



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

SEDE GUAYAQUIL

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:
DISEÑO DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COBRO EN LA EMPRESA
KEROS S.A.**

**AUTORES:
JUSTILLO ASTUDILLO KERLY XIOMARA
PAREJA ULLOA OSCAR MAURICIO**

**DIRECTOR DEL PROYECTO:
MSc. FREDDY JAVIER TEJADA ESCOBAR**

**GUAYAQUIL, OCTUBRE 2012
ECUADOR**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, MSc. Freddy Javier Tejada Escobar en mi calidad de tutor de Investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO.

Que he analizado el proyecto de Investigación cuyo tema es: **“DISEÑO DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE COBROS EN LA EMPRESA KEROS S.A.”**, presentado por los egresados Sra. Justillo Astudillo Kerly Xiomara y Sr. Pareja Ulloa Oscar Mauricio, como requisito previo para optar por el título de “Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA”

El problema de la Tesis de Pregrado se refiere a: **¿Qué efecto genera el deficiente proceso de cobro de cartera en la iliquidez de la compañía KEROS S.A., ubicada en la Cdma. Kennedy Norte, Calle Alejandro Andrade Coello Mz. B V.3 de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2011?**, el mismo que fue aceptado por reunir los resultados legales y por la importancia del Tema.

Tutor:

MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro – Sede Guayaquil, que el trabajo presentado es de 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.

Guayaquil, Octubre del 2012

Justillo Astudillo Kerly Xiomara
C.I. 0920824745

Pareja Ulloa Oscar Mauricio
C.I. 0917668295

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A. otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedicamos de manera especial:

- *A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*
- *A nuestra hija Doménica, que nos motiva cada día seguir adelante, ella llegó para presenciar la culminación de nuestra carrera.*
- *A mis padres Alina y Juan (+) por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.*
- *A mi madre Marina y mi abuela Germania porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega admiro su fortaleza y lo que han hecho por mí.*
- *A nuestros amigos por compartir los buenos y malos momentos juntos apoyándonos mutuamente en nuestra formación profesional.*

Kerly y Oscar

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis primeramente nos gustaría agradecerle a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO SEDE GUAYAQUIL por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestro tutor de tesis, MSc. Freddy Tejada Escobar por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos culminar nuestro proyecto con éxito.

También nos gustaría agradecer a nuestros profesores durante toda nuestra carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación.

Y por último a mi jefe de trabajo Ing. David Pazmiño, quien nos ha motivado durante nuestra formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestras vidas profesional a las que nos encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas, queremos darles las gracias por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Kerly y Oscar

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MSc. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer la entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **Diseño de procesos en la gestión de cobros en la empresa KEROS S.A.** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales – Sede Guayaquil.

Guayaquil, Octubre del 2012

Justillo Astudillo Kerly Xiomara
C.I. 0920824745

Pareja Ulloa Oscar Mauricio
C.I. 0917668295

ÍNDICE

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
Carátula.....	i
Constancia de Aprobación del tutor.....	ii
Declaratoria de autoría de la investigación.....	iii
Certificación de la defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Cesión de derechos de los autores a la UNEMI.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de cuadros.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.1.4 Sistematización del problema.....	6
1.1.5 Determinación del tema.....	7
1.2 OBJETIVOS.....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1	MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.1	Antecedentes Históricos.....	10
2.1.2	Antecedentes Referenciales.....	11
2.1.3	Fundamentación.....	14
	MARCO LEGAL.....	31
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	33
2.3	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	45
2.3.1	Hipótesis General.....	45
2.3.2	Hipótesis Particular.....	46
2.3.3	Declaración de Variables.....	46
2.3.4	Operacionalización de las Variables.....	48

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	49
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	53
3.2.1	Características de la población.....	53
3.2.2	Delimitación de la población.....	54
3.2.3	Tipo de Muestra.....	54
3.2.4	Tamaño de la Muestra.....	56
3.2.5	Proceso de la Selección.....	57
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	57
3.3.1	Métodos teóricos.....	57
3.3.2	Métodos empíricos.....	58
3.3.3	Técnicas e instrumentos.....	59
3.4	EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.	60

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	63
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.....	64
4.3	RESULTADOS.....	74
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	75

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1	TEMA.....	76
5.2	FUNDAMENTACIÓN.....	76
5.3	JUSTIFICACIÓN.....	78
5.4	OBJETIVOS.....	78
5.5	UBICACIÓN.....	79
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	81
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	82
5.7.1	Actividades.....	86
5.7.2	Recursos, análisis financieros.....	87
5.7.3	Impacto.....	87
5.7.4	Cronograma.....	88
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta.....	88

CONCLUSIONES.....	89
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	89
-----------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	91
--------------------------	-----------

ANEXOS

- 1.** Diseño del Proyecto
- 2.** Formato de la Encuesta
- 3.** Marco Legal
- 4.** Estados Financieros e Índices

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Causas vs. Consecuencias del Problema.....	4
Cuadro 2	Latinoamericano.....	11
Cuadro 3	Antecedente 1.....	11
Cuadro 4	Antecedente 2.....	12
Cuadro 5	Antecedente 3.....	13
Cuadro 6	Antecedente 4.....	14
Cuadro 7	Operacionalización de las variables.....	48
Cuadro 8	Tipos de Investigación.....	52
Cuadro 9	Distribución de la Población.....	54
Cuadro 10	Instrumento de Investigación.....	60
Cuadro 11	Conocimiento de un Proceso.....	64
Cuadro 12	Proceso de Cobro actual.....	65
Cuadro 13	Sistema de facturación reducirá la iliquidez de la empresa.....	66
Cuadro 14	Desconocimiento de los procesos.....	67
Cuadro 15	Implementación de políticas de cobro y crédito.....	68
Cuadro 16	Gestión del depto. De Tesorería y cobranza.....	69
Cuadro 17	Sanciones que aplicaría el S.R.I.....	70
Cuadro 18	Incompatibilidad del Flujo de Efectivo y Estado de Resultados.....	71
Cuadro 19	Fuentes para cubrir necesidades de efectivo.....	72
Cuadro 20	Controlar el Flujo de efectivo.....	73
Cuadro 21	Verificación de Hipótesis.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión de Cobro.....	20
Figura 2	Facturación y Cobros.....	21
Figura 3	Índices o Razones Financieras.....	23
Figura 4	Razones del Flujo de Efectivo.....	28
Figura 5	Formula para población finita.....	56
Figura 6	Esquema de la generalización de la Muestra a la Población.....	57
Figura 7	Técnicas de Investigación.....	60
Figura 8	Conocimiento de un Proceso.....	64
Figura 9	Proceso de Cobro actual.....	65
Figura 10	Sistema de facturación reducirá la iliquidez de la empresa.....	66
Figura 11	Desconocimiento de los procesos.....	67
Figura 12	Implementación de políticas de cobro y crédito.....	68
Figura 13	Gestión del depto. De Tesorería y cobranza.....	69
Figura 14	Sanciones que aplicaría el S.R.I.....	70
Figura 15	Incompatibilidad del Flujo de Efectivo y Estado de Resultados.....	71
Figura 16	Fuentes para cubrir necesidades de efectivo.....	72
Figura 17	Controlar el Flujo de efectivo.....	73
Figura 18	Ubicación.....	79
Figura 19	Ubicación.....	80
Figura 20	Visión.....	81
Figura 21	Misión.....	81
Figura 22	Verificación de Hipótesis.....	82

RESUMEN

El presente trabajo es acerca de establecer la gestión de cobro, en la empresa KEROS S.A., que fue constituida en el año 2007, ubicada en el sector Kennedy norte, Calle Alejandro Andrade Coello, Cdla. Unión y Progreso Mz. B V. 3, cuya actividad comercial es el asesoramiento contable y prestación de servicios profesionales. Debido a la falta de procesos de cobro y crédito en el departamento de Tesorería y Cobranza, ha presentado frecuentes problemas al momento de cubrir con los pagos por los diversos gastos que se efectúan con relación al giro del negocio, ocasionando graves deficiencia en la empresa, puesto que no consta con una liquidez que le permita solventar los diversos pagos.

La presente investigación se fundamentó en un estudio de campo combinado con un diseño descriptivo, y procesos de observación y análisis de la situación actual para el desarrollo de una metodología que permita aplicar un proceso de cobro, además de instrumento como la encuesta, de todo el personal.

Nuestra propuesta consiste en evaluar y detectar los problemas en los procesos de cobro, diagnosticando la situación actual y real de los procesos a través del diseño de Procesos en la gestión de cobro que permitirá la optimización de recursos tanto humanos como materiales y a la vez solventar la carencia de información beneficiando significativamente a la empresa. Concluimos y recomendamos lo que basado en nuestra herramienta de procesos orienta a la ejecución de la misma.

Palabras claves: Diseño, Proceso de Cobro, Centralización

ABSTRACT

The present work is about establishing the collection management, from KEROS S.A., which was founded in the year 2007, located in Kennedy Norte, Calle Alejandro Andrade Coello, Cdla. Unión y Progress Mz. B V. 3, whose commercial activity is the accounting advice and professional services. Due to the lack of processes of collection and credit in the Department of Treasury and collections, he has presented frequent problems at the time of cover with payments by the various expenses that are carried out in relation to the rotation of the business, causing serious deficiency in the company, since has not with liquidity that allows you to solve various payments.

This research was based on a field study combined with a friendly design, and processes of observation and analysis of the current situation for the development of a methodology that allows applying a payment process, as well as instrumenting such as the survey of all staff.

Our proposal is to assess and detect problems in the process of collection, diagnosing the current and actual situation of processes through process design in the collection management that allows the optimization of resources both human and material, and at the same time solve the lack of information significantly benefiting the company. We conclude and recommend that based on our tool of processes aimed at the implementation of the same.

Keywords: Design, Collection Process, Centralization

INTRODUCCIÓN

La función principal de la compañía KEROS S.A. es la prestación de servicios contables tributarios dirigido para personas naturales y jurídicas, la misión de prestar servicios profesionales de calidad, basados en tecnología de punta, aplicados con excelencia en beneficio de nuestros clientes y éxito de nuestros colaboradores a través de profesionalitas con calidad humana; para lograr este propósito se requiere que los miembros que integran la compañía cuenten con los recursos materiales y servicios que permitan el cumplimiento de sus objetivos.

La implementación de los procedimientos y procesos de cobros, se efectuó mensualmente con un control más minucioso en el seguimiento de las cuentas por cobrar, para así incrementar el Flujo de efectivo, la compañía mantenga la solvencia necesaria, que las tareas sean ejecutadas por personas distintas para cada función.

Se puede decir que existen situaciones específicas, y aunque son pocos donde esta problemática se hace evidente, siendo mucha de las razones que pueden influir al momento de la presentación de los Estados Financieros, en este sentido es importante destacar la obligatoriedad y el apego al cumplimiento de las Normas y Principios Contables, así como las leyes que las rigen para lograr tanto información contable disponible ajustada a la realidad como a la necesidad de incrementar políticas que redunde en el desarrollo y crecimiento de una empresa.

Es notable y evidente que cualquier empresa no se ajuste a estos principios, normas o requerimientos, contables escasamente y podría lograr avances, crecimiento, desarrollo y en efecto estaría transitado al estancamiento y decrecimiento de la misma, es decir, la empresa que cometa reiteradamente estos errores estarían en desventaja con aquello que si cumplen con las normas establecidas, por cuanto en primer lugar estaría violando los principios de contabilidad de aceptación general, así como se tendrían un desconocimiento sobre el flujo de efectivo y sobres lo bienes

patrimoniales de la empresa, lo cual originaría una inconsistencia en la capacidad adquisitiva, de comercialización y financiamiento interno.

En lo que se refiere al carácter u objeto de esta investigación, es necesario señalar que la misma toca básica y fundamentalmente lo que se refiere a los Estados Financieros y el proceso de cobro de la empresa “KEROS S.A.”, ubicada en la Cdla. Unión y Progreso Mz. B V.3 durante el período 2009 – 2010.

