ejemplo: el número de enfermos de la población ecuatoriana.

**Cuadro 4.** Delimitación de la Población

POBLACIÓN	No.
Gerente General	1
Gerente Financiero	1
Contabilidad:	
Contadora	1
Asistentes	2

Departamento de Ventas:	
Directora de ventas	1
Ejecutivos de ventas	2
Secretaria - Recepcionista	1
Departamento de Difusión:	
Comentaristas	9
Operadores de Sonido	3
Coordinadora de Deportes	1
Producción	1
Programación y Pautaje	1
Chofer	1
Conserje	1
Mantenimiento	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### 3.2.3 Tipo de la muestra

Es el subconjunto representativo de elementos de una población o universo del estudio de la muestra se deducen unas leyes que se hacen extensivas a todo el conjunto poblacional. Una muestra debe tener dos características básicas que son tamaño y representatividad.

Para este estudio el tipo de muestra que se ha escogido es la muestra no Probabilística en la cual la selección de los individuos se dará por causas relacionadas directamente con las características de la investigación, así como lo definen Carmen Fuentes Gallego, María Icart Isern y, Anna M. Pulpón Segura: “el no probabilístico, es aquel en que no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra de estudio”<sup>8</sup>

<sup>8</sup> FUENTE SAZ GALLEGO, Carmen, ICART ISERN María, y PULPÓN SEGURA Anna: *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina*, p.56.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

En nuestra población el tamaño de la muestra es finita.

De acuerdo con COMBONI, Sonia: *Introducción a las técnicas de Investigación la muestra*, (p. 30)

Es aquella parte del universo a la cual se limitará a la observación. Para que la muestra sea válida se requiere que sea representativa, y para ello es preciso que tenga la misma composición del universo; es decir, que presente en las mismas proporciones las características de aquel.

La siguiente es la fórmula que se debe aplicar cuando una población es finita:

$$n = \frac{PQN}{N-1 \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

#### Simbología

- n** = Tamaño de la muestra.
- PQ** = Constante de la varianza poblacional (0.25)
- N** = Tamaño de la población.
- E** = Error máximo admisible (al 2% 0.02; al 3%0.03; etc.)  
A mayor error probable, menos tamaño de la muestra
- K** = Coeficiente de corrección del error (2).

Aplicando la fórmula a nuestra población, tenemos:

$$n = \frac{0.25 \cdot 27}{27-1 \frac{0.02^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{6,75}{26 \frac{0,004}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{6,75}{0,2526}$$

$$n = 26,7220903$$

### 3.2.5 Proceso de selección

Como indicamos anteriormente para esta investigación se ha escogido el muestreo no probabilístico del cual se desprenden las siguientes selecciones de individuos:

#### Muestra de Sujetos Voluntarios<sup>9</sup>

- Se utiliza muy frecuente en Ciencias Sociales y Ciencias de la Conducta
- El investigador elabora conclusiones sobre algo en específico.
- Los estudios en laboratorios se procura que los sujetos sean homogéneos en variables como: edad, sexo, inteligencia, para que los efectos o resultados obedezcan a condiciones que fueron sometidos y no a las diferencias individuales.
- Se trata de muestras fortuitas.

#### Muestra de Expertos

- Se tiene en cuenta la opinión de sujetos expertos en un tema.
- Son frecuentes en estudios cualitativos y explorativos.

#### Muestra de Sujetos - Tipo

- Son utilizadas también en estudios exploratorios y en investigaciones de tipo cualitativo.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/306/tipos%20de%20muestreo.htm>

<sup>10</sup> <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/306/tipos%20de%20muestreo.htm>

- El objetivo fundamental es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad, ni la estandarización.
- Es utilizado en aquellos estudios de perspectiva fenomenológica. Donde se analiza los valores y significados de un determinado grupo social, por lo tanto, el uso de expertos como sujeto - tipo es frecuente.
- Se definen grupos dirigidos a un determinado producto, se establecen sesiones o talleres dirigidos por gestores, multiplicadores, facilitadores, donde el grupo a partir de consideraciones, expresan sus valores, expectativas de un determinado producto o servicio.

### **Muestra por Cuotas**

- Son utilizadas en estudio de opinión. Los encuestadores reciben instrucciones de administrar cuestionarios con sujetos en la calle, y así van conformando o llenando cuotas de acuerdo con la proporción de cuantas variables demográficas en la población.
- Depende de cuanta medida de juicio del entrevistador.
- Clasifican la población objeto de estudio, utilizando categorías previamente fijadas para obtener un número predeterminado de elementos en cada categoría (ejemplo: Seleccionar un número determinado de personas de acuerdo al sexo, edad, etc.)
- Es muy parecido al muestreo por racimo, pues se tratan poblaciones grandes, dividiendo esta y asignándole cuota a cada zona.

### **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

El termino metodología está compuesto del vocablo método y el sustantivo griego logos que significa juicio, estudio, esta palabra se puede definir como La descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación.

Desde el inicio de la evolución el género humano se ha mostrado deseoso de descubrir, razón por la cual la investigación así sea de manera incipiente, siempre ha estado presente, lo que ha dado como resultados nuevos y variados descubrimientos.

El hombre a través de la historia, se ha caracterizado por su afán de conocer su realidad y el entorno en el cual se encuentra inmerso. Averiguar y saber cuál es el objeto de su existencia y el resultado de sus acciones han sido elementos clave en su quehacer histórico.

La fuente de esta necesidad de conocer y de saber surge de su curiosidad, elemento fundamental en la personalidad del investigador que lo lleva a cuestionar, a indagar y por ende a adquirir los conocimientos que le permitan evolucionar y trascender. De hecho el conocimiento que le ha sido legado a la humanidad y por el cual se ha logrado el desarrollo que se vive en la actualidad tiene como base las investigaciones y descubrimientos que están plasmados en la historia de la humanidad.

También podemos decir que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados.

Según SÁNCHEZ BURÓN, Adolfo: *Método de la Investigación*, (p 41)

Se puede entender por metodología el proceso general de planificación previo al estudio de fenómeno, ya sea para describir, explicar o transformar la realidad. Además es necesario distinguir entre el método científico general, común para todas las ciencias positivas, el método de investigación propio de una disciplina, en este caso la educativa, condicionado por su objeto de estudio.

### **3.3.1 Métodos Teóricos**

Los métodos de investigación son los procedimientos ordenados que se siguen para establecer el significado de los hechos y fenómenos hacia lo que se dirige el interés científico, para encontrar, demostrar, refutar, descubrir y aportar un conocimiento válido.

Existen muchos métodos de investigación científica pero a continuación detallaremos los métodos que han sido utilizados en este proyecto.

- Método Científico

- Método Inductivo– Deductivo

### **Método Científico:**

Este método está sustentado por dos pilares fundamentales. El primero de ellos es la reproducibilidad, es decir, la capacidad de repetir un determinado experimento, en cualquier lugar y por cualquier persona. Este pilar se basa, esencialmente, en la comunicación y publicidad de los resultados obtenidos.

PACHECO GIL, Oswaldo: *Metodología de la Investigación*, (p.78) “Es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos por la comunidad científica.”

Esto indica que el método científico es el camino planeado o la estrategia que se debe perseguir para lograr descubrir las propiedades del objeto de estudio. Es un proceso de razonamiento que pretende no solamente describir los hechos como se suscitan, sino también poder explicarlos.

Según RUIZ, Ramón: *Métodos Científicos y sus etapas*, (p. 6).

El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencias de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación.

Es decir el método científico es aquel en el que se reconocen procedimientos para llevar a cabo una investigación, los mismos que nos permitirán resultados aceptados como válidos por la comunidad, se puede decir que el método científico se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos de técnicas.

### **Método Inductivo - Deductivo:**

Proviene del latín *inductio*, de *in*=en; y de *ducere*=conducir. Se puede decir que es un modo de razonar que consiste en sacar de los hechos particulares una conclusión general.

La inducción es un razonamiento que analiza una porción de un todo, parte de lo particular a lo general, va de lo individual a lo universal. La característica de este método es que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación es de carácter general.

### **3.3.2 Métodos Empíricos**

#### **Método de Observación**

La observación ocupa un lugar predominante en el proceso científico. Sin ella sería difícil de concebir este cúmulo de conocimientos sistematizados que constituían la ciencia.

La observación científica es analizar no solo con la vista, sino también con los otros sentidos que nos ayudaran a la obtención de conocimientos.

Todos observamos continuamente aunque no lo hagamos con propósitos científicos.

La observación científica tiene como características, las siguientes:

- Servir a una meta formulada previamente con fines de investigación.
- Ser planificada sistemáticamente.
- Constante control, de tal manera que pueda relacionarse con proposiciones generales en vez de constituir solo datos curiosos aislados.
- Que sea comprobable y que posea validez y confiabilidad.

Sin lugar a dudas, la más importante de las ventajas de la observación, es que hace posible obtener información del comportamiento tal y como ocurre; esto evita deformaciones en los datos que pudieran provocarse por las personas informantes, los cuales darían su propia interpretación de su comportamiento. La contraparte de esta

ventaja es que el observar necesita presenciar el fenómeno y esto es muchas veces imposible.

No podemos predecir la ocurrencia espontánea de un suceso social para poder observarlo.

La observación tiene diferentes objetivos, entre los cuales mencionamos:

- ✓ Elaborar hipótesis de trabajo.
- ✓ Recabar información propia para la investigación.
- ✓ Establecer una comparación con los datos obtenidos de la entrevista o complementar estos datos.

La observación puede ser estudiada desde el investigador que observa, que mira detenidamente y desde lo observado, lo mirado detenidamente. Por lo tanto la observación tiene dos sentidos: la acción de investigador, que puede llamarse también la experiencia del investigador, el procedimiento de mirar detenidamente es decir; en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo con ciertos principios para llevar al cabo la observación; pero observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y el conjunto de fenómenos.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

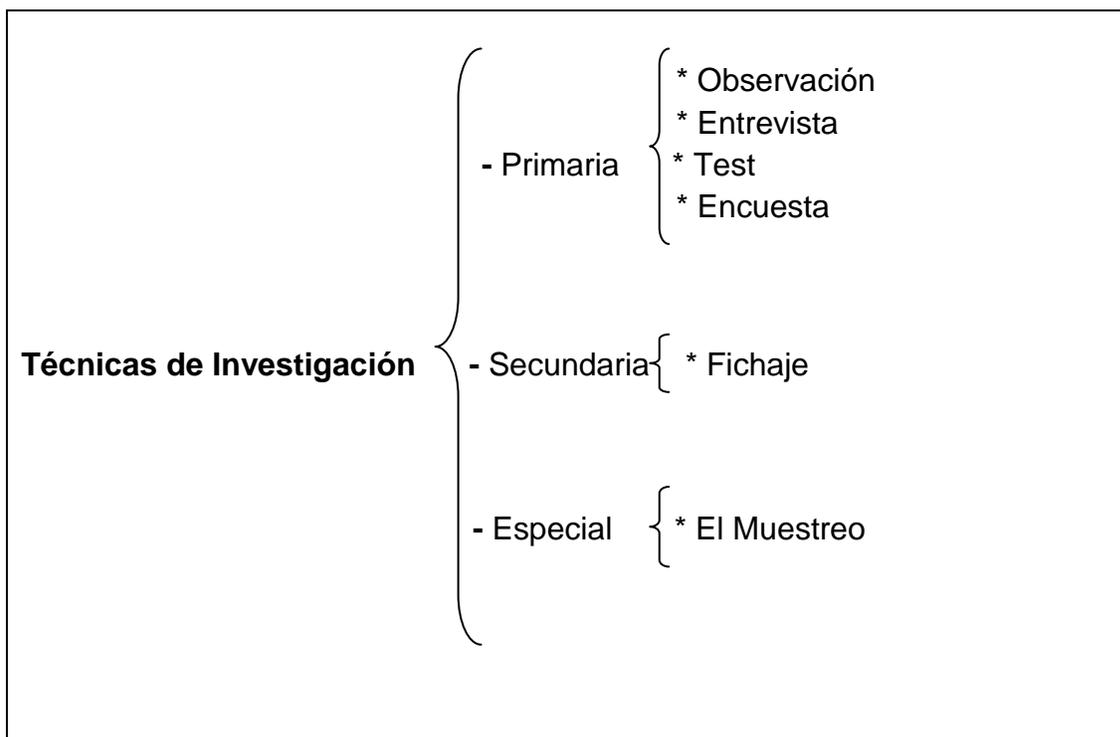
En la tarea investigativa, además de los métodos, se necesita recurrir a los conocimientos y medios que operativicen los mismos y es cuando surgen las técnicas. Estas, al igual que los métodos, son respuestas, de cómo lograr un resultado propuesto, pero se sitúan al nivel de los hechos o de las etapas prácticas que, a modo de dispositivos auxiliares, permiten la aplicación del método.