Esta inquietud ha sido determinante para tomar la decisión de analizar los procesos en la gestión de cobro que permita detectar los problemas, solucionar las deficiencias existentes y mejorar los procesos y tiempos en el área de cobranzas.

Con el desarrollo e implementación del tema, se logrará:

- ❖ Elaboración de un diseño de cronograma de actividades.
- ❖ Definición de metas y objetivos claros.
- ❖ Promover la elaboración, aprobación y difusión de políticas y procedimientos que se aplicaran en Departamento.
- ❖ Elaboración de procedimientos o guías de apoyo.
- ❖ Desarrollo y aplicación de control interno en el área de crédito y cobranzas.
- ❖ Elaboración y ejecución de un plan de capacitación continúa para el personal que labora en crédito y cobranzas.
- ❖ Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- ❖ Monitoreo de los controles establecidos a través de verificación de procedimientos establecidos.
- ❖ Evaluación periódica de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La compañía KEROS S.A. fue constituida en la ciudad de Guayaquil, capital de la Provincia del Guayas, República del Ecuador, el ocho de diciembre del dos mil siete, ante Notario Vigésimo Quinto del Cantón Guayaquil, comparecen por sus propios derechos, la señora KERLY XIOMARA JUSTILLO ASTUDILLO casada, empleada; el señor OSCAR MAURICIO PAREJA ULLOA casado, empleado, los comparecientes ecuatorianos, mayores de edad, domiciliados en esta ciudad, a quienes identifiqué por la exhibición que se me hace de sus respectivos documentos de identidad; con un capital de Suscrito US\$ 800,00, distribuido US\$ 400,00 por cada socio; actualmente la compañía está situada en el sector Kennedy Norte, Calle Alejandro Andrade Coello, Ciudadela Unión y Progreso Mz. B Villa 3.

La compañía está presidida por las diferentes disposiciones de Ley y Normas que se establecen en la República del Ecuador entre estas: Ley de Compañías, Normas del Derecho Positivo Ecuatoriano que le fueren aplicables y por los Estatutos Sociales que constan en la escritura de constitución.

La compañía KEROS S.A. tiene como actividades el ASESORAMIENTO CONTABLE y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, para personas naturales y jurídicas; actualmente maneja una nómina de trece empleados.

La problematización está situada en el área de Tesorería y Cobranza que conlleva al área Financiero; se suscita en la deficiencia del flujo del efectivo que mantiene frecuentemente la compañía, al momento de tener que cubrir pagos de sueldos y proveedores; teniendo que los accionistas cubrir con préstamos desde sus cuentas personales; esto se produce por la falta de facturación mensual frecuente y por el no

seguimiento de las cuentas por cobrar, no hay un proceso definido que cubra estas acciones.

Cuadro 1. CAUSAS VS. CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

Causas	Consecuencias
Facturación tardía	Atraso en el pago de sueldos, proveedores.
Atraso en el pago de proveedores	Cierre de crédito, falta de mercaderías.
Atraso en el pago de sueldo	Desmotivación del personal en el desarrollo de sus funciones.
La centralización de las funciones	No les da el tiempo para el desarrollo de las actividades.
Facturación por cobro de servicios acumulados	Plazo más extenso para el cobro de esas facturas, solicitud de desc. O rebaja por los servicios

Elaborado por: Justillo Astudillo Kerly Xiomara

Pareja Ulloa Oscar Mauricio

La facturación tardía conlleva a no tener la liquidez suficiente para cubrir los diversos pagos que debe efectuar la compañía.

Por esta causa caemos en mora en los créditos otorgados por nuestros proveedores, por lo que nos vemos afectados en el cierre de crédito y esto afecta al stock de suministros.

El personal también se ve afectado, ya que al no ser puntual con los pagos de sueldo la desmotivación en los mismos es notoria.

La centralización de funciones se da por la acción de que una sola persona esta encargada de realizar varias funciones, en donde se implica la facturación y cobro de la misma, estos procesos es delicados y deben ser manejados por departamentos y persona diferente.

1.1.2 Delimitación del problema

Campo : Contable - Financiero

Área : Tesorería y Cobranzas

Aspectos: Análisis del Flujo de efectivo, implementación del proceso de facturación y seguimiento de las cuentas por cobrar.

1.1.3 Formulación del problema

¿Qué efecto genera el deficiente proceso de cobro de cartera en la liquidez de la compañía **KEROS S.A**, ubicada en la ciudadela Kennedy Norte, Calle Alejandro Andrade Coello Mz. B V.3 de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2011?

Las variables independientes y dependientes son:

- ✓ **Variable Independiente:** Proceso de cobro
- ✓ **Variable Dependiente:** Liquidez de la compañía KEROS S.A.

Evaluación del problema

- ✓ **Delimitado:** El problema es delimitado porque esta circunscrito a la compañía KEROS S.A.
Determinar o fijar exactamente los límites de algo. Establecer y marcar con claridad los linderos de un país o de un terreno.
- ✓ **Claro:** El problema es claro porque él no generar a tiempo la facturación no tendremos cuentas por cobrar y así no habrá liquidez en la compañía KEROS S.A.

Se usa para indicar afirmación o asentimiento, especialmente ante algo que se considera evidente o natural, se usa como exclamación para expresar que uno acaba de entender por fin determinada cosa, que no ofrece dudas.

- ✓ **Evidente:** El problema es evidente porque se refleja en la falta de flujo de la compañía KEROS S.A.

Que es tan claro y patente que no puede ser puesto en duda o negado: lo hicieron por una razón evidente; las diferencias de criterio entre los miembros son evidentes; este hecho da un evidente carácter intelectual a la creación pictórica.

- ✓ **Concreto:** El problema es concreto porque está indicando la iliquidez de la compañía KEROS S.A.

Que existe, es real, puede ser distinguido por los cinco sentidos, especialmente por la vista y el, es preciso, detallado o bien delimitado: dije una cosa muy concreta y la prensa interpretó lo que quiso; es determinado, uno en particular y no.

- ✓ **Relevante:** El problema es relevante porque es exclusivo para resolver los inconvenientes del flujo en la Compañía KEROS S.A.

Se destaca por su importancia o significación.

- ✓ **Original:** El problema es original porque se suscita en la compañía KEROS S.A.

No es copia ni imitación de otros, por lo cual se genera espontáneamente y se distingue por su novedad, es producido directamente por su autor.

1.1.4 Sistematización del problema

1. ¿Cómo influye la facturación tardía a nuestros clientes sobre la liquidez de la compañía?

2. ¿Cómo afecta la relación con el proveedor debido al incumplimiento de las cuentas por pagar?
3. ¿Cómo incide la centralización de funciones en el departamento de tesorería y cobranza?
4. ¿Cómo perjudica a la liquidez el no gestionar oportunamente las cuentas por cobrar?

1.1.5 Determinación del tema

“Diseño de procesos en la gestión de cobro en la empresa KEROS S.A.”

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar las deficiencias de la gestión en el proceso de cobros para incrementar la liquidez y control por medio del Flujo de Efectivo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las diversas políticas para la gestión de cobro a nuestros clientes y control de facturas emitidas a tiempo.
- ✓ Definir plazos de créditos apropiados para mantener una buena relación con los proveedores.

- ✓ Identificar la adecuada distribución de funciones y responsabilidades del personal de tesorería y cobranza.
- ✓ Analizar la liquidez de la compañía por la falta de gestión de cobros.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Los empresarios cuestionan a sus contadores y financieros, debido a que es inconcebible, que habiendo obtenido la compañía un determinado volumen de utilidad, no disponer del efectivo suficiente en sus bancos para asimismo hacerles frente a sus obligaciones. Para resolver estos temas, el contador o financiero deben ser capaces de mostrarle al dueño de la empresa el comportamiento del ciclo del efectivo durante ese periodo de tiempo y para ello se puede apoyar en el Flujo de Caja.

El razonamiento principal para desarrollar esta investigación tiene que demostrar, los aspectos claves o elementos que influyen en la compañía y la deficiencia en el Flujo de Efectivo lo cual puede llegar a intervenir categóricamente en el desarrollo y crecimiento de la misma.

La situación que presenta la compañía la coloca en desventaja con otras compañías. Por lo tanto, es de gran importancia poder mostrar a la compañía que vamos a estudiar, varias alternativas a su problemática que deben solucionarse de forma inmediata, para así evitar el déficit total o cierre de la misma.

Se considera necesario que hayan convergido los esfuerzos en cumplir con el objetivo de ser rentable, es decir maximizar ganancias o utilidad del periodo, a pesar del esfuerzo desplegado en alcanzar altos niveles de utilidad, afronten situaciones con la disponibilidad del dinero suficiente para hacerle frente a sus compromisos de pagos y financiamiento, y consecuentemente, han caído en incumplimiento de pagos, y ello obedece en buena medida, a la deficiencia de su tesorería.

Con este precedente formularemos la idea de implementar una estructura jerárquica que nos permita realizar un eficiente control de las tareas y proceso asignado para cada departamento, así como el de la utilización de la mano de obra, jornada de trabajo, para corregir las falencias existentes en los departamento de tesorería, cobranza para mantener una adecuada solvencia del flujo de efectivo en la Cía. KEROS S.A. logrando de esta manera optimizar el tiempo y pasos en la emisión y cobro de facturas.

Tener información veraz con el fin de tomar decisiones a tiempo, para desarrollar nuevas estrategias mejorando la situación financiera de la compañía.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La compañía KEROS S.A., ubicada en la Cdla. Kennedy Norte de la ciudad de Guayaquil, es una compañía dedicada a prestar servicios contables y tributarios, dirigidos para personas naturales y jurídicas.

En la interpretación y estudio de los Estados Financieros de la Compañía KEROS S.A. durante los períodos (2010 – 2011), se llegó a las siguientes conclusiones:

- Habitualmente cuando una empresa tiene una rotación lenta debe tener una razón alta de activo circulante, al pasivo circulante debido a la lenta conversión del servicio en efectivo o en cuenta por cobrar de los cuales es necesario depender para cubrir el pasivo manteniendo una rotación del servicio lento.

- Esta empresa mantiene también problemas de liquidez, debido a la falta de facturación constante, la baja inversión del efectivo y cuentas por cobrar. Durante los dos años analizados KEROS S.A., dependió en un alto porcentaje de aportaciones de los accionistas para poder hacer frente a sus compromisos a corto plazo.

Se considera que pueden presentarse algunas limitaciones en cuanto a la falta de material bibliográfico referente a la problemática que se van a investigar. Así mismo se supone que otra limitación puede estar referida al grado de colaboración que pueda prestar o no el personal que la labora en la compañía " KEROS S.A." a la hora de responder objetivamente las preguntas que se le formulen sobre los procesos de facturación, disponibilidad del efectivo cuando lo es requerido.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Cuadro 2. Latinoamericano

Empresa:	Ventas Directa (Puerta-Puerta)
Proyecto:	Estructura de Recuperación de Cartera.
Estrategia para el crecimiento:	Para que exista una excelente recuperación las empresas deben contar con un sistema que contenga procesos y procedimientos claros, que lleve implícito en lo que se quiere y lo que debe hacer, todo fundamentado en la razón de ser de la empresa.
URL:	http://cdigital.udem.edu.co/TESIS/CD-ROM24992007/02.TEXTO%20COMPLETO.pdf

Cuadro 3. Antecedente 1

Título de Tesis:	Propuesta para la optimización de los procesos de gestión de recuperación de cartera de fianzas en el departamento de cobranzas de Sul América Compañía de Seguros del Ecuador C.A.
Autor:	Plaza Loza, Fabricio Gonzalo
Palabras clave:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO COBRO DE CUENTAS
Fecha de publicación:	11-jul-2012
Editorial:	QUITO / CAMPUS GIRÓN / 2012
Resumen:	<p>A través del presente trabajo de tesis se busca mejorar e implementar procesos en el campo de cobranzas en Latina Seguros y Reaseguros C.A, antes conocida como Sul América Compañía de Seguros del Ecuador C.A.</p> <p>En base a lo complejo de las fianzas, he diseñado varios procesos que un eficiente sistema de cobranzas debe poseer para que se generen resultados positivos para la organización. Los resultados de una efectiva gestión de cobro tienen una incidencia directa en la estructura y desempeño de una empresa aseguradora, tanto en el factor liquidez como en los resultados, convirtiéndose en un punto neurálgico. Bien suscrito, el ramo de Fianzas es muy sano, altamente rentable y con una siniestralidad bajísima, no obstante el cobro de renovaciones se vuelve la parte más compleja dentro de todo el proceso, razón por la cual se vuelve imperante la necesidad de contar con procesos y normas claramente establecidas.</p>
URL:	http://hdl.handle.net/123456789/2151
Aparece en las colecciones:	Administración de Empresas - Tesis de Pregrado

Cuadro 4.