#### **¿Qué es Técnica?**

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica, es que método es el

conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias; mientras que técnica es el conjunto de instrumentos con los cuales se efectúan los métodos.

**Cuadro 5.** Técnicas de investigación



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena

En nuestro proyecto de investigación nos basaremos en las técnicas primarias, que se refieren a: la observación y la entrevista.

A continuación revisaremos algunos conceptos de las técnicas primarias

**Cuadro 6. Técnicas Primarias**

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Entrevista	Guía – Cuestionario

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### **La Entrevista**

La entrevista es una conversación entre dos o más personas en la cual uno es quien pregunta (entrevistador): estas personas dialogan con arreglos, aciertos, esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional. Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca.

Como técnica de recopilación va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

Otra definición sencilla, sería:

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio al fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto.

Existen tres funciones básicas y principales que cumple la entrevista en la investigación científica:

- Obtener información de individuos y grupos.
- Facilitar la recolección de información.
- Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o grupo (opiniones, sentimientos, comportamientos, etc.).

### **Ventajas**

- Su condición de ser oral y verbal.
- La información que el entrevistador obtiene a través de la entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuestas escritas.
- A través de la entrevista se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas.
- Es una herramienta y una técnica extremadamente flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición, situación, personas. Permitiendo la posibilidad de aclarar preguntas, orientar la investigación y resolver las dificultades, que puede encontrar la persona entrevistada.

### **Desventajas**

- ❖ Se hace muy difícil nivelar y darle el mismo peso a todas las respuestas, sobre todo a aquellas que vienen de personas que poseen mejor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.

- ❖ Es muy común encontrar personas que mienten, deforman o exageran las respuestas y muchas veces existe una diferencia parcial o total entre lo que se dice y se hace, entre lo verbal y lo real.
- ❖ Existen muchos temas tabúes entre las personas, algunos de los cuales producen rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas; como por ejemplo temas políticos, sexuales, económicos, sociales, etc.
- ❖ Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y el entrevistado.
- ❖ Muchas personas se inhiben ante un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas.

### **3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Comenzamos indicando que en este proyecto se realizarán entrevistas, aplicando el método de investigación de campo, dentro de las instalaciones de la empresa Radio Bolívar. S.A., en el departamento contable-financiero.

#### **Recolección de la Información**

Se elaborarán preguntas abiertas para la entrevista, las cuales nos demostrarán el problema en la empresa Radio Bolívar S.A. y que tan factible es reestructurar controles a las políticas de crédito para su mejor cumplimiento.

Una vez efectuadas las entrevistas se presentarán los resultados, los mismos que al ser procesados se consolidarán en cuadros, gráficos e interpretación; para que finalmente se comparen los resultados con las preguntas iniciales de la investigación.

La información proporcionada por el departamento de la empresa Radio Bolívar S.A., se presenta de la siguiente manera:

- ❖ Entrevista en base a un cuestionario de preguntas abiertas.

- ❖ Procesamiento de la información.
- ❖ Elaboración de cuadros y gráficos.
- ❖ Análisis e Interpretación.

Dentro de la entrevista en base de preguntas abiertas, podemos decir que es una manera fácil de obtener la información solicitada, debido a que se realizaron ágilmente y no existieron complicaciones porque fueron entendidas por todos.

### **Procesamiento y Análisis**

Para poder analizar e interpretar los resultados obtenidos se mostrará una pregunta por página, se diseñará una tabla con los resultados obtenidos para poder elaborar un gráfico estadístico de pastel, el cual refleje el comportamiento de las alternativas evaluadas para poder proceder al análisis e interpretación. Lo que nos permitirá hacer un análisis claro de las entrevistas.

Con lo que respecta al análisis e interpretación de los resultados, vamos a revisar realizar si la empresa necesita previa reestructuración en las políticas de crédito, para que el desempeño de sus colaboradores mejore entre otras acciones correctivas oportunas y adecuadas.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

La entrevista va dirigida a dirigentes y trabajadores de la empresa Radio Bolívar S.A ubicada en la provincia del Guayas de la ciudad de Guayaquil.

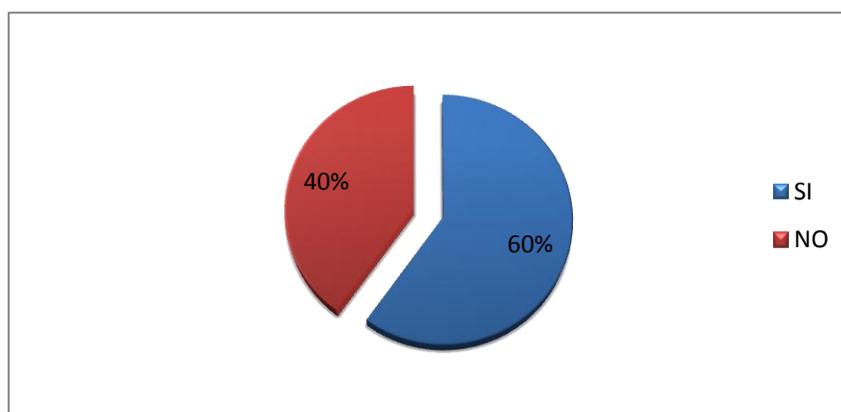
#### 1. ¿Qué conoce usted acerca de las políticas de crédito y cobranzas?

**Cuadro 7.** Políticas de crédito

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	3	60%
2	NO	2	40%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 1.** Políticas de crédito



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

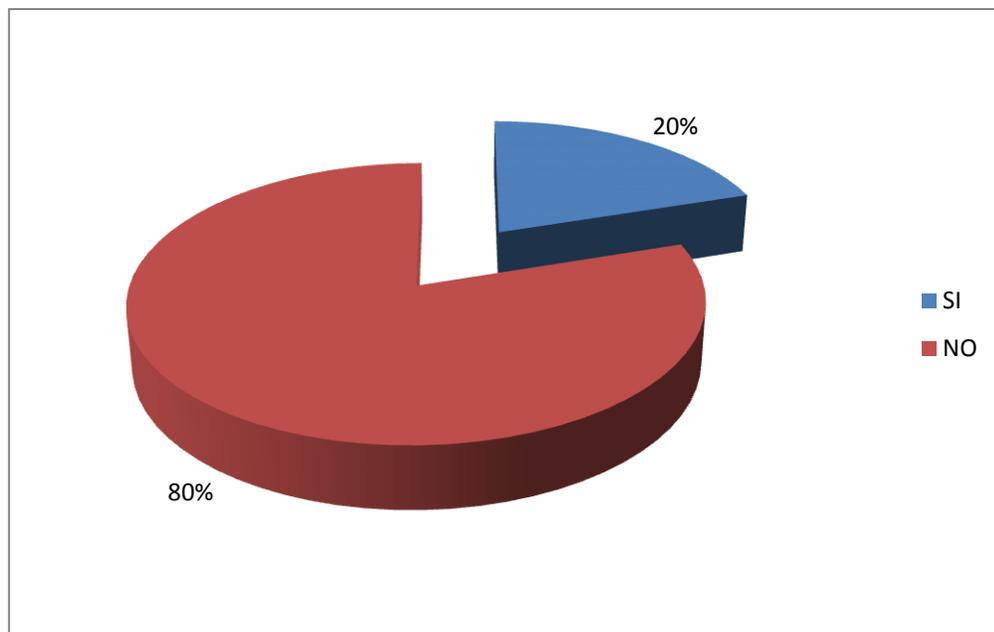
#### 2. ¿Tiene Radio Bolívar políticas de crédito y cobranzas establecidas?

**Cuadro 8.** Políticas establecidas

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	1	20%
2	NO	4	80%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 2.** Políticas establecidas



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

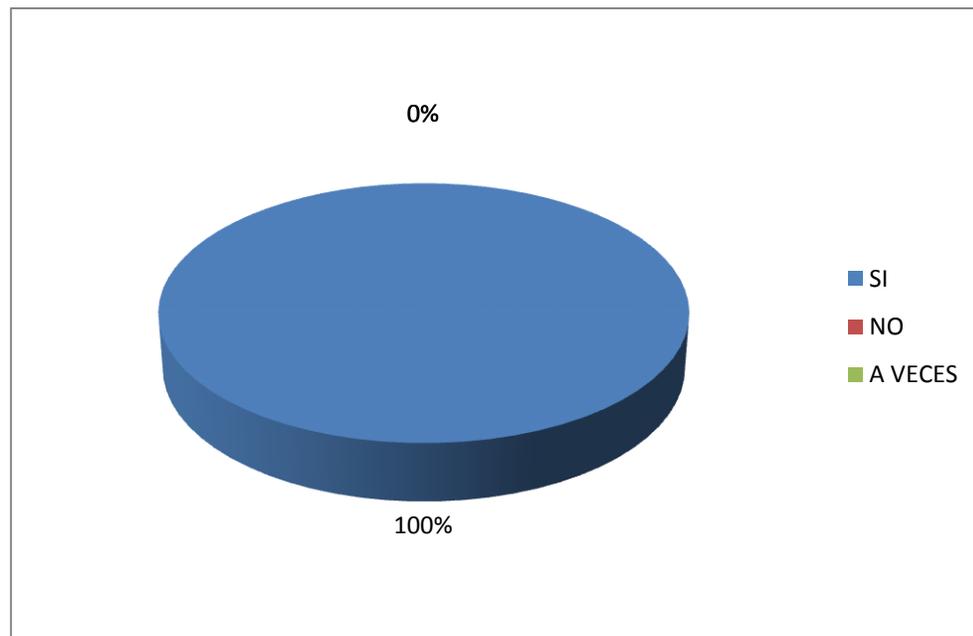
3. ¿Cree que es importante la aplicación de las políticas de crédito y cobranzas?  
Indique él porque

**Cuadro 9.** Técnicas Primarias

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	5	100%
2	NO	0	0%
3	A VECES	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 3.** Técnicas Primarias



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

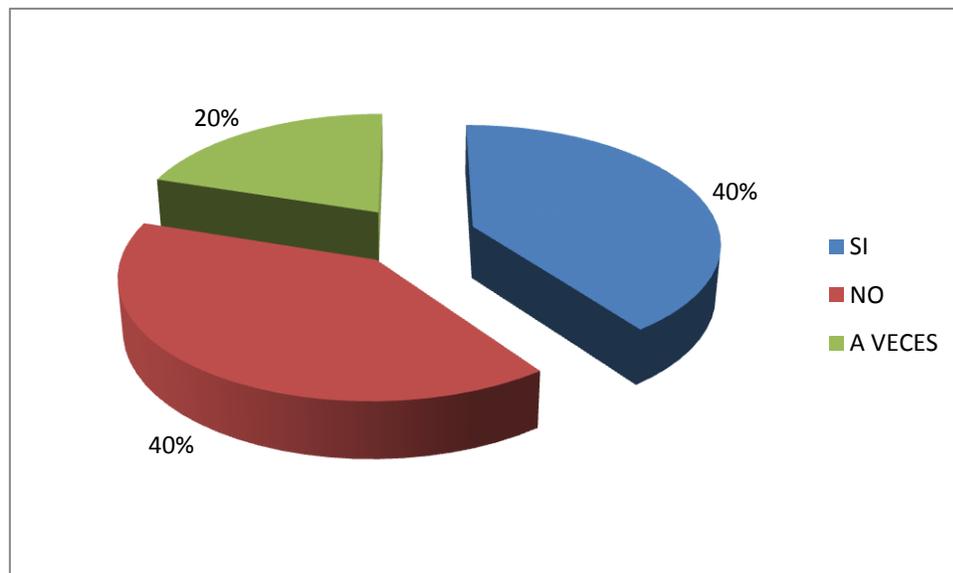
4. ¿Puede mencionarnos cuales son las políticas de crédito y cobranzas vigentes en la empresa?

**Cuadro 10.** Políticas vigentes

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	2	40%
2	NO	2	40%
3	A VECES	1	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 4.** Políticas vigentes



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

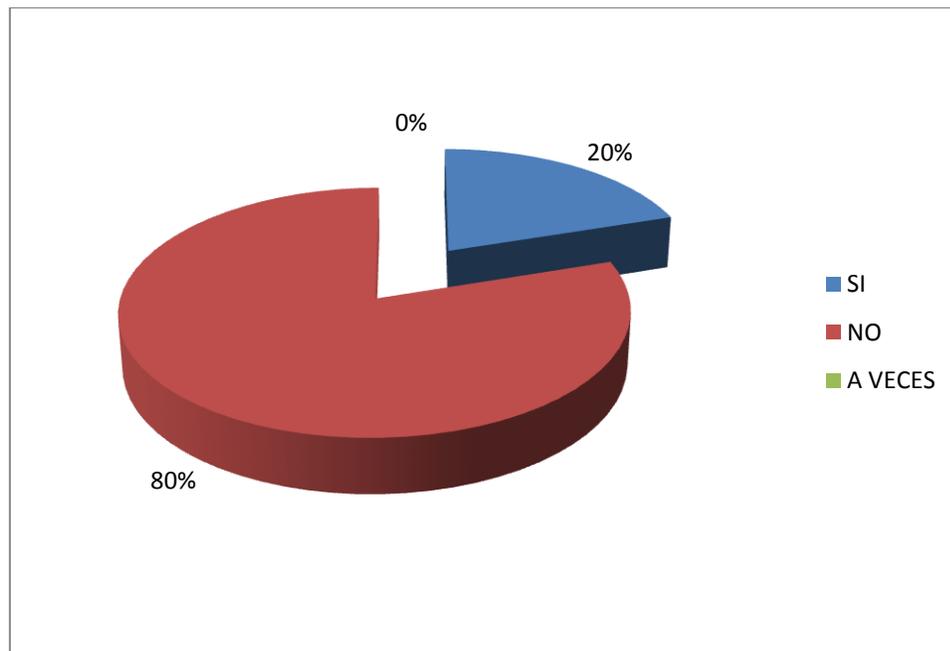
5. ¿Se están aplicando las políticas de crédito y cobranzas en la empresa Radio Bolívar?

**Cuadro 11.** Aplicación de políticas de crédito

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	1	20%
2	NO	4	80%
3	A VECES	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 5.** Aplicación de políticas de crédito



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

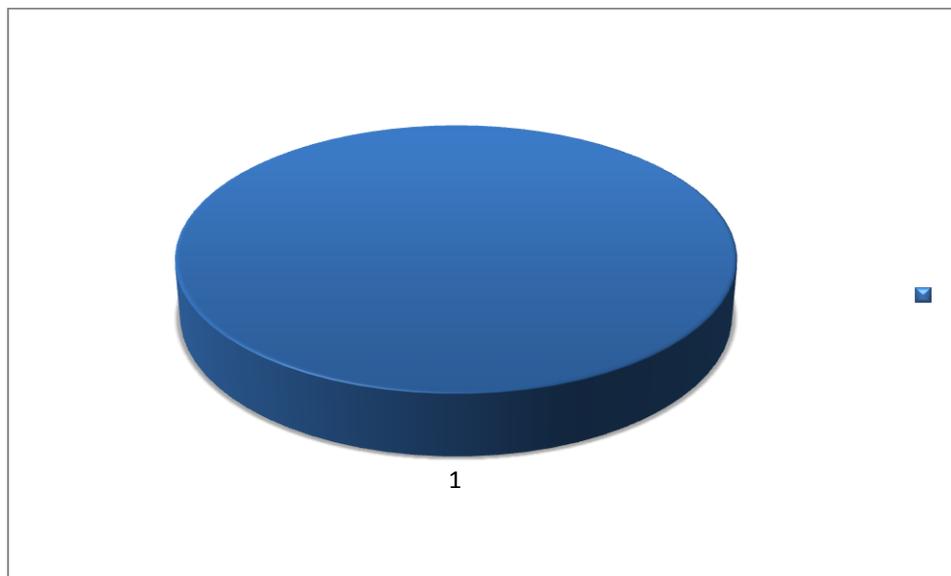
6. ¿Cuáles considera usted son las razones del incumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas?

**Cuadro 12.** Razones del incumplimiento de las políticas de crédito

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	DESCONOCIMIENTO	3	60%
2	MALA APLICACION	2	40%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 6.** Razones del incumplimiento de las políticas de crédito



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

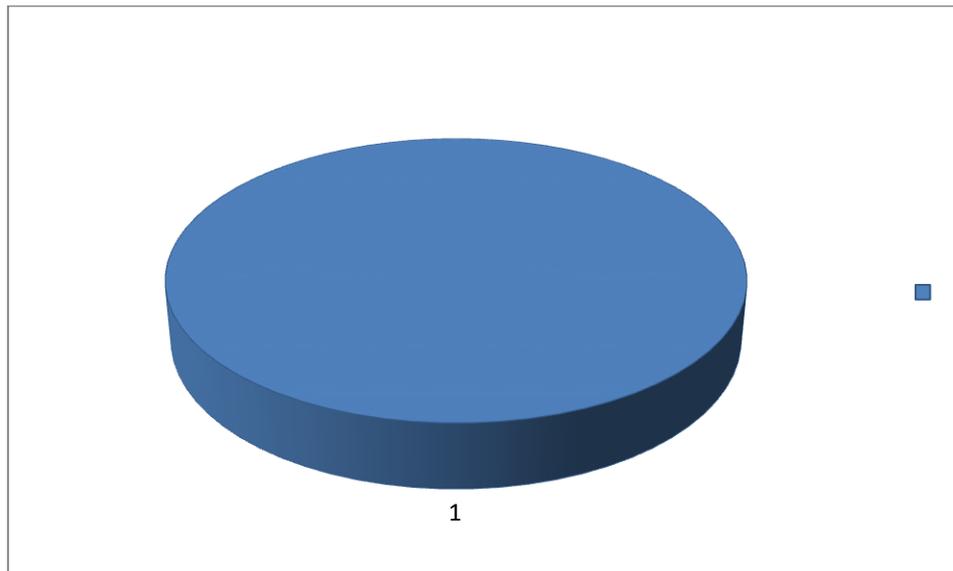
**7. ¿Existe personal designado en la empresa para el área de crédito y cobranza?**

**Cuadro 13.** Personal calificado

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	1	20%
2	NO	4	80%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 7. Personal calificado**



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

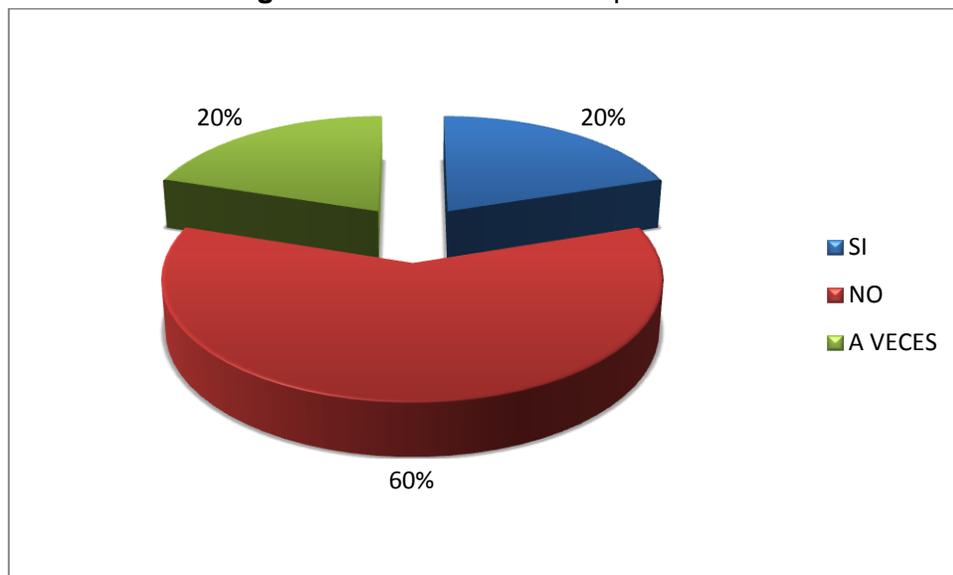
**8. ¿Se realiza el control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?**

**Cuadro 14. Control de cuentas por cobrar**

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	1	20%
2	NO	3	60%
3	A VECES	1	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 8.** Control de cuentas por cobrar



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

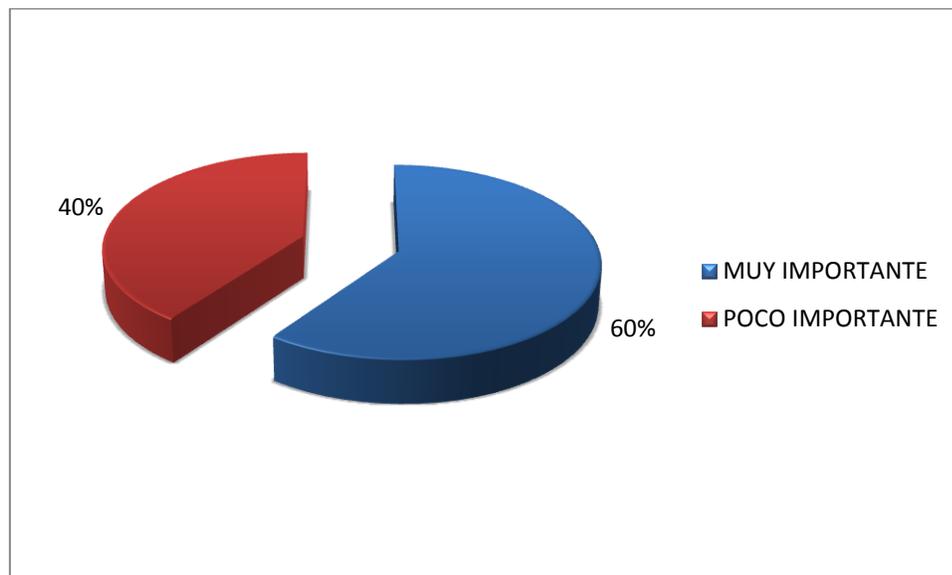
9. ¿Qué tan importante es generar reportes de cuentas por cobrar en la empresa?