Antecedente 2

Título de Tesis:	Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa OCCINVERT S.A con nombre comercial "Platinum", para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión. (IÑIGA, RIASCOS, & MONTALVO, 2012) ¹
Autor:	Bertha Teresa, Iñiga Martínez Katihuska Isabel, Riascos Bennett Montalvo, Ing. Diana
Palabras clave:	Indicadores de gestión
Fecha de publicación:	28-mar-2012
Editorial:	GUAYAQUIL / ESPOL / 2012
Resumen:	<p>El objetivo principal que persigue este documento es evaluar el actual control de las cobranzas y ventas a la empresa OCCINVERT S.A.</p> <p>Debido a su comprensión de faltas cotidianas; corrigiendo, vigilando y abriendo un tipo de registro que corrija el proceso de ventas y cobros para mejorar el área Administrativa y Financiera en el proceso de cobros a carteras vigente/vencida y estudios de precedente de parte de existencias a crédito a clientes. Todo lo específico en este plan se desarrolla a la trayectoria del área de ventas y cobros, y conlleva a examinar fundados en alguna pauta de sumario de gestión aplicable a su acción económica, si manipulan estrategias internas que ayuden a optimizar estas técnicas mediante sistematización.</p> <p>Para lo cual se han manejados indicadores de servicio que ofrecerán como una guía valiosas en implementar y mejorar el sistema de control en el desarrollo de ventas y cobros, ayudando a la sociedad al logro de sus objetivos estratégicos.</p>
URL:	http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/20663
Aparece en las colecciones:	Artículos de Tesis de Grado - ICM

¹ IÑIGA, Bertha; RIASCOS, Katihuska; MONTALVO, Diana; *Diseño de un sistema de control aplicado al departamento de Ventas y Cobranzas a la empresa OCCINVERT S.A con nombre comercial "Platinum", para la mejora Administrativa y Financiera en el proceso de cobranzas a carteras vigente/vencida y análisis previo despacho de mercadería a crédito a clientes a través del levantamiento de indicadores de gestión*; <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/20663>

Cuadro 5.

Antecedente 3

Título de Tesis:	Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A (ZAMORA & VEINTIMILLA, 2007)²
Autor:	Zamora Mero, María Cristina Veintimilla Aguilar, Johanna Piedad
Palabras clave:	Cartera vencida Empresas Eléctricas de Distribución Análisis Financieros Sector Eléctrico Transporte de Energía.
Fecha de publicación:	ene-2007
Editorial:	QUITO / EPN / 2007
Resumen:	<p>El presente proyecto surge en respuesta a la imperante necesidad de la Compañía Nacional de Transmisión Eléctrica TRANSELECTRIC S. A.; cuya función es transportar energía eléctrica desde los generadores hasta las Empresas Eléctricas de Distribución del país y a alrededor de 80 Grandes Consumidores, de recuperar en forma eficiente los altos rubros que adeudan, específicamente, las empresas de distribución del país, mismos que de no recibir el tratamiento adecuado pueden alcanzar niveles que en determinado momento sean imposibles de manejar.</p> <p>El proyecto está estructurado por una fase de recopilación y tratamiento de información sobre facturación y recaudación de TRANSELECTRIC S.A., fideicomisos que manejan los recursos de cada Empresa Eléctrica de Distribución, estados Financieros de la Compañía y de las Empresas Eléctricas Distribuidoras así como también información sobre el tratamiento de la cartera en TRANSELECTRIC S.A. para con ello elaborar gráficos y tablas estadísticas de comparación así como la realización del respectivo análisis financiero que permita obtener información sobre capacidad de pago de las Empresas Distribuidoras y de factibilidad de cobranza.</p> <p>Con la información obtenida se plantearon las estrategias de recuperación de cartera más aplicables a la realidad de la Compañía para finalmente realizar un breve análisis del impacto que las mismas causarían en el total de cartera vencida que maneja TRANSELECTRIC S.A. (ZAMORA & VEINTIMILLA, 2007)</p>
URL:	http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/260
Aparece en las colecciones:	Tesis Ingeniería Empresarial (IEMP)

² ZAMORA, María; VEINTIMILLA, Johanna; *Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.*; <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/260>

Cuadro 6.**Antecedente 4**

Título de Tesis:	MODELO DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE VIVIENDA 9 DE DICIEMBRE EN SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS, 2008
Autor:	GORDON ORTIZ, MARITZA ALEXANDRA
Palabras clave:	CARTERA VENCIDA CONTABILIDAD Y AUDITORIA COOPERATIVA DE VIVIENDA COOPERATIVA DE VIVIENDA 9 DE DICIEMBRE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Fecha de publicación:	2009-07-13
Editorial:	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL
Resumen:	Introducción. Generalidades. Marco de referencia. Descripción de la Cooperativa de Vivienda 9 de Diciembre. Modelo de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa. Conclusiones y recomendaciones.
URL:	http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/11258
Aparece en las colecciones:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoria

2.1.3 Fundamentación Científica

Es el tratamiento conceptual del tema, que se plantea con el objeto de dar unidad, coherencia y consistencia a los postulados y principios de los que parte el investigador, éste desglosa, desarrolla, analiza y define el asunto o problema de estudio desde determinado punto de vista, con base en datos acumulados en el transcurso de la investigación bibliográfica.

Que es un proceso.-

Un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias con el fin determinado.

En diferentes ámbitos es muy frecuente el término procesos como en:

- ✓ Gestión por procesos

- ✓ Mejora de procesos
- ✓ Automatización de procesos

Según (ESTEVO)³ dice, que a partir del mapa general de procesos, está situada a seleccionar los registro (entradas, salidas,...) y los antecedentes de cada causa que hacemos en nuestra compañía, con el objetivo de lograr resolver las técnicas y tener así una visión global de nuestra actividad.

Me parece una idea interesante, seguro que a más de uno nos gustaría disponer de una herramienta similar en nuestra empresa, pero conviene hacerse algunas preguntas antes de lanzar un proyecto como este en nuestra empresa (HERRERO, 2009).

Hay que mantener muy en cuenta que evidenciar todos los métodos que establecemos en nuestra sociedad es una responsabilidad que demanda grandes recursos. No sólo el individuo que hace el trabajo, sino el período en que dedica a esta labor. Puede aparecer un grupo de asesores a ofrecernos las 7 maravillas, pero si no somos realistas del tiempo que nos va a tomar en resolver el trabajo, podríamos llevarnos con sorpresa desagradable.

Es importante establecer el fondo del estudio que se va a realizar. No es lo igual descubrir un alto nivel (escaso complemento de los procesos, sin llegar a una representación meticulosa), que un estudio de bajo nivel, que pretende un mayor control, al relatar todos los trabajos que se realicen con precisión.

Conviene implantar ventajas y proponer más énfasis de estudio en los procesos que brindan valor al cliente. Si nos concentramos en procesos de sustento, es decir, los que no brindan valor al cliente, nos podemos perder en las ramas.

³ ESTEVO, F; *Pymes y Autónomos*; <http://www.pymesyautonomos.com/management/documentar-procesos-merece-la-pena>

Otro punto a tener en cuenta es el de la actualización y el mantenimiento de este mapa de procesos detallado. Me encanta una frase que he oído numerosas veces y que dice que *cuando acabas un proyecto de este tipo, tienes que volver a empezar porque los procesos ya han cambiado y no sirve el mapa detallado*. Si el proyecto es muy extenso, si no se desarrolla con los recursos adecuados para ejecutarlo en un plazo razonable o si los procesos son muy cambiantes, estaremos todo el día documentando nuevos procesos o revisando los existentes.

Como solución, además de las reflexiones anteriores, podemos considerar una estrategia de partida de identificación de un mapa de procesos a alto nivel, estudiando con poco detalle los procesos. A continuación, poco a poco, en función de las necesidades de la empresa, se irá ampliando el foco de esta herramienta, centrando los esfuerzos en los procesos más importantes, es decir, en los que aportan mayor valor añadido al cliente. Si nos paramos un momento a pensar, podemos ver que tiene bastante lógica el planteamiento de que los procesos están soportados en las aplicaciones que los soportan, ahí es donde encontraremos el proceso con el máximo nivel de detalle. Así que, cuando quieras saber cómo funciona, debes mirar el flujo de tareas que sigue el usuario en la aplicación (HERRERO, 2009)⁴.

Condiciones de crédito

Ayudan a la sociedad a obtener mejores clientes, pero se debe poseer atención y estar al tanto prometer descuentos que en resultados podrían ser nocivos para la empresa. Los negocios en cualquier perspectiva de las circunstancias de crédito de la sociedad logran poseer bienes en su renta general (GÓMEZ, Gestio Polis, 2002)⁵.

⁴ HERRERO, Giovanni: Pymes y Autónomos, <http://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso-documentar-procesos-merece-la-pena>

⁵ GÓMEZ, Giovanni; Gestión Financiera; *Administración de cuentas por cobrar (III): condiciones de crédito y políticas de cobro*; <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>

Tipos de Créditos.-

Pueden ser de diversos tipos tales como:

a. Por su Exigibilidad y Plazos de Pago

- Créditos a Corto Plazo
- Créditos a Mediano Plazo
- Créditos a Largo Plazo

Aquí se localizamos los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios.

b. Por su Origen

- Créditos por Ventas
- Otros Créditos

Créditos concedidos por negociaciones propias del negocio de una empresa; los créditos comerciales.

c. Por su Naturaleza

- El Crédito con Letra de Cambio Avalada: Con Garantía.- Es un título que garantiza el cumplimiento de la obligación.
- El Crédito con Letra Simple no Avalada.- Es un título que carece de la seguridad que da el aval.
- Pagaré Crédito Respaldo por Pagaré.- Con garantía solidaria para darle mayor solidez contrato de reconocimiento de deuda.
- Sin Garantía, son los créditos que se dan sin alguna garantía de por medio solo con buenas referencias del cliente. Son créditos excepcionales no muy comunes en el mercado.

d. Por su Modalidad

- Modalidad Directa.- Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar el crédito. Según el tipo de trato se puede lograr el crédito.
- Modalidad Indirecta.- Interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, crédito documentario (la carta de crédito), etc.

Objetivos y funciones del área o departamento de riesgos.-

Permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo, mantiene niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio.

Funciones.-

- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Hacerles un seguimiento más minucioso y detectar créditos con riesgos superiores a lo normal.
- Preparar investigaciones para futuros directivos de cuentas.

Políticas de Créditos.-

Son los lineamientos técnicos que el gerente financiero utiliza en la empresa, con el propósito de brindar a un cliente determinado facilidades de pago. La misma que implica las normas de determinación, selección y condiciones del crédito.

En una empresa la política de crédito da la pauta para establecer si se otorga el crédito a un cliente y el monto de éste. No solo deben ocuparse de los lineamientos de crédito que establece la empresa, sino de la utilización correcta de estos lineamientos al tomar decisiones de crédito.

Conviene ampliar principios adecuados de información y análisis de los métodos del crédito. Estos aspectos son importante en la política de crédito para la administración tenga éxito en las cuentas por cobrar de la empresa.

La mala ejecución de la política de créditos o la buena ejecución de la política de créditos no producen diferentes resultados óptimos.

Las Cuentas por Cobrar.-

Son activos que tiene una empresa, como resultado de haber concedido créditos a sus clientes, en la presentación en el balance general hay que tener en cuenta el Reglamento para la Información Financiera, las cuentas por cobrar comerciales que dice lo siguiente: se deben ser incluidos en un

solo rubro cuentas por cobrar y documentos provenientes de operaciones relacionadas con el giro del negocio.

Estimación de cuentas incobrables.-

Los cambios en los estándares de crédito afectan a otra variable que es la estimación de cuentas incobrables. Los riesgos y probabilidades de obtener una cuenta de difícil de cobro incrementa en proporción de la flexibilidad de los estándares de crédito y viceversa, esto también se considera por el análisis que se les hacen a los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo.

Volumen de ventas.-

Como se detallo en el anterior párrafo, la flexibilidad de los estándares de crédito se espera que incrementen las ventas y las limitaciones disminuyan, se entiende que los efectos de estos cambios producen incidencia directa con los ingresos y gastos de la empresa y por ende la rentabilidad esperada.

Estados Financieros

Solicitando al cliente sus estados financieros de los últimos años, la empresa podrá interpretar la estabilidad financiera del cliente, su liquidez, capacidad de endeudamiento y rentabilidad.

A pesar que en los Estados Financieros no aparece información con respecto a las normas de pago pasadas, la noción del estado financiero de la empresa puede mostrar el entorno de la administración financiera total.

La buena voluntad por parte de la empresa solicitante para suministrar estos estados puede ser un indicador de su situación financiera. Los estados financieros auditados son una necesidad en el análisis de crédito de solicitantes que deseen hacer compras importantes a crédito o que deseen que se les abran líneas de crédito (CALDERI)⁶.

⁶ CALDERI, 220; Monografías; <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>

Gestión de cobro.-

Etimológicamente la palabra gestión remite al latín “gestio”. En la Antigua Roma, el que se encargaba para otro de realizar negocios sin mandato, o sea, por su propia voluntad, obligándose él mismo hasta que el beneficiario del negocio lo aceptara, se llamaba gestor de negocios, y era muy común que lo hicieran los esclavos o amigos íntimos de personas que pudieran perderse algún negocio significativo por estar en la guerra.



Figura 1. Gestión de Cobro

Es por lo tanto la gestión, el conjunto de acciones que alguien efectúa con el fin de diligenciar un negocio o determinada empresa hacia un fin.

La gestión empresarial es la actividad que se realiza en la empresa luego del planeamiento, y consiste en convertir en realidad los propósitos consignados en esa primera etapa.

La gestión de comercialización es la que trata, tomando en cuenta los objetivos de la empresa, de satisfacer las necesidades del mercado en cuanto a los potenciales clientes que lo componen. Para ello deben seleccionar los productos o servicios, hacer un estudio de mercado, elaborar estrategias de venta, contactar a los clientes y finalmente vender.

La gestión de cobro son los actos que alguien realiza para obtener el pago de créditos suyos o de terceros, que comprende entre otros trámites, la visita al cliente moroso, la citación del deudor, y la intimación de pago.

Las gestiones pueden ser de diversos tipos, pues puede gestionarse un empleo, una jubilación, la inscripción de un inmueble en el registro de la propiedad, de un automóvil en el registro automotor, etcétera. Siempre y cuando se hagan trámites conducentes a una finalidad. (DE)⁷

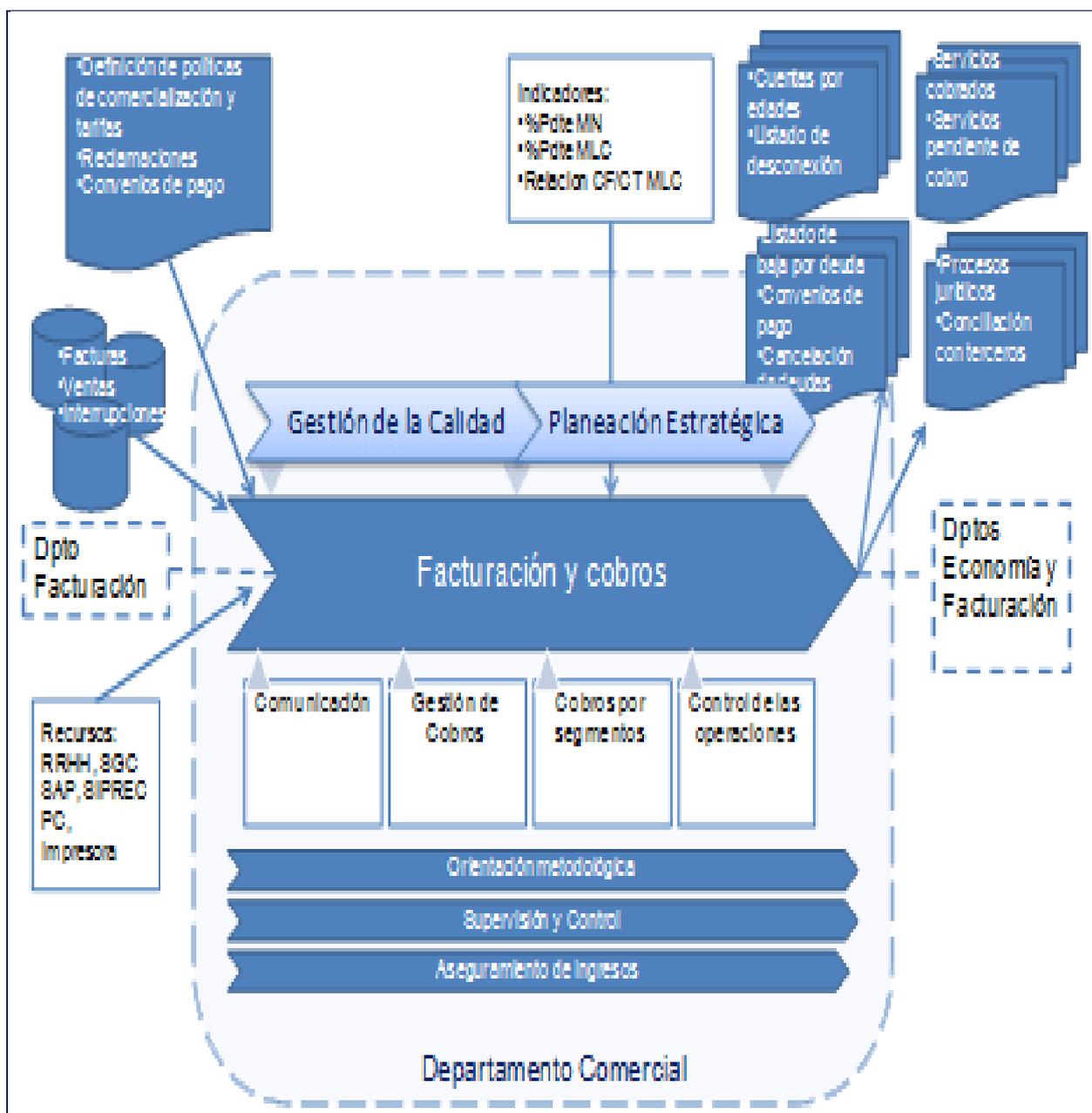


Figura 2 Facturación y Cobros

Fuente: BALLESTER, Amado: GetioPolis, <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/sistema-informacion-toma-de-decisiones-departamento-comercial-de-etecsa8.gif>

⁷ De Conceptos; Concepto de gestión, <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/gestion>

Liquidez:

En economía, la liquidez constituye la cualidad de los activos para ser cambiados en dinero efectivo de manera inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal forma que cuanto más ágil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, de igual manera los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero (ICO)⁸.

Análisis Financiero:

El pilar fundamental del análisis financiero está contemplado en la información que proporcionan los estados financieros de la empresa, teniendo en cuenta las características de los usuarios a quienes van dirigidos y los objetivos específicos que los originan, entre los más conocidos y usados son el Balance General y el Estado de Resultados (también llamado de Pérdidas y Ganancias), que son preparados, casi siempre, al final del periodo de operaciones por los administradores y en los cuales se evalúa la capacidad del ente para generar flujos favorables según la recopilación de los datos contables derivados de los hechos económicos.

También existen otros estados financieros que en ocasiones no son muy tomados en cuenta y que proporcionan información útil e importante sobre el funcionamiento de la empresa, entre estos están: el estado de Cambios en el Patrimonio, el de Cambios en la Situación Financiera y el de Flujos de Efectivo.

⁸ Instituto de Crédito Oficial ICO; Glosario;
http://www.ico.es/webcomercial/portal/menu_comun/glosario/?perfil=pymes&term=/menu_comun/glosario/termino_0018&id=L

Razones Financieras:

Uno de las herramientas más usadas para efectuar análisis financiero de sociedades el uso de las Razones Financieras, ya que estas logran evaluar una alta calidad del comportamiento y la eficacia de la empresa.

Estas muestran un aspecto profundo de la situación financiera, puede determinar el nivel de rentabilidad, de solvencia, la responsabilidad, el apalancamiento financiero, y lo relacionado con la actividad de la empresa.

Las Razones Financieras, son similares con las de la capacidad y producen al estudio y meditación de la actividad de las sociedades frente a las competencias. Se explican los cálculos y fundamentos de aplicación de cada una de ellas.

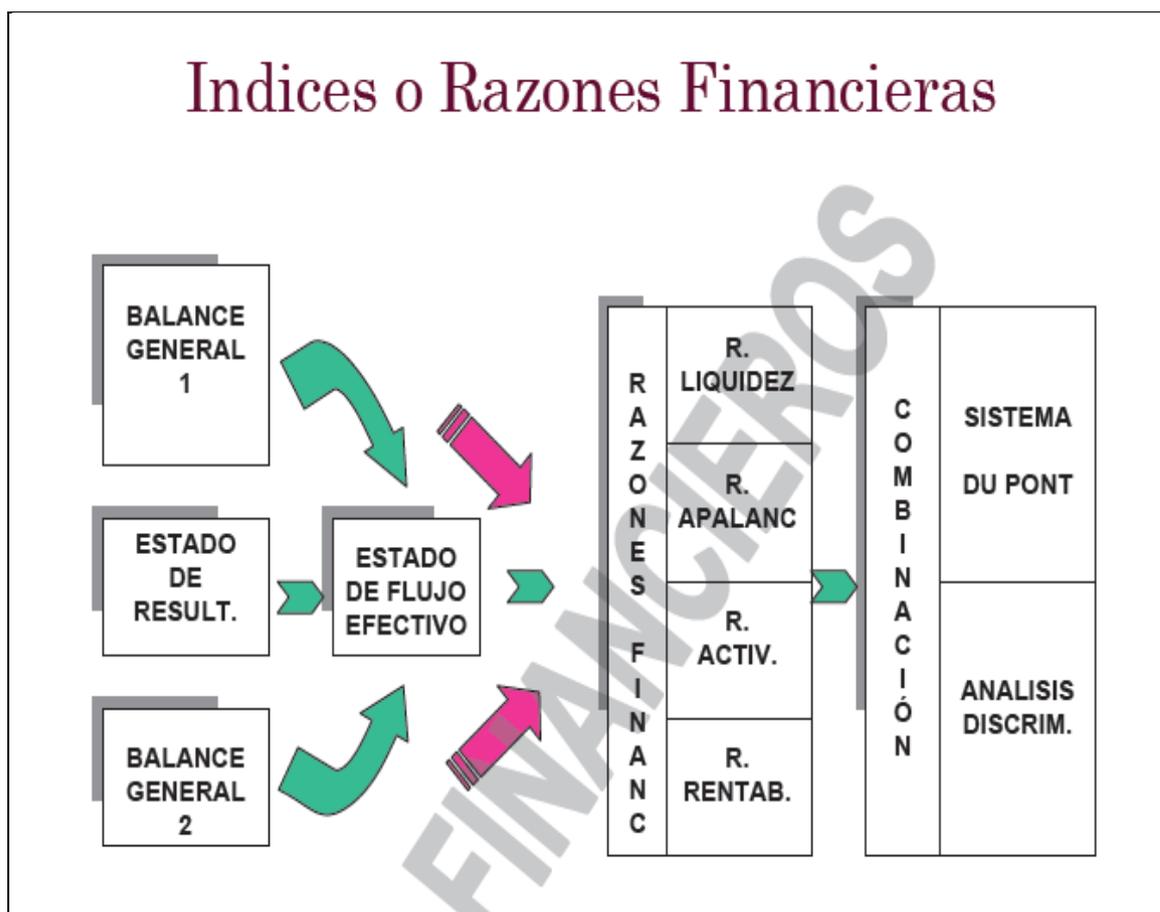


Figura 3 Índices o Razones Financieras

Fuente: Finanzas para ejecutivos no financieros

Razones de Liquidez:

Miden la capacidad de la empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo, en función a la tendencia de los activos líquidos, mas no a la capacidad de generación de efectivo.