**Cuadro 15.** Reportes

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	MUY IMPORTANTE	3	60%
2	POCO IMPORTANTE	2	40%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 9 Reportes**



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**10. ¿Cómo influye el departamento de ventas en la conservación del cliente?**

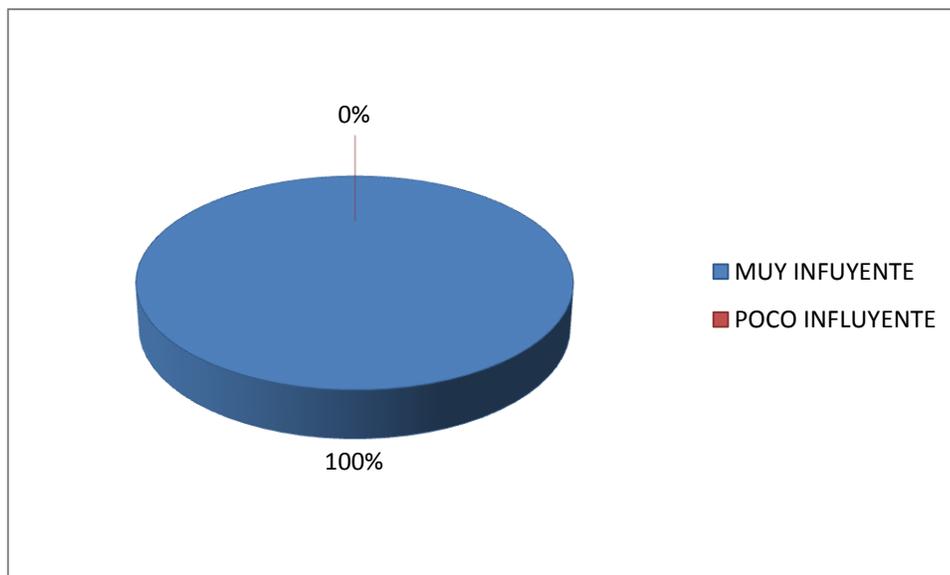
**Cuadro 16. Departamento de ventas**

ITEMS	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
-------	--------------	-------------	-------------

1	MUY INFUYENTE	5	100%
2	POCO INFLUYENTE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 10.** Departamento de ventas



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

## 4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

### Análisis Comparativo

Al realizar la entrevista se ha podido notar que los empleados de la empresa Radio Bolívar S.A., desconocen las políticas de crédito y trabajan sin aplicarlas reflejando así deficiencia en el área de cobranzas puesto que no existe un control efectivo en la misma.

Es por ello que consideramos necesario una reestructuración en las políticas de crédito más que todo, con el objetivo de actualizarlas para su posterior publicación y conocimiento de los empleados que trabajan con ellas, además de organizar dentro del departamento contable el área de cobranzas y facturación, con el fin de evitar atrasos en las facturas de clientes y mantener un control de las cuentas por cobrar ayudando a su vez a la recuperación de cartera que influirá en la liquidez de la empresa.

### **Análisis de Evolución**

Al reestructurar las políticas de crédito de acuerdo a la realidad actual de la empresa y organizar el área de cobranzas de Radio Bolívar S.A., se ayudará al cumplimiento de los objetivos propuestos; entre ellos mejorar la recuperación de cartera, la misma que servirá para cumplir con los compromisos económicos de la empresa, librándola de nuevas cargas financieras y permitiéndole hacer inversiones.

### **Análisis de Tendencia y Perspectiva:**

Una vez implementada nuestra propuesta en la empresa, será de utilidad en la administración de la misma debido a que permitirá de forma oportuna el buen funcionamiento del área de crédito y cobranzas otorgando beneficios como: eficiencia por parte del personal que trabajará en esta área, pudiendo así cumplir objetivos de recuperación de cartera además de que existirá control y seguimiento de la misma.

## **4.3 RESULTADOS**

De acuerdo con la entrevista que realizamos dentro de la empresa Radio Bolívar S.A. presentamos a continuación los resultados obtenidos:

- Se deben reestructurar las políticas de crédito y cobranzas puesto que las vigentes no están siendo aplicadas y son poco conocidas por el personal que trabaja con ellas.
- Es necesario poner a conocimiento de los empleados las políticas de crédito y cobros una vez modificados.
- Se debe realizar un control para el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas.
- La correcta aplicación de las políticas de crédito ayudará a la recuperación de cartera, influyendo en su liquidez.
- Es imprescindible asignar a una persona idónea en el área de cobranzas y facturación.
- Se refleja también la importancia del departamento de ventas para mantener y atraer nuevos clientes con el fin de aumentar también los ingresos.

#### **ANÁLISIS # 1**

El 60% de las personas entrevistadas conocen sobre las políticas de crédito y cobranzas, mientras que el 40% no conoce mucho sobre el tema.

#### **ANÁLISIS # 2**

EL 20% de las personas entrevistadas indica que radio bolívar si tiene políticas de crédito y cobranzas establecidas, mientras que el 80% indica que no es así.

#### **ANÁLISIS # 3**

El 100% de nuestra muestra cree que es importante la aplicación de las políticas de crédito y cobranzas.

#### **ANÁLISIS # 4**

EL 40% de las personas entrevistadas mencionan las políticas de créditos y cobranzas vigentes, otro 40% las desconoce y un 20% tiene poco conocimiento de las políticas de crédito y cobranzas.

#### **ANÁLISIS # 5**

El 20% de las personas entrevistadas indican que si se está aplicando las políticas de crédito en la empresa, sin embargo un 80% menciona que no.

#### **ANÁLISIS # 6**

El 60% de las personas entrevistadas dieron como razones del incumplimiento el desconocimiento de las políticas de crédito y cobranzas, mientras que el 40% lo atribuyó a la mala aplicación de las mismas.

#### **ANÁLISIS # 7**

EL 80% de las personas entrevistadas considera que no existe personal designado para el área de crédito y cobranzas, mientras que el 20% dice que sí existe.

#### **ANÁLISIS # 8**

El 60% de las personas entrevistadas indicó que no se realiza ningún control, un 20% indicó que a veces se realizan dichos controles mientras que el 20% restante mencionó que no se realizan.

#### **ANÁLISIS # 9**

EL 60% de las personas entrevistadas consideraron que es muy importante que se designe a personal para el área de créditos y cobranzas, sin embargo el 40% lo cataloga como poco importante.

#### **ANÁLISIS # 10**

El 100% de las personas entrevistadas coinciden que el departamento de ventas es muy influyente en la conservación de los clientes así como también de conseguir nuevos clientes para incrementar las ventas.

### **4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Al obtener los resultados de la entrevista empleada en la empresa Radio Bolívar S.A.; se ha podido verificar que es necesario una reestructuración de políticas de crédito y

cobranzas para su posterior aplicación, además que se debe asignar a una persona idónea para que se encargue específicamente de esa área, debido a que de esta manera se podrá conseguir una correcta organización y un buen control de las cuentas por cobrar, permitiendo el cumplimiento de objetivos propuestos y concediendo a la empresa mejorar su liquidez y cumplir con sus obligaciones financieras.

**Cuadro 17.** Verificación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL	PREGUNTAS PARA COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS
La reestructuración y aplicación de las políticas de crédito permitirá una mejor recuperación de cartera de la empresa Radio Bolívar s.a.	<p>¿Qué conoce usted acerca de las políticas de crédito y cobranzas?</p> <p>¿Tiene Radio Bolívar políticas de crédito y cobranzas establecidas?</p> <p>¿Cree que es importante la aplicación de políticas de crédito y cobranzas?</p> <p>¿Se están aplicando las políticas de crédito y cobranzas en la empresa?</p> <p>¿Cuáles considera usted son las razones del incumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas?</p>
HIPÓTESIS PARTICULARES	PREGUNTAS PARA COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS
La difusión de las políticas de crédito permitirán que el cliente cancele a tiempo	¿Puede indicarnos cuales son las políticas de crédito vigentes en la empresa?
El análisis de cartera optimizará tiempo y recursos	¿Se realiza el control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?
La generación de reportes a tiempo mejorará el control de los cobros	¿Qué tan importante es generar reportes de cuentas por cobrar en la empresa?
Al asignar una persona para el área de crédito y cobranza permitirá un buen desempeño de la misma	¿Existe personal designado para el área de crédito y cobranza?
Mejores ofertas y cuñas de otras empresas.	¿Cómo influye el departamento de ventas en la conservación del cliente?

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

La presente propuesta que se detallará en este capítulo y que de manera general se titula reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas, tiene como propósito proporcionar a la empresa Radio Bolívar S.A., instrumentos eficaces que serán de gran utilidad al personal involucrado en el área de crédito y cobranzas y de forma general al personal administrativo y de ventas.

En ella se modificarán las políticas vigentes en la empresa, las cuales por falta de conocimiento no son utilizadas por los empleados, y se adaptarán a la situación actual de la empresa para su posterior implementación, además de organizar el área de crédito y cobranzas designando a una persona idónea para la misma, logrando de esta manera un mejor control de la misma.

#### **5.1 TEMA**

Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa Radio Bolívar. S.A.

#### **5.2 FUNDAMENTACIÓN**

La modificación de las políticas de crédito ayudará a que la empresa tenga una mejor organización y control en el área de cobranzas asimismo mejorará la liquidez de la empresa.

## **Reestructurar**

Significa modificar o alterar alguna estructura. Se considera como estructura un instrumento que le permite a la organización conseguir sus objetivos; la estructura en este estudio serían las políticas de crédito y cobranzas.

## **Políticas Crédito y Cobranzas**

Son herramientas de administración que contienen normas de gestión o de operación y que son establecidas por la dirección de la compañía en forma explícita, ordenada y sistemática; éstas deben presentarse por escrito y en su contenido se indicará lo que se puede hacer y lo que no se debe hacer.

Las políticas se construyen en relación con el o los objetivos de la empresa y los de cada departamento.

## **Importancia de las políticas de crédito**

Para alcanzar los objetivos planteados son indispensables las políticas de crédito puesto que:

- Ayudan la delegación de autoridades.
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores ya que se disminuyen las consultas innecesarias que podrían plantearse los subordinados.
- Conceden un margen de libertad para la toma de decisiones en determinadas actividades.

## **Implementación**

Una implementación o implantación es la realización de una aplicación, o la ejecución de un plan, idea, modelo, diseño, especificación o política para concretar alguna actividad, plan, o misión.

## **Procedimientos**

Es un conjunto de acciones u operaciones **predefinidas** que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener resultados de manera eficaz.

## **Recuperación de Cartera**

Recuperar la cartera vencida se refiere a aquellas cuentas por cobrar que ya excedieron la normalidad de tiempo para ser cobradas.

## **Crédito**

La palabra crédito adquiere su definición del latín *creditum*, que significa tener confianza, es decir; que la confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo involucra un riesgo. No se concibe crédito sin confianza ya que son tomados como sinónimos.

Otra definición nos explica que crédito es la capacidad que tiene una persona para obtener un valor económico, sobre la base de la confianza, como contrapartida de un pago de valor equivalente que supuestamente tendrá lugar en un tiempo específico futuro.

## **Crédito a plazos**

Consiste en dividir el vencimiento de una obligación en varias partes con fechas de vencimientos separadas entre sí por iguales periodos de tiempo.

## **5.3 JUSTIFICACIÓN**

La relevancia de la reestructuración de las políticas de créditos y cobranzas radica en mejorar la recuperación de la cartera vencida de los clientes y luego del estudio que conllevó este proyecto de investigación se encontró que en la empresa Radio Bolívar S.A., se deben efectuar cambios que ayuden a la misma a cumplir objetivos y optimicen su funcionamiento; dentro de las modificaciones que se desarrollarán están la reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas la organización del área de cobranza y facturación debido a que carecían de una estructura y control efectivos.

La importancia de los cambios que se realizarán en la empresa Radio Bolívar. S.A., ayudarán en el departamento financiero contable puesto que mejorará la recuperación de la cartera de clientes, así como un control y seguimiento adecuado de la misma

debido a la entrega de informes de manera oportuna y teniendo para ello una persona que se encargue específicamente de esta área. Asimismo incrementará su liquidez financiera aumentando el capital propio y evitando de esta manera recurrir a préstamos para financiar su operación. Finalmente será de utilidad a la administración de la empresa puesto que se contará con una mejor organización en sus operaciones que influirá para la toma de decisiones.

Las empresas que cuentan con una buena solvencia que le permitan disponer óptimos ingresos de efectivos van a alcanzar resultados de liquidez, rentabilidad y liquidez para seguir operando, en el caso de Radio Bolívar s.a. permitirá el progreso para que otras empresas tengan un buen crecimiento; así contribuye con la economía del país incrementando en sus pagos con los impuestos.