Capital Neto de Trabajo (CNT): representa la inversión neta en recursos circulares, producto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo.

$$\text{CNT} = \text{Pasivo Corriente} - \text{Activo Corriente}$$

Índice de Solvencia (IS): Mide el número de unidades monetarias de inversión a corto plazo, por cada unidad de financiamiento a corto plazo contraído.

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

Índice de la Prueba del Acido (ACIDO): La inversión a corto plazo se le extrae el inventario, por considerarse un activo muy poco líquido. Entonces mide el número de unidades monetarias en inversión líquida por cada unidad monetaria de pasivo a corto plazo.

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

Rotación de Cuentas por Cobrar (RCC): Mide la liquidez de las cuentas por cobrar por medio de su rotación.

$$\text{RCC} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por Cobrar}}$$

Plazo Promedio de Cuentas por Cobrar (PPCC): Es una razón que indica la evaluación de la política de créditos y cobros de la empresa.

$$\text{PPCC} = \frac{360}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

Rotación de cuentas por Pagar (RCP): Sirve para calcular el número de veces que las cuentas por pagar se convierten en efectivo en el curso del año.

$$\text{RCP} = \frac{\text{Compras anuales a crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$$

Plazo Promedio de Cuentas por Pagar (PPCP): Permite vislumbrar las normas de pago de la empresa.

$$\text{PPCP} = \frac{360}{\text{Rotación de Cuentas por Pagar}}$$

Razones de Endeudamiento:

Estas razones indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, estas son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

Razón de Endeudamiento (RE): Mide la proporción del total de activos aportados por los acreedores de la empresa.

$$\text{RE} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

Razón Pasivo-Capital (RPC): Indica la relación entre los fondos a largo plazo que suministran los acreedores y los que aportan los dueños de las empresas.

$$\text{RPC} = \frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Capital Contable}}$$

Razón Pasivo a Capitalización Total (RPCT): Posee similar objetivo de la razón anterior, sirve también para calcular el porcentaje de los fondos a largo plazo que

proveen los prestamistas, encerrando las deudas de largo plazo como el capital contable.

$$\text{RPCT} = \frac{\text{Deuda a Largo Plazo}}{\text{Capitalización total}}$$

El análisis de Razones Financieras es una de las formas de medir y evaluar el funcionamiento de la empresa y la gestión de sus administradores.

Razones de Rentabilidad:

Mide la capacidad de la empresa para generar utilidades, a partir de los recursos disponibles.

Margen Bruto de Utilidades (MB): Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado sus existencias.

$$\text{MB} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de lo vendido}}{\text{Ventas}}$$

Margen de Utilidades Operacionales (MO): Constituye las ganancias netas que produce la empresa en el precio de cada negociación. Se deben poseer en balance deduciéndoles los cargos financieros o gubernamentales y establece simplemente la ganancia del ejercicio de la empresa.

Margen Neto de Utilidades (MN): Establece la participación neta en cada venta posteriormente de concluir los gastos incluyendo los impuestos.

Rotación del Activo Total (RAT): Muestra la eficacia con que la sociedad logra manipular sus activos para generar ventas.

$$\text{RAT} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Activos totales}}$$

Rendimiento de la Inversión (REI): Establece la confianza integral de la dirección para promover ganancias con los activos disponibles.

$$\text{REI} = \frac{\text{Utilidades netas después de impuestos}}{\text{Activos totales}}$$

Rendimiento del Capital Común (CC): Muestra la ganancia que se logra sobre el importe en libros del capital contable.

$$\text{CC} = \frac{\text{Utilidades netas después de impuestos} - \text{Dividendos preferentes}}{\text{Capital contable} - \text{Capital preferente}}$$

Utilidades por Acción (UA): Simboliza las ganancias integral que se logran por cada operación ordinaria vigente.

$$\text{UA} = \frac{\text{Utilidades disponible para acciones ordinarias}}{\text{Número de acciones ordinarias en circulación}}$$

Dividendo por Acción (DA): Esta constituye el valor que se recompensa a cada socio al concluir el periodo de operaciones.

$$\text{DA} = \frac{\text{Dividendos pagados}}{\text{Número de acciones ordinarias vigentes}}$$

Razones del Estado de Flujo de efectivo

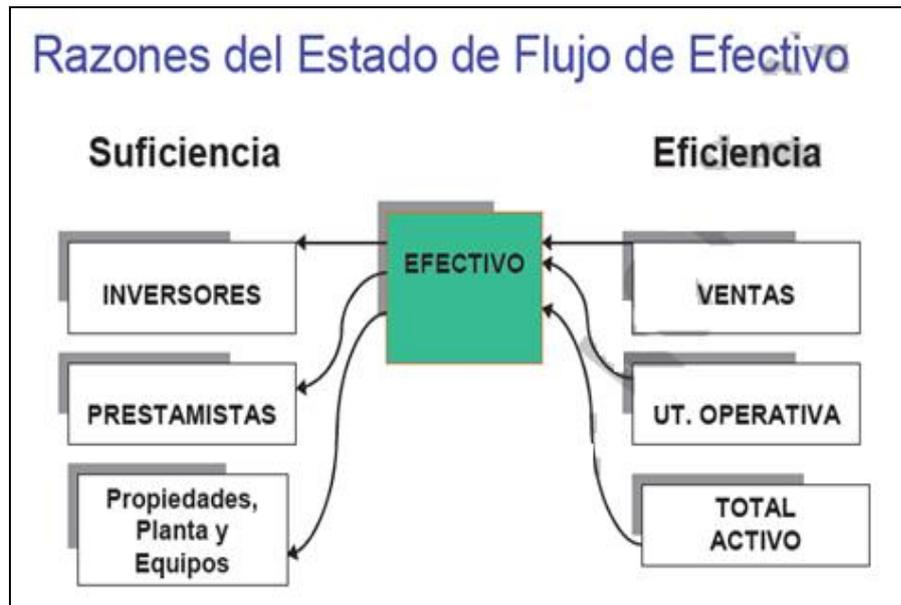


Figura 4 Razones del Flujo de Efectivo

Fuente: Finanzas para ejecutivos no financieros

Adicionalmente a los índices antes mencionados, se utilizan análisis basados en combinación de índices, de los cuales son los más conocidos: Sistema Dupont y el Análisis Discriminante.

Autofinanciación:

Es una de las claves para la buena marcha de cualquier organización, integrada por los recursos invertidos en la empresa generados por ella.

Cuanto mayor sea la autofinanciación significa que la empresa tiene una mayor independencia financiera respecto a terceros (propietarios, acreedores, bancos, etc.). Es parte del flujo de caja que se reinvierte en la propia empresa. Ésta es una información de elevado interés para las entidades de crédito al evaluar una empresa.

Para determinar la autofinanciación se utilizar los siguientes Ratios:

Ratio De Autofinanciación Generada Sobre Ventas: Es el flujo de caja menos los dividendos dividido por las ventas:

Autofinanciación generada sobre ventas = Flujo de caja - Dividendos/ Ventas

Cuanto mayor sea este ratio indica que la empresa genera más fondos con las ventas.

- **Autofinanciación generada sobre el activo = Flujo de caja - Dividendos Activo/Activo:** Al igual que el ratio anterior, cuanto mayor sea el valor de éste será indicador de una situación más favorable.
- **Política de dividendo = Dividendos/ Beneficio neto:** Cuanto mas elevado el ratio, menor será la autofinanciación de la empresa. Al evaluar la política de dividendos de la empresa también hay que tomar en cuenta los factores que la afectan, tal como las expectativas de los accionistas, la fiscalidad, la estructura financiera de la empresa o la rentabilidad obtenida por ésta.
- **Autofinanciación de las Inversiones=Flujo de caja - Dividendos/Inversiones:** Cuanto más elevado sea el valor del índice será más positivo para la tranquilidad financiera de la empresa.

“Un buen análisis financiero puede otorgar la seguridad de mantener a nuestra empresa vigente y con excelentes índices de rentabilidad⁹”

El Proceso Del Control De Gestión:

Comprende 2 procesos que son:

Evaluación periódica de la actuación. Se refiere a la búsqueda de los objetivos, programas, metas y acciones que delinee a la empresa en su plan estratégico.

Independientes: la formulación de los objetivos, la planificación y presupuestación de los medios y su costo para alcanzar de los objetivos.

⁹ GÓMEZ, Giovanni; GestioPolis; *Más que un análisis financiero: una cuestión de razones*; <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%201/analisisfinanciero.htm>

Es importante que en la realización de los procesos de control se disponga de la información financiera y no financiera, interna y externa, cuantitativa y cualitativa.

El Proceso De Planificación:

En términos claros, permite formular objetivos específicos para cada unidad. El desarrollo del departamento comercial se verá beneficiado por todas las actividades y decisiones que se efectúen con aumento en las ventas.

En términos financieros, este presupuesto especificaría y cuantificaría los objetivos estratégicos para cada uno de los responsables de la empresa en cada ejercicio que se contemple y facilitaría la toma de las decisiones individuales con los objetivos empresariales a largo plazo¹⁰.

El Proceso de Elaboración del Presupuesto Anual:

Los presupuestos son un conjunto de los diferentes planes de estrategia de una empresa y cada uno de los planes de responsabilidad que se han fijado para un cierto período.

- El presupuesto anual de inversiones.
- Presupuesto de tesorería, aplicación de fondos provisionales, cuadro de origen y el balance.
- El presupuesto de operaciones, puede entender el de ventas, producción, compras y gastos, ya sea de gastos por centro o gastos por naturaleza.

La elaboración de los presupuestos anuales se debe enmarcar dentro del proceso de planificación estratégica global y a largo plazo de la empresa. En particular, se trata de concretar, para cada uno de los diferentes centros de responsabilidad, sus objetivos y sus recursos específicos en términos financieros, de forma que sean coherentes con los objetivos globales de la empresa definidos en la estrategia, con los objetivos de los demás centros

¹⁰ GÓMEZ, Giovanni; GestioPolis; *Más que un análisis financiero: una cuestión de razones*;
<http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/no%201/analisisfinanciero.htm>

de responsabilidad y con las responsabilidades de cada centro (QUIROZ, AYALA, DÁVILA, DÍAZ, & MATA)¹¹.

En empresas de cierta dimensión suele existir generalmente un comité responsable de la elaboración de los presupuestos.

Durante la elaboración de los presupuestos puede haber una mayor o menor participación. La elaboración del presupuesto comprende las siguientes fases:

- Iniciación del proceso presupuestario,
- Elaboración del presupuesto por centros de responsabilidad.
- Negociación del presupuesto con cada centro de responsabilidad,
- Integración de los diferentes presupuestos por centros de responsabilidad,
- Aprobación del presupuesto integrado,
- Revisión del presupuesto.

MARCO LEGAL

Para garantizar la aplicabilidad de la investigación va a contar con sustento legal para lo cual se basa:

Código de la Producción.-

Libro III.- Del Desarrollo Empresarial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, y de la democratización de la Producción.- Título I.- Del fenómeno a la Micro, pequeña y mediana empresa.- Capítulo I.- Art. 53: Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

¹¹ QUIROZ, Pedro; AYALA, Kenia; DÁVILA, Sonia; DÍAZ, Iván; MATA, Jesús; Finanzas y La Contabilidad; *Control de Gestión*; <http://finanzasylacontabilidad.blogspot.com/2010/08/control-de-gestion.html>

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento (CORREA, 2010)¹²(p.26).

Constitución de la Republica del Ecuador.-

Sección quinta.- Intercambios económicos y comercio justo.-

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Art. 336: El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley”.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor - Control de calidad.-

Art. 64.- Bienes y servicios controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica,

¹² CORREA, Rafael; Código de la Producción; Definición y Clasificación de las Mi pymes, p.26

regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo.

Para la importación y /o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.”

Ley de Compañías.-

Art. 230.- La junta general formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía.

Art. 231.- La junta general tiene poderes para resolver todos los asuntos relativos a los negocios sociales y para tomar las decisiones que juzguen convenientes en defensa de la compañía (TINOCO, 2000)(p.84)¹³

NIC 7.- Flujo de Efectivo.- (ver anexo)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Acción:

Son las fracciones similares que se fracciona el capital social de una empresa. Estas fracciones son conservadas por un individuo, que adopta el calificativo de accionista, y constituyen la participación que el individuo tiene de la sociedad, es decir; la participación de la sociedad que le pertenece al accionista.

Accionista:

Es la persona que tiene una o varias acciones en la empresa, a ellos también se los pueden llamar inversores. Por tal motivo el accionista es un socio capitalista que está involucrado en la gestión de la empresa.

¹³ TINOCO, Homero; Ley de Compañías; p.84

Administración: Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la misma para alcanzar las metas establecidas¹⁴.

Beneficio:

Es un bien que se hace o se recibe. También se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. Es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad.

Carencia:

Este término se refiere a aquella falta o la privación de algo que resulta necesario e indispensable.

En un crédito bancario se determina al tiempo en que se dispondrá antes de comenzar a devolver el dinero del crédito.

Centralización:

Centralización es la acción y efecto de centralizar. Este verbo, por otra parte, refiere a reunir varias cosas en un centro común o a hacer que distintas cosas dependan de un poder central.

Cobro:

Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

Crédito:

Es una operación financiera en la cual se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinando. Por disponer de ese dinero se debe pagar a la institución financiera unas comisiones e intereses sobre el capital utilizado.

¹⁴ ENGEL, Sofía; Monografías; Glosario; <http://www.monografias.com/trabajos18/estados-financieros/estados-financieros.shtml>

Cronograma:

Según (DE) proviene de varios países latinoamericanos para mencionar a un **calendario de trabajo** o de **actividades**. La palabra proviene de los vocablos griegos *chronos* (“**tiempo**”) y *grámma* (“**letra**”).

Por lo tanto, es un **instrumento** muy significativo en la **trabajo de investigación**. Puede presentarse un documento impreso o de un estudio manual; en cualquier caso, el cronograma contiene una lista de acciones o labores con las fechas predichas de su iniciación y terminación.

Defectuosos:

Del latín *defēctus*, un **defecto** es una **imperfección en alguien o algo**. El diccionario de la **Real Academia Española (RAE)** define al término como la **carencia de alguna cualidad propia de algo**.

Para el **derecho**, por último, un **defecto de forma** es una falta que deriva de una infracción en las normas procesales. Estos defectos pueden generar la nulidad de las actuaciones judiciales.

Deficiencia:

Una deficiencia es una falla o un desperfecto. El término, que proviene del vocablo latino *deficiente*, también puede referirse a la carencia de una cierta propiedad que es característica de algo.

Delimitación:

Es la **acción y efecto de delimitar**. Este verbo hace referencia determinar los **límites** de algo. *“El gerente de una empresa debe invertir tiempo en la delimitación de las funciones de cada empleado, para evitar roces y malentendidos”*. Delimitar, por lo tanto, consiste en trazar una **división** (separando dos o más cosas) o en imponer un cerco (físico o simbólico).

Desmotivación:

“Pérdida de la motivación o interés por alguna cosa”.

Es un poco fría la definición, no me convence porque no toma en serio ciertas partes sentimentales que quizás uno las vive a diario y no se da cuenta de que esta desmotivado.

Directorio:

s.m. **1** Lista de nombres y direcciones de personas que guardan cierta relación entre sí, generalmente profesional: **2** Tablero informativo de direcciones e indicaciones que hay en ciertos locales y establecimientos; en el directorio de los grandes almacenes hallarás indicada cual es la planta de juguetes. **3** Conjunto de personas que gobiernan, mandan o guían un grupo o una cosa.

Efectivo:

Es el medio de pago o de intercambio que sea aceptado como un ingreso disponible en las comúnmente denominadas cuentas corrientes bancarias¹⁵.

Eficientes:

Que realiza o cumple adecuadamente su función. La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización (DEFINICIÓN.de)¹⁶.

Empresa de Servicios:

Empresa que presta servicios, pero que no participa en la producción de los bienes¹⁷.

¹⁵ ENGEL, Sofía; Monografías; Glosario; <http://www.monografias.com/trabajos18/estados-financieros/estados-financieros.shtml>

¹⁶ DEFINICIÓN, De; *Definición de eficiencia*; <http://definicion.de/eficiencia/>

¹⁷ METRO CUADRADO; Glosario; http://www.metrocuadrado.com/m2-content/cms-content/glosario/ARTICULO-WEB-GLOSARIO_M2-2034362.html

Empresa:

Es una unidad económica social, integrada por grupo de personas, materiales y técnicos que tiene la visión de obtener ganancias de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Estado Financiero:

Informe que refleja la situación financiera de una empresa. Los más conocidos son el Balance Contable y el Estado de Pérdidas y Ganancias. El primero refleja la situación a un instante determinado. El segundo está referido a un periodo y muestra el origen de las pérdidas o ganancias del periodo. Otro estado financiero importante es el de fuentes y usos de Fondos que muestran el origen y la aplicación de los flujos de caja del periodo, permitiendo identificar el financiamiento de las pérdidas y el destino de las ganancias.

Facturación:

La factura de compra o factura comercial es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar.

Además, en la factura deben aparecer los datos del expedidor y del destinatario, el detalle de los productos y servicios suministrados, los precios unitarios, los precios totales, los descuentos y los impuestos.

La factura se considera como el justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio, que afecta al obligado tributario emisor (el vendedor) y al obligado tributario receptor (el comprador). La factura correctamente cumplimentada es el único justificante fiscal, que da al receptor el derecho de deducción del impuesto (IVA). Esto no se aplica en los documentos sustitativos de factura, recibos o tickets.

Flujo:

Se denomina flujos a los movimientos de capitales. Flujo real al movimiento de retroalimentación que se produce entre empresas y familias, brindando las primeras

bienes o servicios que son comprados por las segundas con dinero. Ese capital ingresa a la compañía y así permite reinvertir y seguir produciendo o prestando servicios. Por medio de estos movimientos se pretende tener liquidez en la empresa para solventar pagos inmediatos.

Flujo de Efectivo:

Se conoce como **flujo de efectivo** o **cash flow** al estado de cuenta que refleja cuánto **efectivo** queda después de los gastos, los intereses y el pago al capital. El **estado de flujo de efectivo**, por lo tanto, es un **estado contable** que presenta información sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes.

Las actividades operativas, las **inversiones** y el financiamiento forman parte de las categorías del estado de flujo de efectivo. El **flujo de caja operacional** indica el efectivo recibido o gastado como resultado de las actividades básicas de la **empresa**. El **flujo de caja de inversión** hace lo propio respecto a los gastos en inversiones (de capital, adquisiciones, etc.)

Hipótesis:

Con origen en el término latino *hypothesis*, que a su vez deriva de un concepto griego, una hipótesis es algo que se supone y a lo que se le otorga un cierto grado de posibilidad para extraer de ello un efecto o una consecuencia. Su validez depende del sometimiento a varias pruebas, partiendo de las teorías elaboradas.

Para el método científico, una hipótesis es una solución provisoria y que aún no ha sido confirmada para un determinado problema. De acuerdo a la información empírica que pueda obtenerse en el trabajo de campo, la hipótesis podrá tener un menor o mayor grado de fiabilidad.

Ilíquidez:

Escasez de recursos frente a las necesidades o los compromisos, falta de ausencia de liquidez, característica de algunos productos financieros. Imposibilita retirar los fondos invertidos hasta que transcurran ciertos plazos, desde que se ha realizado la inversión.

Situación en la que una empresa no cuenta con suficiente activos líquidos para cubrir sus obligaciones a corto plazo, o falta de suficiente dinero en caja para asegurar las actividades económicas normales y el desarrollo anterior de las mismas.

Implementación:

Es la ejecución de un plan, idea, modelos científicos, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política. La legislación aprueba leyes que son llevadas a cabo por funcionarios públicos que trabajan en agencias burocráticas. Este proceso consiste en reglas de creación, reglas de administración y reglas de adjudicación.

Ingresos Brutos:

Son los productos que la empresa obtiene de la venta sin ningún tipo de deducciones¹⁸.

Ingresos Netos:

Es el resultado de deducir los ingresos brutos o totales, los descuentos, bonificaciones de acuerdo a la política de la empresa¹⁹.

Ingresos Principales:

Es toda percepción de dinero que la empresa reciba como resultado del desarrollo de sus operaciones²⁰.

Inversión:

En el sentido económico es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Las entidades suelen hacer inversiones en todo momento; unas son necesarias como la compra de computadoras; las otras son concretadas con vistas al futuro, como la compra de costosa maquinarias que le permitirá incrementar la producción

¹⁸

¹⁹

²⁰ ENGEL, Sofía; Monografías; Glosario; <http://www.monografias.com/trabajos18/estados-financieros/estados-financieros.shtml>

Liquidez:

Disponibilidad de efectivo que deba asegurarse para satisfacer las condiciones cuantitativas y de oportunidad propias de los compromisos asumidos por la empresa.

En economía, representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. Por lo que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

El activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una liquidez absoluta, así mismo los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero.

Metodológico:

Según (DE) dice: es un vocablo formado a partir de tres palabras de origen griego: *metà* (“**más allá**”), *odòs* (“**camino**”) y *logos* (“**estudio**”). Hace referencia al plan de investigación que aprueba efectuar indudables objetivos en el marco de una cultura. Vale destacar que la técnica igualmente puede ser usada en el contorno atractivo, cuando se produce una observación sólida. Podemos pensar que la metodología como el vínculo de operaciones que establecen una indagación de tipo positivo o marcan el rumbo de una muestra científica.

Es trascendental la gentileza entre la técnica (calificativo que toma cada método escogido para lograr un objetivo) y la metodología (línea que trabaja la técnica). El metodólogo no se propone a examinar ni a identificar idea ya lograda y conocida por la ciencia: su trabajo es indagar y acoger maniobras permitidas para aumentar dicho idea.

Micro Empresa:

Es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada **país**, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de

diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

La creación de un micro empresa puede ser el primer paso de un emprendedor a la hora de organizar un proyecto y llevarlo adelante. Al formalizar su actividad a través de una empresa, el emprendedor cuenta con la posibilidad de acceder al crédito, contar con aportes jubilatorios y disponer de una obra social

Muestra:

Es una **parte** o una **porción** de un **producto** que permite conocer la calidad del mismo.

La parte extraída de un conjunto que se considera como una **porción representativa** de él también recibe el nombre de muestra: La **muestra estadística** es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto.

Noción:

Es tener conocimiento, idea o conciencia que se tiene sobre una cosa. Originada etimológicamente en el término latino “notionis”, la palabra noción alude a conocimiento, designando en general lo que sabemos sobre un tema, idea o cuestión.

Aplicado al estudio, informal o académico, se utiliza para referirse a los conocimientos básicos o elementales.

Operacionalización:

Es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto, su función básica es precisar al máximo el significado que se le otorga a una variable en un determinado estudio, también debemos entender el proceso como una forma de explicar cómo se miden las variables que se han seleccionado.

Organización:

Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Solo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión.

Población:

Es el conjunto de elementos, individuos o entes sujetos a estudio y de los cuales queremos obtener un resultado. Se habla de población como el número de habitantes que integran un estado ya sea el mundo en su totalidad, o cada uno de los continentes, países, provincias o municipios que lo conforman; y puede referirse también a aquel acto poblacional que significa dotar de personas a un lugar.

Políticas:

Un término de origen latino que significa "*antes del umbral*" o "*antes de la puerta*", hace referencia a aquello que sirve de preámbulo para tratar algo o que antecede a una acción. Por lo tanto, es aquello que no es definitivo. Una evaluación, un estudio o una prueba preliminar pueden ayudar a la formación de un cierto panorama o a aclarar el camino antes de obtener la información definitiva y concluyente. Esto quiere decir que los datos preliminares son susceptibles de modificación²¹.