La empresa al ampliar su liquidez les permitirá tener mejores cuñas publicitarias, y así mismo ofrecer más fuentes de empleo, también ofrecerá a los clientes alternativas en cuanto a las publicidades de radiodifusión.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1. Objetivo General de la propuesta**

Realizar una reestructuración en las Políticas de crédito y cobranzas determinando la incidencia administrativa en la empresa.

### **5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta**

- Formular políticas de crédito y cobranzas de acuerdo a la realidad de la empresa de forma clara, sencilla y flexible para su posterior implementación.
- Determinar funciones que brinden control y seguimiento a las cuentas por cobrar.
- Diseñar formatos para el registro de la documentación necesaria para la operación del departamento de Créditos y Cobros
- Diagnosticar dentro del departamento su mejor gestión que ayude a determinar la incidencia administrativa

- Determinar la planeación del departamento de ventas y su incidencia en mantener y atraer nuevos clientes.

## 5.5 UBICACIÓN

La empresa Radio Bolívar S.A., es una entidad privada que fue creada mediante Decreto Legislativo, el 14 de diciembre de 1956.

**País:** Ecuador  
**Provincia:** Guayas  
**Ciudad:** Guayaquil  
**Parroquia:** Tarqui  
**Dirección:** Av. Constitución y Av. de las Américas  
**Teléfono:** 2288060  
**Razón Social:** Radio Bolívar S.A.  
**RUC:** 0990004633001

Figura 11. Exteriores de la empresa



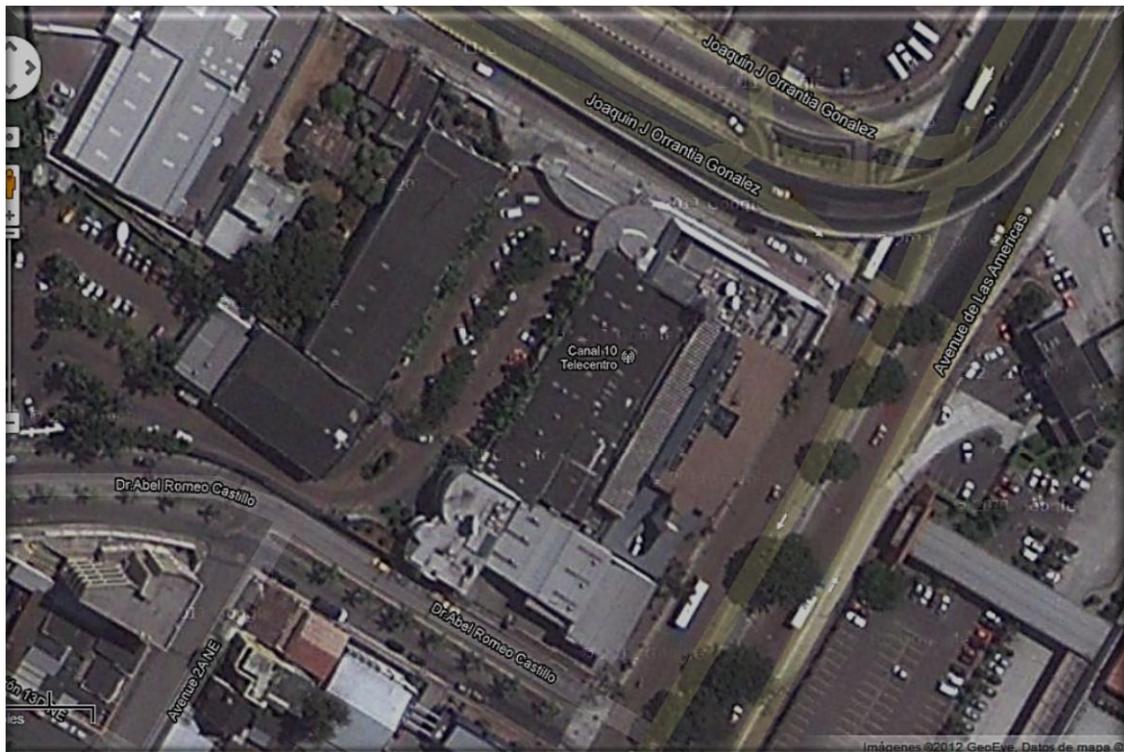
Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

Figura 12. Interiores de la compañía



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

Figura 13. Croquis



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

## 5.6 FACTIBILIDAD

### Área administrativa

Para la implementación de nuestra propuesta se deberá realizar los siguientes cambios en el área administrativa de la empresa Radio Bolívar s.a.

### **Administración pura**

- Revisar las políticas de crédito existentes
- Analizar debidamente los puntos que se van a reestructurar.
- Explicar a Gerencia las políticas que van a ser modificadas e indicar el motivo por el cual se realizó el cambio.

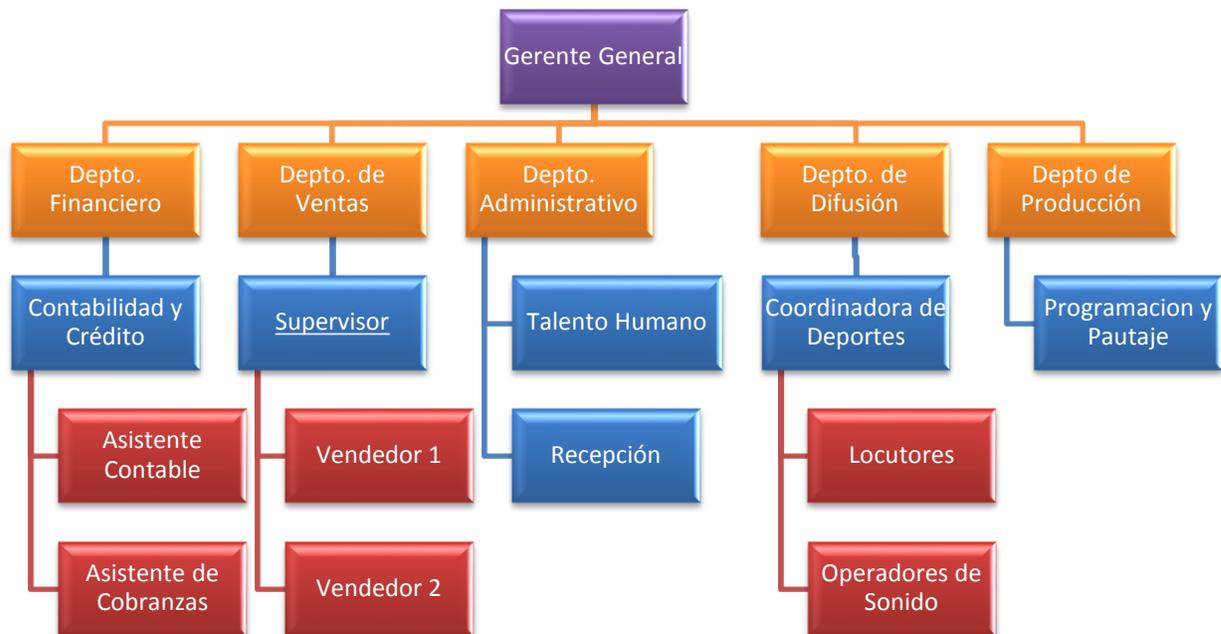
### **Administración de Recursos Humanos**

- Poner a conocimiento las políticas ya reestructuradas para su correcta aplicación en los departamentos de ventas y contabilidad.
- Delegar a una de las asistentes contables que trabajan en la empresa para que se encargue del área de facturación y cobranzas.

### **Administración Organizacional**

En toda empresa es necesaria una estructura organizacional que ayude a suplir las necesidades de la misma y por medio de la cual se delimiten las actividades y procesos a seguir; así como también se encargue del total funcionamiento de la institución y cuya finalidad sea el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por parte de la empresa. A continuación se presenta el organigrama que relejará la forma de organización una vez implementada la propuesta. En la que solo se cambiará de función a una de las asistentes contables puesto que ahora será la encargada de la facturación y seguimiento de cartera.

**Figura 14.** Administración Organizacional



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### Aspecto Legal

En la parte legal para justificar nuestro proyecto nos hemos basado en la NIC 7, la misma que se encuentra como parte del anexo 4.

### Técnico

A continuación se detallan los recursos técnicos necesarios que debe asegurar la empresa para que el recurso humano pueda realizar la implementación de la propuesta:

- Contratación de un analista
- Adecuación de software
- Equipo tecnológico: computadores, impresoras, entre otros.
- Espacio físico adecuado

### Financiera o presupuestal

**Cuadro 18.** Aspecto Financiero

DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSOS HUMANOS		<b>\$ 800,00</b>
Implementación - Capacitación	<b>\$ 800,00</b>	
RECURSOS MATERIALES Y TÉCNICOS		<b>\$ 436,10</b>
Papelería - Útiles y Otros	<b>\$146.10</b>	
Adecuación de software	<b>\$ 290,00</b>	
OTROS		<b>\$ 100,00</b>
SUBTOTAL		<b>\$ 1336,10</b>
IMPREVISTOS (10%)		<b>\$ 133,61</b>
TOTAL		<b>\$ 1469,71</b>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

## 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

### **Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para la empresa radio Bolívar. S.A.**

La siguiente propuesta está direccionada a los trabajadores de la compañía y directamente a quienes trabajan en el departamento Financiero – Contable.

Se ha dividido en dos etapas, la primera se enfoca en la modificación a las políticas de crédito y cobranzas que maneja la organización actualmente.

La segunda etapa mostrará las funciones que deberá ejecutar la persona que se designe para el área de crédito y cobros.

## ETAPA I

No existe un registro escrito de las políticas de crédito y cobranzas con la que actualmente trabaja la compañía radio BOLÍVAR S.A., únicamente se maneja con la siguiente:

- Se concede crédito hasta 30 días a los clientes directos
- Se concede crédito hasta 45 días a las agencia de publicidad.
- Se realiza un contrato firmado por ambas partes solo para clientes directos.
- Para agencias publicitarias es un acuerdo verbal entre vendedor y cliente.
- Si el servicio no se cumple en su totalidad o es anulado se informa al departamento de contabilidad y de producción.
- Las facturas se emiten el último día o hasta tres días después de prestado el servicio.

\* En caso de no respetarse dichas políticas nos manifestaron que buscan al cliente para lograr el cobro, habitualmente el objetivo es conseguido pero después de mucho tempo de la fecha límite para el pago. No se llega a instancias legales.

Una vez que las políticas hayan sido modificadas y aprobadas por la Gerencia, se las darán a conocer a las áreas que trabajarán con ellas; siendo éstas: el Departamento Financiero, Departamento de Contabilidad y el Departamento de Ventas. Adicional se brindará una capacitación al personal Financiero – Contable para la implementación de las mismas.

Además se presentarán las funciones que tendrá la persona que haya sido seleccionada previamente (del departamento de contabilidad) para el cargo de asistente crédito y cobranzas.

A continuación se exponen las políticas que proponemos:

## CRÉDITO

- ❖ Para clientes antiguos: se les concederá el crédito de 30 o 45 días dependiendo si son directos o agencias publicitarias.
- ❖ Para clientes nuevos: Se deberá realizar una evaluación al futuro cliente considerando sus referencias comerciales y capacidad de pago para que después de ello el Gerente Financiero autorice la venta.
- ❖ No se le concederá crédito a aquellos clientes que tengan cuentas pendientes de pago.
- ❖ Debe elaborarse un contrato por cada crédito concedido, el cual contendrá las cláusulas respectivas del servicio y las condiciones de pago; éste debe ser revisado por el Gerente Financiero y que tendrá que ser firmado por ambas partes.
- ❖ El asistente de crédito y cobranzas será quien se encargue de archivar los contratos en expedientes para cada cliente.
- ❖ El encargado del área deberá emitir la factura al cliente el último día o hasta un día después de prestado el servicio.
- ❖ Las modificaciones o anulaciones de contrato deben ser notificadas y autorizadas por el Gerente Financiero y éste a su vez le comunicará al asistente de crédito y cobranzas quien será el que informe al departamento de producción para tomar las acciones respectivas.