Problema:

Los problemas son escollos, o preguntas dificultosas y confusas (preguntas problemáticas) de no fácil respuesta, que requieren ser solucionados, y que en la mayor parte de los casos generan preocupación en quien los padece. Hay problemas en que la solución aparece clara.

Aparecido el problema conviene definirlo, o sea establecer el ámbito que afecta y su alcance, planteando las distintas hipótesis posibles de resolución, para hallar entre ellas la más adecuada, o sea, la que menos perjudique, tanto al afectado como a terceros.

²¹ DEFINICIÓN.DE; Definición de Políticas; <http://definicion.de/politica/>

Problematización:

En su sentido más positivo, "la problematización" es el mejor procedimiento para iniciar la solución de un problema, especialmente cuando no se tiene claro cuál es el auténtico problema.

La peor conversación sobre un problema es la que nunca se hace, y convocar una reunión para hablar monográficamente de un problema (PROBLEMATIZACIÓN) es el primer paso para resolverlo.

La palabra "problematización" no está registrada en el Diccionario de la Real Academia Española. Por su morfología, su sentido sería "acción y efecto de problematizar".

Procesos:

La noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino *processus*. Proceso de negocio está basado en diversas actividades vinculadas de forma lógica que se llevan a cabo a fin de obtener un resultado de negocio concreto en este contexto cada proceso de negocio posee su propia entradas, funciones y salidas.

Proyecto de investigación:

Es un procedimiento científico que usa al método científico para recabar todo tipo de información y formular hipótesis acerca de ciertos fenómenos social o científico, empleando, diferentes formas de investigación.

Recursos:

La palabra recurso se emplea en diversos ámbitos, pero siempre con el significado de ser medio para el logro de fines. En el lenguaje cotidiano decimos que una persona posee recursos, cuando cuenta con los medios económicos necesarios para tener una vida digna, y poder comprar lo necesario para satisfacer sus necesidades. Decimos también: "Este es un recurso extremo" al usar un medio poco habitual y con alto costo material o espiritual para conseguir los propósitos".

Rendimiento:

Es la porción que sale entre los medios aplicados en la obtención de los resultados que se buscan alcanzar.

Rentabilidad:

Es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio. Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de que, la rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos.

Servicios:

La palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial.

Solvencia:

Es la acción y efecto de resolver (hallar solución a un problema, desatar una dificultad, tomar una determinación, recapitular). El concepto se utiliza para nombrar a la capacidad de satisfacer deudas y a la carencia de éstas.

Existen agencias y compañías especializadas que se dedican a analizar la solvencia de otras empresas, organizaciones y hasta Estados. Para esto realizan complejos estudios en base a diversos indicadores y finalmente otorgan una calificación de acuerdo a la capacidad de pago de las deudas.

Técnicas:

La palabra técnica proviene de *téchne*, un vocablo de raíz griega que se ha traducido al español como “arte” o “ciencia”. Esta noción sirve para describir a un tipo de acciones regidas por normas o un cierto protocolo que tiene el propósito de arribar a un resultado específico (DEFINICIÓN.De)²².

Variable dependiente:

Constituyen el objeto de investigación. Es aquella cuyos valores dependen de los que tomen otra variable.

Cuando la variable en investigación es descrita en términos de otra variable, llamada predictora, se la llama variable dependiente. En general, la variable es el desenlace de interés en cualquier tipo de estudio. El desenlace o resultado que uno pretende explicar o estimar.

Variable independiente:

Es aquella cuyo valor no depende del de otra variable. Es una función se suele representar por **x**.

Cuyos cambios en los valores influyen en los valores de otra; las variables aleatorias son las funciones que asocian un número real a cada elemento de un conjunto E.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Hipótesis General

HG: Al establecer un adecuado proceso de cobro podrá mejorar la liquidez de la compañía.

²² DEFINICIÓN. De; *Definición de Técnica*; <http://definicion.de/tecnica/>

2.3.2 Hipótesis Particulares

Es aquella hipótesis que se deriva de la general, estas tratan de concretizar a la hipótesis general y hace explícitas las orientaciones concebidas para resolver la investigación.

HP1: Las políticas de cobro facilitarán el control de la emisión de facturas a tiempo.

HP2: Los términos de crédito definidos apropiadamente provocarán una buena relación con los proveedores.

HP3: La distribución de funciones y responsabilidades ayuda a la descentralización del personal del departamento de tesorería y cobranzas.

HP4: La liquidez es afectada por la gestión inoportuna de las cuentas por cobrar.

2.3.3 Declaración de Variables

Hipótesis General

Variable Independiente: Proceso de cobro.

Definición conceptual.- Hablaremos de cobro, cuando se produzca una entrada de dinero en la tesorería de la empresa. Esto será, en las operaciones de compraventa de la empresa, cuando se cancele un crédito que hayamos hecho mediante una entrada de dinero.

El proceso comienza si usted, tras recibir una factura no efectúa el proceso de pago cotidiano.

Variable Dependiente: Liquidez de la compañía KEROS S.A.

Definición conceptual.- La liquidez es la capacidad de una empresa para atender las obligaciones de pago a corto plazo.

Puede tener diferentes niveles en función de las posibilidades y volumen de la organización para convertir los activos en dinero en cualquiera de sus formas: en caja, en banco o en título monetarios exigibles a corto plazo.

Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular 1

Variable Independiente: Políticas de cobro

Variable Dependiente: Emisión de facturas a tiempo

Hipótesis Particular 2

Variable Independiente: Plazos de crédito

Variable Dependiente: Relación con proveedores

Hipótesis Particular 3

Variable Independiente: Distribución de funciones y responsabilidades

Variable Dependiente: Descentralización del personal del departamento

Hipótesis Particular 4

Variable Independiente: Liquidez

Variable Dependiente: Gestión de cuentas por cobrar

2.3.4 Operacionalización de las Variables

Cuadro 7. Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTUALIZACIÓN
<p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de cobro Liquidez de la compañía 	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Medición de errores a través de estadísticas.</p> <p>Incremento de Liquidez.</p>	<p>Procedimientos para optimizar uso de recursos.</p> <p>Mayor rendimiento, y maximización de rentabilidad.</p>
<p>Hipótesis 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Políticas de cobro Emisión de facturas a tiempo 	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Indicadores de rendimiento operativo.</p> <p>Cumplimiento de facturación.</p>	<p>Normas o Reglas a cumplir en el departamento.</p> <p>Optimización de tiempos para cumplir con la facturación.</p>
<p>Hipótesis 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Plazos de Crédito Relación con proveedor 	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Índice de cumplimiento de obligaciones.</p> <p>Índice de satisfacción del proveedor.</p>	<p>Negociaciones oportunas alineadas con sus estrategias.</p> <p>Mantenimiento de vínculos estrechos con nuestros proveedores.</p>
<p>Hipótesis 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Distribución de funciones y responsabilidades Descentralización del personal 	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Participación en el mercado.</p> <p>Participación en el mercado.</p>	<p>Evita el re-trabajo y favorece al control.</p> <p>Optimización de las funciones de todo el personal del departamento.</p>
<p>Hipótesis 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Liquidez Gestión de cuentas por cobrar 	<p>Independiente</p> <p>Dependiente</p>	<p>Índices financieros.</p> <p>Análisis de antigüedad de cuentas por cobrar.</p>	<p>Medición por medio de flujos de efectivo.</p> <p>Reducción oportuna de las cuentas por cobrar de manera eficiente.</p>

Elaborado por: Justillo Astudillo Kerly Xiomara y Pareja Ulloa Oscar Mauricio

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

En esta parte del trabajo investigativo es donde se realiza la metodología en el proceso de la investigación, se concluye el discernimiento de la ciencia y por ello la exigencia de concretar y revelar el conjunto de procedimientos y técnicas que se utilizan para darnos cuenta de la problemática objeto de estudio.

Según su finalidad:

Según (SABINO, 1985)²³ define la Investigación **Bibliográfico o Documental**: Como un modelo de investigación que posibilita al investigador proteger una extensa gama de fenómenos, ya que sólo no debe establecer en los procesos a los mismos que tiene acceso sino que puede desarrollarse para comprender una práctica infinitamente mayor (p. 68).

Lo que expresa el autor en ésta investigación es que se realiza con el apoyo de los libros o materiales hemerográficos ya que a través de ellos se facilita la investigación.

(BERNAL, 2001),²⁴ plantea al respecto que: "Es un análisis de información escrita sobre un tema determinado, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio". (p.60).

Lo que quiere decir es que la investigación no es más que analizar la información que se encuentra reflejada en los libros y textos.

²³ SABINO, Carlos; Método de la Investigación, p.68

²⁴ BERNAL, Olga; Metodología de la Investigación, p.60

En un sentido específico, creemos en la investigación documental como un desarrollo de exploración que se ejecuta en formas ilustradas (documentos escritos). Es decir, se ejecuta una exploración bibliográfica estudiada para provocar diferentes asientos bibliográficos sobre el particular.

Según su objetivo:

Investigación Descriptiva

La Investigación Descriptiva según (TAMAYO, 2003)²⁵; ***"Es la que trabaja sobre la realidad de los hechos y su cualidad primordial es la de mostrar una definición correcta (p.35)"***.

(BERNAL, 2001)²⁶ Define la Investigación Descriptiva como: ***"La capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción desarrollada de las partes, categorías o clases de dicho objeto (p.120)"***.

Lo expuesto por los autores mencionados, se decir que la investigación es de carácter descriptivo, que ella busca no sólo descubrir o conocer lo relacionado a la situación contable de la empresa, sino obtener también niveles de conocimiento de la problemática, que permite sugerir, proponer, plantear alternativas a las fallas que presentan los Estados Financieros de la empresa.

Por eso se puede indicar que esta investigación descriptiva es las más importantes ya que a través de ella se describe el problema objeto de estudio.

Según su contexto:

Investigación de Campo

Según (SABINO, 1985)²⁷ dice: Su innegable valor ocupa al investigador se cerciore de las condiciones reales en que se han logrado los datos, facilitando su estudio o reforma en el caso de que surtan dudas o un

²⁵ TAMAYO, Mario; El Proceso de Investigación Científica, p.35.

²⁶ BERNAL, Olga; Metodología de la Investigación, p.120

²⁷ SABINO, Carlos; Método de la Investigación, p.68

mayor eminencia de seguridad para el acumulado de datos obtenida (p.68)

Según (TAMAYO, 2003)²⁸, defiende la Investigación de Campo como "aquella que se realiza con la presencia del investigador o científico en el lugar de la ocurrencia del fenómeno" (p. 130)

Lo que Sabino y Tamayo expresan es que la investigación de campo no es más que dirigirse al sitio donde se está realizando la investigación con el fin de recaudar información de primera fuente.

Es la fase en la cual el alumno modelo qué empleará para acumular la investigación, la cual debe estar apretadamente vinculada con los objetivos que haya planteado.

En el caso específico de las averiguaciones de campo, el estudiante extrae los datos de la realidad mediante técnicas de recaudación de antecedentes a fin de lograr los objetivos proyectados en su investigación.

(HERNÁNDEZ, 2003)²⁹ "Establecen estos cuatro tipos de investigación, basándose en la estrategia de investigación que se emplea, ya que "el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos" (p.114).

En este caso, la empresa " KEROS S.A." que es el objeto de estudio, se dice que la investigación es de campo; ya que los investigadores deberán acercarse a las instalaciones de la compañía.

²⁸ TAMAYO, Mario; El Proceso de Investigación Científica, p.130

²⁹ HERNÁNDEZ, Roberto.; Metodología de la investigación, p.114

Cuadro 8.