## COBROS

- ❖ El asistente de créditos y cobranzas deberá revisar de forma periódica las cuentas por cobrar y generar informes o reportes con el objetivo de verificar los vencimientos de las mismas.
- ❖ Se deben elaborar y emitir notificaciones de cobro a los clientes cinco (5) días antes de su fecha máxima de pago.
- ❖ El encargado de crédito y cobranzas será quien efectúe el trabajo de localizar al cliente por los medios necesarios con la finalidad de lograr la efectividad de los pagos.
- ❖ Las cuentas caerán en mora cuando el vencimiento del pago por prestación de servicio supere los treinta (30) días.
- ❖ Con las cuentas morosas se trabajará en el área de crédito y cobranzas a fin de identificar las tácticas y técnicas de cobranzas apropiadas para que se ejecute el pago.
- ❖ Cuando existan cuentas vencidas por más de 60 días y no se haya logrado un acuerdo con el cliente, se tomarán acciones legales, respaldándose en el contrato pactado con anterioridad, para que el cobro se realice judicialmente.

\* De surgir la necesidad de modificar las políticas de crédito y cobros, se deberá realizar por medio de la gerencia, previa comunicación al Gerente Financiero.

## **ETAPA II**

A continuación se presentan los cambios que surgirán en el departamento Financiero – Contable con la finalidad de mejorar la organización del área y aumentar su efectividad y eficiencia.

Para la implementación de la propuesta es necesario que se realicen las siguientes adecuaciones:

- Proporcionar el software adecuado para las necesidades del departamento Financiero – Contable que es donde aplicarán directamente las políticas de crédito y cobranzas.
- El Gerente Financiero será el responsable de que las políticas de crédito y cobranzas se cumplan.
- El Gerente Financiero se encargará del área de crédito y cobranzas y tendrá a su deber la evaluación y aprobación de créditos.
- La persona que haya sido seleccionada entre las dos asistentes contables, trabajará con el Gerente Financiero en lo que refiere a crédito y cobranzas.
- Las funciones que tendrá la asistente de crédito y cobranzas serán:
  - Analizar de forma periódica las cuentas por cobrar y generar reportes con el objetivo de verificar los vencimientos de las mismas.
  - Realizar la gestión de cobranza que consistirá en: envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas y en caso de ser necesario la atención personal a los clientes deudores.
  - Cuando reciba un cheque deberá endosarlo, adjuntarle el sello de la empresa y depositarlo.
  - Informar y devolver a los clientes los cheques que hayan sido protestados.
  - Verificar los valores acreditados de los cheques depositados, así como también cuando se realicen los pagos por medio de transferencias bancarias.
  - Elaborar un reporte firmado por el Gerente Financiero al departamento de Contabilidad con los valores recibidos, número de factura y nombre del cliente para darles de baja a esas cuentas que fueron canceladas.

De forma general describimos la propuesta de la siguiente manera:

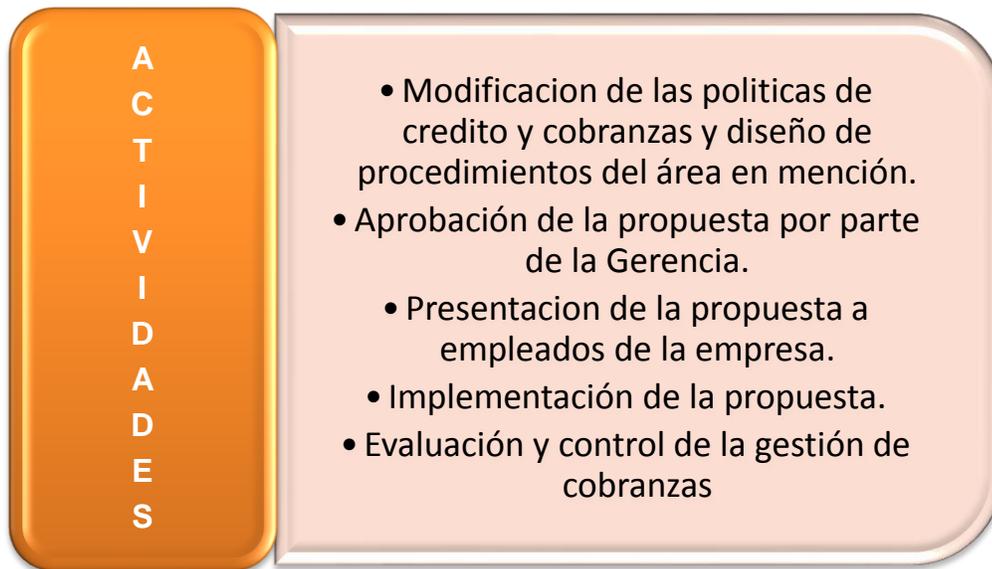
**Cuadro 19.** Descripción de la propuesta

ETAPAS	PLANTEAMIENTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO
1	Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas.	Estudio de la situación actual de la compañía.	Consultor	1 semana
2	Aprobación de la propuesta.	Reunión con Gerencia	Gerente General	1 semana
3	Exposición de la propuesta a empleados de la empresa.	Preparación de material para presentación.	Consultor	1 semana
4	Implementación de la propuesta.	Capacitar a todo el personal para el uso de la propuesta	Depto. Financiero	1 semana
5	Evaluación y control de la gestión de cobranzas	* Reportes de cartera *Notificaciones de cobros	Gerente Financiero	Desde la implementación

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### 5.7.1 Actividades

**Figura 15.** Actividades



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

#### Recursos Humanos

Se detalla a continuación el personal con el que cuenta la empresa para la implementación de la propuesta:

**Cuadro 20.** Recursos Humanos

Recursos Humanos	Cantidad
Gerente Financiero	1
Contadora	1
Asistente contable	1
Asistente contable	1

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

#### Recursos Materiales

La empresa deberá asegurar los recursos materiales y técnicos necesarios para que el personal que trabajará con la propuesta, pueda cumplir con sus actividades y dentro de los cuales tenemos.

**Cuadro 21. Recursos Materiales**

Recursos Materiales	Cantidad
Resma de papel bond 75gr	200
Cuadernos	2
Libros	20
Diccionarios	3
Bolígrafo	3
Resaltador	1
Corrector líquido	2

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Cuadro 22. Recursos Técnicos**

Recursos Técnicos	Cantidad
Computador de escritorio	1
Pen Driver	2
Internet	70hrs
Impresora	1
Cartuchos	1

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

## Recursos Financieros

**Cuadro 23.** Recursos Financieros

Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Resma de papel bond 75gr	100	\$ 20.00	\$20.00
Cuadernos	2	\$1.30	\$ 2.60
Libros	20	-	-
Manual para diseño de tesis	1	-	-
	3	-	-
Diccionarios	2	\$0.50	\$ 1.00
Bolígrafo	1	\$0.25	\$ 0.50
Resaltador	2	\$2.00	\$ 2.00
Corrector líquido			
<b>Computadores:</b>	1	-	-
De escritorio	2	\$25	\$50.00
Pen Driver	1	-	-
Impresora	1	-	\$50.00
Cartuchos			
<b>Gastos Operativos:</b>		-	\$20.00
Luz e Internet			\$146.10
<b>TOTAL</b>			

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### 5.7.3 Impacto

### FODA

**Cuadro 24.** Recursos Financieros

<b>ANÁLISIS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayudará a la recuperación de la cartera.</li> <li>✓ Control en la gestión de cobranza</li> <li>✓ Organización del área de cobros</li> <li>✓ Permitirá el cumplimiento de objetivos propuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de conocimiento del personal de las políticas de crédito.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas de acuerdo a la situación actual de la empresa.</li> <li>✓ Será de apoyo para la administración en la toma de decisiones</li> <li>✓ Mejorará su liquidez evitando financiamientos de terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resistencia al cambio por parte de los empleados.</li> <li>✓ Los vendedores pueden omitir sin intención las políticas de crédito.</li> </ul>

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### **Análisis de PORTER**

## ¿Cómo va a cambiar la empresa estructuralmente y competitivamente con la implementación de la propuesta?

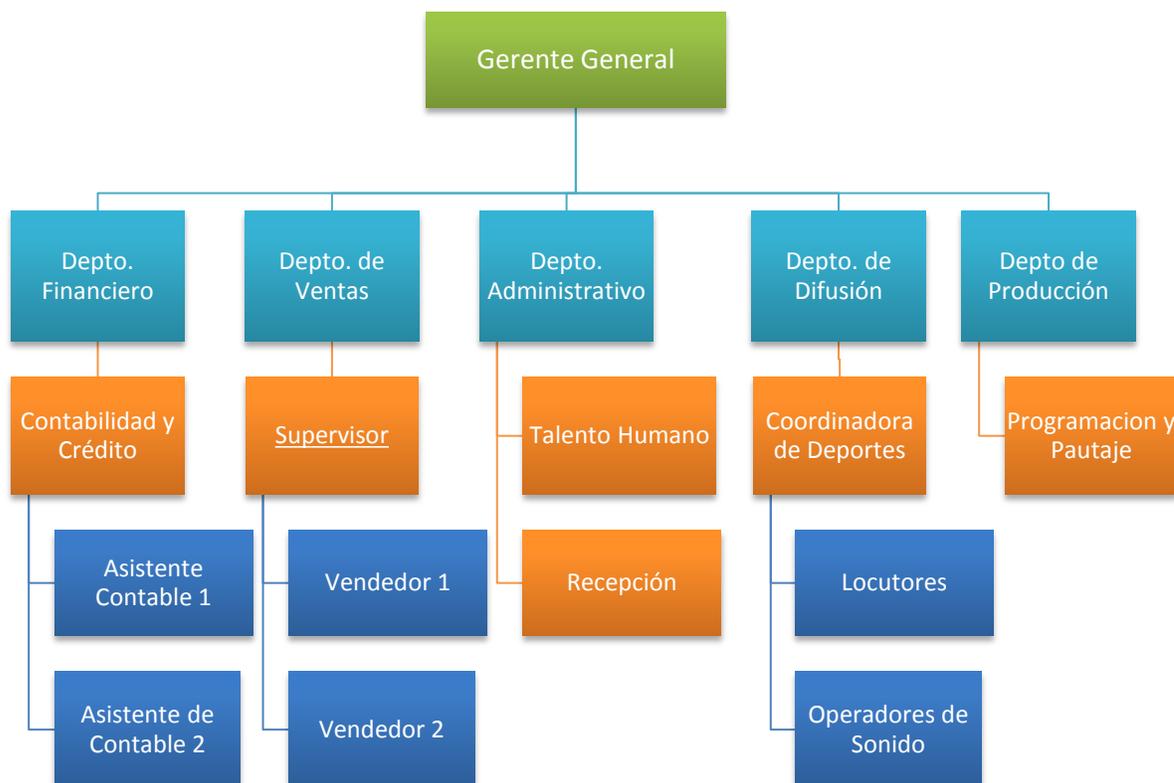
Nuestra propuesta ofrecerá a la empresa

- Mejorar la recuperación de la cartera obteniendo liquidez financiera.
- Control en la gestión de cobranza, por ejemplo emisión de informes de cobros.
- Organización del área de cobros ofreciendo efectividad en las acciones que se realizan dentro de la misma.
- Permitirá el cumplimiento de objetivos propuestos

A nivel estructural se realizará la siguiente modificación:

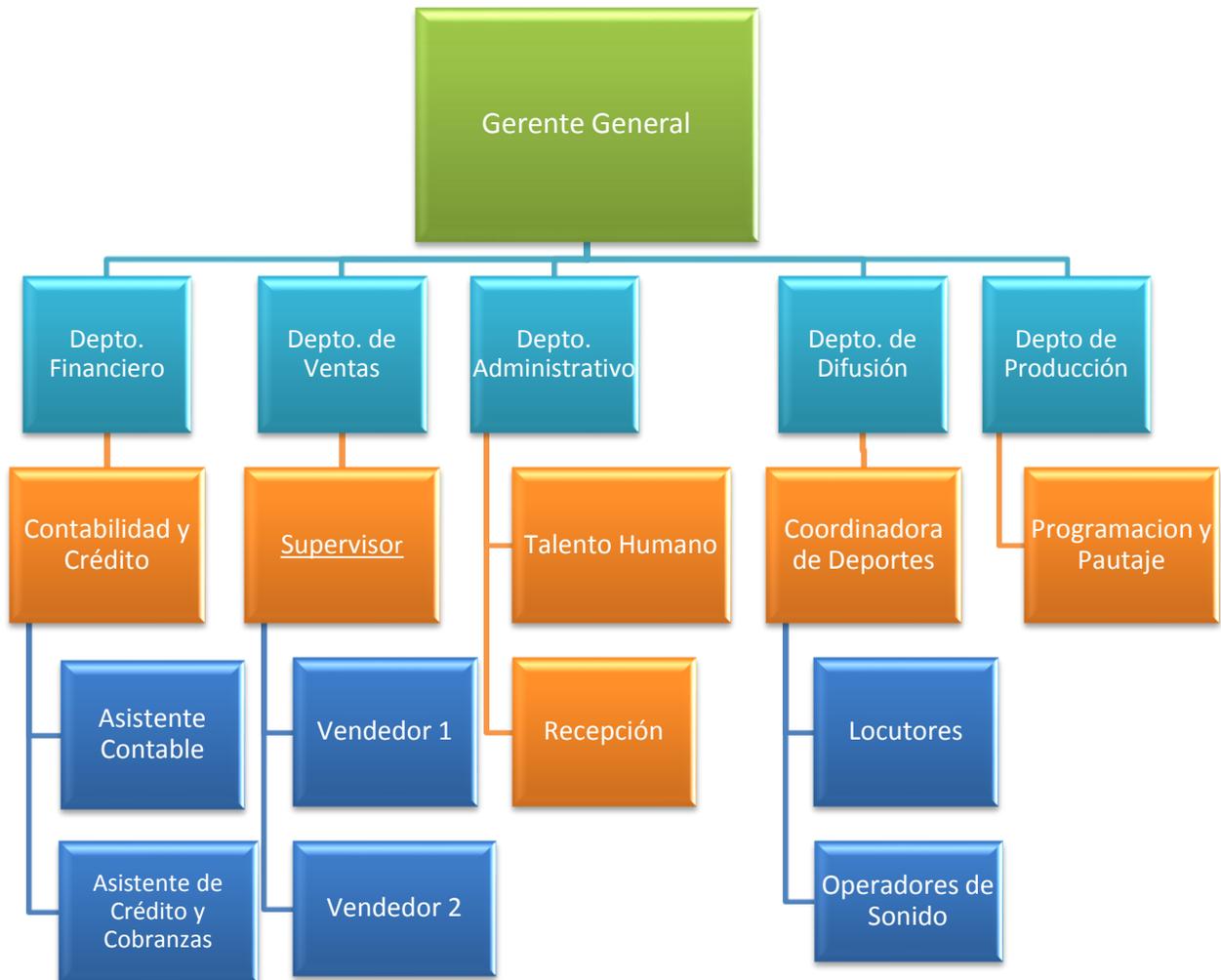
Una de las asistentes contables, previa evaluación para asumir el cargo, se delegará al área de cobranzas, parte de sus nuevas funciones serán: facturación, control de cartera de clientes, reportes de cobros realizados, entre otros.

**Figura 16.** Administración Organizacional (Antes)



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena - Vera Delgado Jhuliana Leonela

**Figura 17. Administración Organizacional (Después)**



Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

### ¿Cómo su propuesta satisface los requerimientos de mercado?

- ❖ Ayudará a la recuperación de cartera.
- ❖ Control adecuado de las cuentas por cobrar.
- ❖ Mejor organización en el área de cobranzas.
- ❖ Control en la facturación.
- ❖ Ofertas atractivas a los clientes.

### **¿Cómo la implementación de la propuesta mejora las oportunidades de la empresa en el mercado?**

- ❖ Con una disminución en sus cuentas en mora y la respectiva organización del área de créditos y cobranzas no solo se ayudará a la empresa para incrementar su flujo de ingresos sino que también aumentará la eficiencia de las personas involucradas en el área obteniendo de esa forma resultados que van a permitir a la administración de la compañía una mejor toma de decisiones.

### **¿Cómo la propuesta “innovadora” permite a la empresa relacionarse o estar al mismo nivel de las otras empresas?**

Al disponer de una cartera de clientes con bajo porcentaje de morosidad le ayudará a contar con un mejor flujo de efectivo con el cual podrá cancelar a tiempo sus obligaciones con los empleados y proveedores; aportando además liquidez, solvencia y rentabilidad, las mismas que lograrán que la empresa continúe operando y creciendo en el medio.

#### **5.7.4. Cronograma**

**Cuadro 25. Cronograma**

N°	Actividades	Tiempo				Responsable
		1Semana Noviembre	2 Semana Noviembre	3Semana Noviembre	4Semana Noviembre	
1	Modificación de las políticas de crédito y cobranzas y diseño de procedimientos del área en mención.	X				Consultor
2	Aprobación de la propuesta por parte de la Gerencia		X			Gerente General
3	Presentación de la propuesta a empleados.			X		Consultor
4	Implementación de la propuesta.				X	Depto. Financiero
5	Evaluación y control de la gestión de cobranzas				X	Depto. Financiero

Elaborado por: Calderón Suárez María Elena  
Vera Delgado Jhuliana Leonela

## CONCLUSIONES

Habiendo desarrollado cada uno de los diferentes capítulos que intervienen en el proceso de investigación de este proyecto, se han planteado finalmente las siguientes conclusiones:

- ❖ El incumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas, por haber sido estas desconocidas para los miembros involucrados del departamento Financiero – Contable y hasta del departamento de ventas, ha influido en que la empresa tenga morosidad en su cartera.
- ❖ Debido al poco conocimiento que han tenido los empleados de Radio Bolívar S.A acerca de las políticas de crédito y cobranzas existentes en la empresa ha ocasionado que no se les transmitan las mismas a los clientes, lo que ha incurrido en que el cliente no conozca las normas que rigen sobre los plazos de pago.
- ❖ La falta análisis en las cuentas que están pendientes de cobro ha incurrido en la morosidad de la misma debido a que no se tiene conocimiento de que clientes se están retrasando en sus pagos.
- ❖ De igual manera debido a la falta de análisis de la cartera no se realiza ningún tipo de reporte, lo cual es muy necesario para conocer la situación real de la misma.
- ❖ Se ha observado además que si bien es el departamento Financiero – Contable de la empresa radio Bolívar .S.A., quien se encarga de las cuentas por cobrar; no existe una persona específica que realice la función de analizar las cuentas y gestionar los cobros.



- ❖ Se ha considerado también la influencia que posee el departamento de ventas directamente con los ingresos de la compañía, es por ello que dicha área trabajara también con las políticas de crédito y cobranzas modificadas.

## RECOMENDACIONES

A continuación incluiremos las propuestas que una vez realizado el estudio de investigación consideramos, son la solución a los problemas:

- ❖ Es necesario replantear las políticas de crédito y cobranzas existentes en la empresa radio Bolívar S.A. de manera clara y sencilla, adaptándolas a la realidad de la empresa para su posterior implementación.
- ❖ Una vez que las políticas de crédito y cobranzas hayan sido modificadas se las presentará de forma escrita a todo el personal que trabaja con ellas, con la finalidad de que habitúen con ellas y se las den a conocer a los clientes también.
- ❖ Diseñar formatos para el registro de la documentación necesaria para la operación del departamento de Créditos y Cobros
- ❖ Con la finalidad de organizar el área de crédito y cobranzas se propone delegar a una persona dentro del departamento Financiero - Contable para que realice las gestiones de análisis de cartera y cobros de las cuentas pendientes.
- ❖ Encargar al departamento de ventas la continua planeación de atractivos ofertas para mantener y atraer nuevos clientes y así aumentar las ventas en la compañía

## BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN

### TEXTOS

- BEAUFOND, Rafael: *Gerencia y control de crédito y cobranzas*, Venezuela, 2005.
- BERNAL, César: *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, Pearson Education, México, 2006
- BERNSTEIN, Leopold A.: *Análisis de Estados Financieros*, Ediciones Deusto, España, 1994.
- BRALEY, Richard y MYERS, Stewart, 1992: *Principios de Finanzas Corporativas*, 3a. ed., Mc Graw -Hill, Caracas
- ETTINGER, Richard P y GOLIEB, David E: *Crédito y Cobranzas*, México 2001.
- FINNEY, Harry A y MILLER, Herbert E: *Curso de Contabilidad* Introducción
- FUENTELESAZ GALLEGO, Carmen, ICART ISERN María, y PULPÓN SEGURA Anna: *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina*, Edicions Universitat Barcelona, Barcelona, 2006.
- GITMAN, Lawrence: *Administración Financiera Básica*, Harla, México D.F.
- GITMAN, Lawrence J y, NÚÑEZ RAMOS Elisa: *Principios de Administración Financiera*, Editorial. Pearson Education de México, México 2003
- GÓMEZ RONDÓN, Francisco: *Contabilidad I semestre "Teoría y Práctica"* Ediciones Frigor.



- GÓMEZ, Marcelo: *Introducción a la metodología de la científica*, Brujas, Córdova 2006.
- MONTAÑO Agustín: *Administración de la cobranza (programación y control)*
- NAMAUFOROOSH, Mohammad Naghi: *Metodología de la Investigación*, Limusa, México, 2005.
- MOLINA AZNAR, Víctor E: *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*, editorial: ISEF, México 2005
- NAVARRO MÁRQUEZ, Marco Antonio: *Técnicas de crédito y cobranza*, Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora, México, 2007.
- PACHECO, Gil Oswaldo: *Metodología de la Investigación*, editorial Nueva Luz, Guayaquil 2000
- PASCALE, Ricardo: *Decisiones Financieras*, John Wiley&Sons, N.Y. 1993
- SEDER, John W.: *Crédito y Cobranzas*, 2001
- VAN HORNE, James: *Administración financiera*, 7ma edición, Editorial Prentice Hall. México
- VEGA, Víctor Hugo: *Mercadeo Básico*, Editorial: EUNED, San Juan - Costa Rica 2003
- WESTON, J. Fred y BRIGHAM, Eugene F.: *Fundamentos de administración financiera*, 10ma. edición, Editorial Mc Graw Hill.

## FUENTES ELÉCTRONICAS EN LINEA

- CRIVELLINI, Juanma: *Historia de las finanzas*, <http://finanbolsa.com/2010/02/09/historia-de-las-finanzas/>, extraído en agosto 2012
- LEZAMA OSAÍN, Cruz: *Mantener el equilibrio entre los dividendos y los ingresos retenidos, asegurando así tanto la participación de los socios como los fondos para la reinversión*, <http://www.monografias.com/trabajos35/generalidades-finanzas/generalidades-finanzas.shtml> , extraído agosto 2012
- <http://www.plancontable2007.com/index.php/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-07.html> , extraído en noviembre del 2012
- <http://es.scribd.com/doc/57300851/tesis-fin>, extraído en noviembre del 2012
- <http://es.scribd.com/doc/3563270/MODULO-DE-CARTERA>, extraído en octubre del 2012
- <http://loretonet.brinkster.net/cs/Cds/CD1/capitulos/capitulo2.htm>, extraído en agosto del 2012
- <http://www.asesoriatributaria.com.pe/otros-articulos/conclusion-del-procedimiento-de-cobranza-coactiva.html>, extraído en octubre del 2012
- [http://www.eduardobuero.com.ar/gerencia\\_y\\_control\\_de\\_credito\\_y\\_cobranzas\\_2.htm](http://www.eduardobuero.com.ar/gerencia_y_control_de_credito_y_cobranzas_2.htm), extraído en septiembre del 2012
- <http://www.slideshare.net/moiselopezfca/las-politicas-de-credito>, extraído en septiembre del 2012
- <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>, extraído en octubre del 2012

# ANEXOS

# ANEXO 1



### MATRIZ AUXILIAR

PROBLEMA PRINCIPAL	SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES		INDICADORES	PREGUNTAS
La falta del cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas además de la desorganización que existe en el área mencionada es la causa del problema que atraviesa la empresa Radio Bolívar S.A. y que ha afectado la liquidez de la compañía producto de la morosidad en su cartera	¿Cómo incide la falta de aplicación de las políticas de crédito y cobranza y la falta de delegación de funciones en el Departamento Financiero - Contable de Radio Bolívar S.A. en la liquidez y la organización de la empresa?	Reconocer que el no tener políticas de crédito y cobranzas debidamente estructuradas y que al existir además desorganización en dicha área incide en la recuperación de cartera y su posterior liquidez de la empresa Radio Bolívar S.A.	La reestructuración y cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas ayudarán a la recuperación de cartera de la empresa Radio Bolívar S.A.	INDEPENDIENTE	Políticas de Crédito y cobranzas	Normas	¿Qué conoce usted acerca de las políticas de crédito y cobranzas? ¿Tiene Radio Bolívar políticas de crédito y cobranzas establecidas? ¿Cree que es importante la aplicación de políticas de crédito y cobranzas? ¿Se están aplicando las políticas de crédito y cobranzas en la empresa? ¿Cuáles considera usted son las razones del incumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas?
				DEPENDIENTE	Recuperación de cartera	Recordatorios	
SUB-PROBLEMA PRINCIPAL	SISTEMATIZACION DE LOS SUBPROBLEMAS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES	VARIABLES		INDICADORES	PREGUNTAS
No difundir las políticas de crédito al cliente.	¿Cómo difundir políticas de crédito a los clientes?	Relacionar como incide el no transmitir las políticas de crédito y cobranzas en la morosidad de pago por parte del cliente.	La difusión de las políticas de crédito y cobranzas permitirán que el cliente conozca sobre los plazos de pago.	INDEPENDIENTE	Difusión de Políticas de crédito.	Recordatorios	¿Puede indicarnos cuales son las políticas de crédito y cobranzas vigentes en la empresa?
				DEPENDIENTE	Conocimiento del cliente sobre plazos de pago.	Fechas de pagos	
No se realizan análisis de cartera	¿Cómo lograr un correcto análisis de la cartera?	Reconocer como el control o seguimiento a las cuentas por cobrar influye en las cobranzas a tiempo.	El análisis de cartera se optimizará tiempo y recursos.	INDEPENDIENTE	Análisis de cartera.	Cuentas por cobrar	¿Se realiza el control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?
				DEPENDIENTE	Optimización de tiempo y recursos.	Eficiencia	



No se realiza reportes de cobros	¿Cada cuánto tiempo se deben realizar reportes de cobro?	Identificar la importancia de generar reportes de cobros.	La generación de reportes a tiempo, mejorará el control de los cobros.	<b>INDEPENDIENTE</b>	Reportes de gestión de cobranzas.	Informes	¿Qué tan importante es generar reportes de cuentas por cobrar en la empresa?
				<b>INDEPENDIENTE</b>	Control adecuado de cobros.	Supervisión	
No existe una persona encargada en el área de créditos y cobranzas.	¿Qué tan importante es delegar una persona para el área de cobranzas?	Demostrar como incide dentro del departamento financiero – contable la falta de organización existente en las funciones de crédito y cobranzas.	Al asignar unos de los empleados para el área de crédito y cobranzas, permitirán un buen desempeño de las mismas.	<b>INDEPENDIENTE</b>	Asignación de personas para el área de cobranzas.	Selección	¿Existe personal designado para el área de crédito y cobranza?
				<b>DEPENDIENTE</b>	Eficacia en el departamento de cobros.	Evaluar el cumplimiento	
Mejores ofertas y cuñas de otras empresas.	¿Cómo obtener mejores propuestas publicitarias para mantener la clientela?	Recordar cuán importante es que el departamento de ventas desarrolle estrategias que haga más atractivos los servicios, que brindan nuestra empresa en comparación con la competencia.	Establecer estrategias por parte del departamento de ventas hará que la empresa tenga un mejor servicio.	<b>INDEPENDIENTE</b>	Estrategias por parte del departamento de venta.	Propuestas	¿Cómo influye el departamento de ventas en la conservación del cliente?
				<b>DEPENDIENTE</b>	Incrementar ventas.	Rentabilidad	



# ANEXO 2



## GUIA DE ENTREVISTA

**Tema:** Establecimiento de Controles a las Políticas de Crédito en la empresa Radio Bolívar S.A

**Nombre del Entrevistado:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Entrevistador:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

### OBJETIVO:

Demostrar que por medio del buen cumplimiento de las políticas de crédito y de ponerlas a conocimiento de los clientes se podrá recuperar la cartera de la empresa Radio Bolívar S.A.

### CONSIGNA:

Somos estudiantes del noveno nivel de la Universidad Estatal de Milagro y estamos realizando un estudio para conocer la real situación económica de la empresa Radio Bolívar s.a.

Para lograrlo, necesitamos que nos ayude y conteste con sinceridad algunas preguntas sencillas.



## CUESTIONARIO

1. ¿Qué conoce usted acerca de las políticas de crédito y cobranzas?
2. ¿Tiene Radio Bolívar políticas de crédito y cobranzas establecidas?
3. ¿Cree que es importante la aplicación de las políticas de crédito y cobranzas?  
Indique él porque
4. ¿Puede mencionarnos cuales son las políticas de crédito y cobranzas vigentes en la empresa?
5. ¿Se están aplicando las políticas de crédito y cobranzas en la empresa Radio Bolívar?
6. ¿Cuáles considera usted son las razones del incumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas?
7. ¿Existe personal designado en la empresa para el área de crédito y cobranza?
8. ¿Se realiza el control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?
9. ¿Qué tan importante es generar reportes de cuentas por cobrar en la empresa?
10. ¿Cómo influye el departamento de ventas en la conservación del cliente?

# ANEXO 3



## **AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA**

Yo, Douglas Arguello, en calidad de DIRECTOR EJECUTIVO de la empresa Radio Bolívar S.A., autorizo a la Srta. María Elena Calderón Suárez y al Srta. Jhuliana Leonela Vera Delgado, a ejecutar la propuesta del PROYECTO DE GRADUACIÓN para obtener el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A., otorgado por la UNIVERSIDAD ESTATAL DE, con el tema:

*“Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A.”*

Guayaquil, 20 de marzo del 2013

Douglas Arguello  
Director Ejecutivo Radio Bolívar S.A.

c.c. archivo



# ANEXO 4



## **NIC 7 Estados de Flujos de Efectivo**

Emitida el 1 de enero de 2012. Incluye las NIIF con fecha de vigencia posterior al 1 de enero de 2012 pero no las NIIF que serán sustituidas.

El objetivo de esta Norma es requerir el suministro de información sobre los cambios históricos en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad mediante un estado de flujos de efectivo en el que los flujos de fondos del período se clasifiquen según que procedan de actividades de operación, de inversión y de financiación.

Flujos de efectivo son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo. El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista. Los equivalentes al efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las necesidades de liquidez que ésta tiene. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la entidad tiene de generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición.

El estado de flujos de efectivo informará acerca de los flujos de efectivo habidos durante el periodo, clasificándolos por actividades de operación, de inversión y de financiación.

### **Actividades de operación**

Actividades de operación son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos de la entidad, así como otras actividades que no puedan ser calificadas como de inversión o financiación. Los flujos de efectivo procedentes de las actividades de operación se derivan fundamentalmente de las transacciones que constituyen la principal fuente de ingresos de actividades ordinarias de la entidad. Por tanto, proceden



de las operaciones y otros sucesos que entran en la determinación de las ganancias o pérdidas netas.

El importe de los flujos de efectivo procedentes de actividades de operación es un indicador clave de la medida en la cual estas actividades han generado fondos líquidos suficientes para reembolsar los préstamos, mantener la capacidad de operación de la entidad, pagar dividendos y realizar nuevas inversiones sin recurrir a fuentes externas de financiación.

La entidad debe informar acerca de los flujos de efectivo de las operaciones usando uno de los dos siguientes métodos:

- a) Método directo, según el cual se presentan por separado las principales categorías de cobros y pagos en términos brutos; o
- b) Método indirecto, según el cual se comienza presentando la ganancia o pérdida en términos netos, cifra que se corrige luego por los efectos de las transacciones no monetarias, por todo tipo de partidas de pago diferido y acumulaciones (o devengos) que son la causa de cobros y pagos en el pasado o en el futuro, así como de las partidas de pérdidas o ganancias asociadas con flujos de efectivo de operaciones clasificadas como de inversión o financiación.

### **Actividades de inversión**

Actividades de inversión son las de adquisición y disposición de activos a largo plazo, así como de otras inversiones no incluidas en el efectivo y los equivalentes al efectivo. La presentación separada de los flujos de efectivo procedentes de las actividades de inversión es importante, porque tales flujos de efectivo representan la medida en la cual se han hecho desembolsos por causa de los recursos económicos que van a producir ingresos y flujos de efectivo en el futuro.

Los flujos de efectivo agregados procedentes de la obtención y pérdida del control de subsidiarias u otros negocios deberán presentarse por separado, y clasificarse como actividades de inversión.



## **Actividades de financiación**

Actividades de financiación son las actividades que producen cambios en el tamaño y composición de los capitales propios y de los préstamos tomados por parte de la entidad. Es importante la presentación separada de los flujos de efectivo procedentes de actividades de financiación, puesto que resulta útil al realizar la predicción de necesidades de efectivo para cubrir compromisos con los suministradores de capital a la entidad.

Una entidad informará separadamente de los cobros y pagos brutos más importantes que provengan de las actividades de inversión y financiación.

## **Transacciones sin el uso de efectivo**

Las transacciones de inversión o financiación, que no han requerido el uso de efectivo o equivalentes al efectivo, se excluirán del estado de flujos de efectivo. Estas transacciones deben ser objeto de información, en cualquier otra parte dentro de los estados financieros, de manera que suministren toda la información relevante acerca de tales actividades de inversión o financiación.

## **Flujos de efectivo en moneda extranjera**

Los flujos de efectivo procedentes de transacciones en moneda extranjera se convertirán a la moneda funcional de la entidad aplicando al importe en moneda extranjera la tasa de cambio entre ambas monedas en la fecha en que se produjo cada flujo en cuestión.

Los flujos de efectivo de una subsidiaria extranjera se convertirán utilizando la tasa de cambio entre la moneda funcional y la moneda extranjera, en la fecha en que se produjo cada flujo en cuestión.

Las pérdidas o ganancias no realizadas, por diferencias de cambio en moneda extranjera, no producen flujos de efectivo. Sin embargo, el efecto que la variación en las tasas de cambio tiene sobre el efectivo y los equivalentes al efectivo, mantenidos o debidos en moneda extranjera, será objeto de presentación en el estado de flujos de



efectivo para permitir la conciliación entre las existencias de efectivo y equivalentes al efectivo al principio y al final del periodo.

### **Efectivo y equivalentes al efectivo**

Una entidad revelará los componentes del efectivo y equivalentes al efectivo, y presentará una conciliación de los importes de su estado de flujos de efectivo con las partidas equivalentes sobre las que se informa en el estado de situación financiera.

La entidad debe revelar en sus estados financieros, acompañado de un comentario por parte de la gerencia, cualquier importe significativo de sus saldos de efectivo y equivalentes al efectivo que no esté disponible para ser utilizado por ella misma o por el grupo al que pertenece.