Tipos de Investigación

Explorativa	Descriptiva	Correlacional	Explicativa
<p>La investigación exploratoria es una especie de sondeo con el cual se alcanza a obtener una idea general muy orientadora de algo que interesa al investigador. Muy útil para formular adecuadamente problemas e hipótesis. Constituye una investigación preliminar en la que realizamos la observación inmediata del área y de los elementos constitutivos de lo que vamos a investigar</p>	<p>Consiste fundamentalmente, en describir un fenómeno o una situación, mediante su estudio, en una circunstancia tempo-espacial determinada. Se caracteriza por enfatizar aspectos cuantitativos y aspectos de categorías bien definidas del fenómeno observado. La descripción nos ayuda a conocer las características externas del objeto de estudio, puede referirse a personas, hechos, procesos, relaciones naturales y sociales, debe realizarse en un tiempo y lugar determinado con el propósito de reunir argumentos fundamentales para identificar un problema específico. Por lo general, los trabajos descriptivos utilizan los medio estadísticos como auxiliares básicos para la presentación de una situación concreta.</p>	<p>El investigador visualiza cómo afectan o enlazan las expresiones entre sí.</p> <p>O por el contrario no existe relación entre ellos. Lo primordial de los estudios es conocer cómo se puede admitir una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúa el grado de relación entre 2 variables)</p>	<p>Es aquella que determina la relación entre causa y efecto, entre antecedentes y consecuente de hechos y fenómenos socio-naturales. En este tipo de investigación, las hipótesis se encuentran con la intervención de dos o más variables.</p>

Elaborado por: Justillo Astudillo Kerly Xiomara y Pareja Ulloa Oscar Mauricio

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Población:

Es un grupo de personas de un mismo género, limitado por el estudio. Según (TAMAYO, 2003)³⁰, “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común de estudio y da origen a los datos de la investigación (p.114).”

Se dice que la población son el conjunto de personas que guardan relación o que tienen que ver con la problemática contable y administrativa de la empresa.

La población puede ser según su tamaño de dos tipos:

Población finita: Es aquella que muestra que es viable lograr o exceder al narrar. Es aquella que tiene o contiene un número definido de medidas y observaciones.

Población infinita: Se rodea de un gran acumulado de medidas y observaciones que no logran ser contadas. Poblaciones infinitas son aquellas que hipotéticamente no constan con un fin simultáneamente al número de informaciones que cada uno de ellos alcanza a generar.

De allí la necesidad de proceder con mucho cuidado a la hora de tomar el tamaño de la población o universo de estudio. Para esta investigación tenemos conformada por nueve (9) personas que trabajan en la empresa “KEROS S.A.” que son los que trabajan directamente con los aspectos, contables - administrativos de la referida empresa.

3.2.1 Características de la población

Las personas involucradas en la presente investigación son las 9 personas que directamente influyen en el proceso de contabilidad, tesorería y cobranza como estos son, el Jefe Financiero, Jefe de Ventas, personal de cobranza.

³⁰ TAMAYO, Mario; El Proceso de Investigación Científica, p.114

3.2.2 Delimitación de la población

La Compañía KEROS S.A. ubicada en la Cdla. Unión y Progreso Kennedy Norte de la ciudad de Guayaquil es una empresa que presta servicios contables y tributarios para personas naturales y jurídicas.

El propósito de este proyecto es lograr la mayor efectividad y eficiencia en las operaciones productivas y en el manejo del Flujo de Efectivo. Eliminar todo proceso que ocasione la disminución del flujo.

Tener información veraz con el fin de tomar decisiones a tiempo, para desarrollar nuevas inversiones y proyectos para mejora del departamento Financiero.

Cuadro 9. Distribución de la Población

Individuos	Número
Directivos	1
Contabilidad	3
Departamento Financiero	2
Departamento Tesorería	1
Departamento Cobranza	1
Secretaria	1
Total de la Población a encuestar	9

Fuente: Datos recopilados y organizados por los autores

Elaborado por: Justillo Kerly y Pareja Oscar

3.2.3 Tipo de muestra

Muestra: Se puede determinar la hipotética que es capaz de organizar los datos con los cuales se semejan las fallas dentro del transcurso. Según (TAMAYO, 2003)³¹, dice "La muestra es un conjunto de personas que se escogen de la población, para estudiar un fenómeno detallado" (p.38).

³¹ TAMAYO, Mario; El Proceso de Investigación Científica, p.38

En relación a esto se considero como muestra de la población de KEROS S.A., el cien por ciento (100%) de la totalidad de la población, facilitando los resultado que la muestra está compuesta por nueve (9) personas, ya que son los que tienen la información y datos necesarios para realizar esta investigación, y una vez logrados los resultados, se realizar el análisis e interpretación de los mismos.

Muestreo probabilístico - Aleatorio

Todos aquellos métodos para los que realiza deducir la apariencia de procedencia de cualquiera de las muestras viables. Este grupo de métodos de muestreo es el más recomendable, aunque en ocasiones no es permitido designar por él. En este caso se habla de muestras probabilísticas, pues no es correcto hablar de *muestras representativas* dado que, al no estar al tanto de las particulares de la población, no es permitido tener seguridad de que tal propiedad se haya logrado.

Los tipos comunes de muestreo aleatorio son el muestreo aleatorio simple, muestreo sistemático, muestreo estratificado y muestreo de conglomerados.

Para realizar un muestreo aleatorio se codifica cada una de las unidades de análisis y por medio de tablas de números aleatorios, se puede determinar los que constituirán la muestra seleccionada.

Muestreo no probabilístico – no aleatorio

Es aquél para el que no logra prever la posibilidad de procedencia de una establecida muestra. Se investiga elegir a personas que se califica de antemano tienen una comprensión difícil del tema bajo estudio, por lo tanto, se supone que la búsqueda contribuida por esas personas es importante para la toma de decisiones. Por su parte, los elementos de la muestra se seleccionan siguiendo criterios determinados siempre procurando la representatividad de la muestra.

En estas la selección de los sujetos depende del investigador, expertos, encuestadores o los interesados. Es útil en casos cuando el estudio no se interesa tanto en la población como en ciertas características de los sujetos en estudio. Se escoge a los que se ofrecen como voluntarios, o las personas que según expertos mejor representan las características que se estudian, o se asignan cuotas de

segmentos poblacionales para ser incluidos a juicio del encuestador. Este tipo de muestra no conduce a conclusiones que puedan ser generalizables a la población y en caso de hacerlo debe ser con mucha cautela.

3.2.4 Tamaño de la muestra

“El tamaño de la muestra es el número de elementos seleccionados del universo de la población objeto de nuestro estudio, para que de forma representativa abarque el total de los elementos estudiados.³²”.

En resumen, con la Inferencia se puede disponer de más información, es confiable y representativa de la muestra y también se puede reducir el grado de error. Además permite considerar el efecto aleatorio.

Fórmula de la Muestra

Es el número absoluto de unidades muestrales seleccionadas del universo para calcular el tamaño de la muestra se toman en cuenta los siguientes términos que integran la formula correspondiente.

Fórmula 2: Cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño:

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1) E^2}{Z^2} + p q}$$

donde:

- n : tamaño de la muestra
- N : tamaño de la población
- p : posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5
- q : posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5
- E : error, se considera el 5%; E = 0,05
- Z : nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

Figura 5 Formula para población finita

Fuente: Reglamento de Proyectos de Grado de UNEMI

³² INFANTE, Said: Métodos estadísticos, Pág. 101

3.2.5 Proceso de selección

Las unidades de análisis o los elementos muestrales se eligen siempre aleatoriamente para asegurarse que cada unidad posea la semejante posibilidad de ser designado.

Tómbola: Muy simple y no muy rápido, consiste en enumerar todos los elementos muestrales del 1 al n. Hacer fichas, una por cada elemento, revolverlas en una caja, e ir sacando n fichas, según el tamaño de la muestra. Los números elegidos al azar conformara la muestra.

También es posible corregir o depurar los detalles de los registros existentes como resultado de nuevas experiencias reportadas en las órdenes de trabajo.

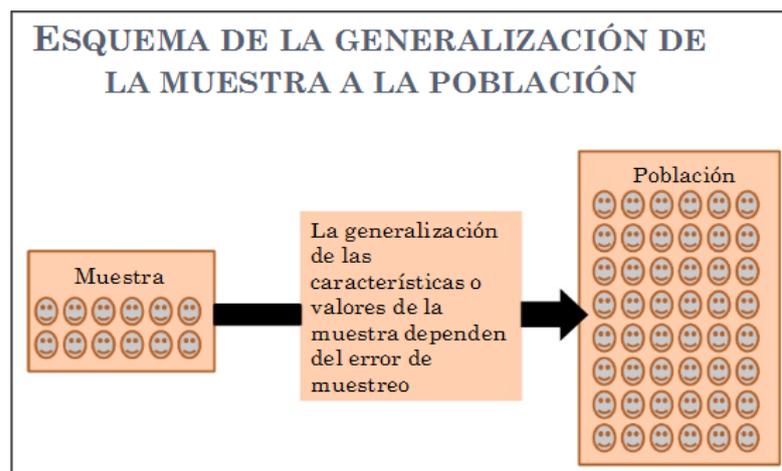


Figura 6 Esquema de la generalización de la Muestra a la Población

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Los métodos a seleccionar para el cumplimiento de las tareas de investigación son los: teóricos y los empíricos.

3.3.1 Métodos Teóricos

Son aquellos que permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, son fundamentales para la comprensión de los hechos y para la formulación de la hipótesis de investigación.

Histórico-lógico: Es una causa constituida y que se funda en la situación de lo aprendido, para obtener efectos sobre hechos reales.

Este método debe lograr que hechos del pasado sean representados fielmente; es volver a traer el pasado pero como copia fiel al original, en palabras sencillas.

En el método histórico se hace uso de las observaciones para intentar probar las afirmaciones hechas en otras investigaciones anteriores. A través del método histórico se examina la teoría y su comportamiento en la teoría, en sus distintas etapas y contextos.

Analítico-Sintético: Significa que cada grupo de datos registrados en un documento, se analiza desde el punto de vista de su contenido. Los resultados de dichos análisis se anotan o sintetizan brevemente con ayuda de una notación especial, desarrollada a los efectos, y basada en palabras del lenguaje natural, letras, cifras, fórmulas, tablas, diagramas. La información así procesada, se torna adecuada para los subsiguientes pasos: almacenamiento, recuperación y uso.

Inductivo-deductivo: Según Msc. Oswaldo Pacheco Gil, manifiesta que “se utiliza y relaciona con los hechos particulares, siendo deductivo en un sentido de lo general a lo particular; e inductivo, en sentido contrario, de lo particular a lo general³³

Hipotético-Deductivo: Ya que en él se plantea una hipótesis que se puede analizar deductivamente o indirectamente y posteriormente comprobar experimentalmente, es decir que se busca que la parte teórica no pierda su sentido, por ello la teoría se relaciona posteriormente con la realidad.

3.3.2 Métodos Empíricos

Admiten verificar el estudio preliminar de la investigación, así como confirmar y demostrar las nociones hipotéticas.

³³ Oswaldo Pacheco Gil: Métodos y Técnicas de investigación, pág. 79.

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Se clasifica a su vez en fundamentales y complementarios:

Fundamentales:

Observación: Es el proceso en que se perciben voluntariamente ciertos rasgos existentes en la realidad, por medio del esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar. (p.98).³⁴

Experimentación: La experimentación depende del grado de conocimiento del investigador en su investigación, la naturaleza, a las circunstancias del objeto y al problema de investigación, es decir no siempre se podrá realizar experimentación.

Complementarios:

La encuesta: Muy manejado que facilita conseguir la información utilizando el contacto directo del investigador, la misma puede realizarse mediante la observación científica, la entrevista y el cuestionario.

Sirve para lograr resultados de la investigación, debe ser planeada y controlada sistemáticamente y estar afectada las propuestas teóricas relacionadas con el objeto de la investigación.

La entrevista: La recolección de información se hace a través de formularios, en los cuales tienen aplicación aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. Las entrevistas pueden clasificarse en: Estandarizadas: No se diferencia de un cuestionario al constituir una guía de preguntas prefijadas.

³⁴ LADRÓN, Laureano; Metodología de la Investigación, p.98

Clasificación:

Las técnicas de investigación se pueden clasificar en primarias o secundarias, en atención a la fuente de donde se toma los datos, estas son:

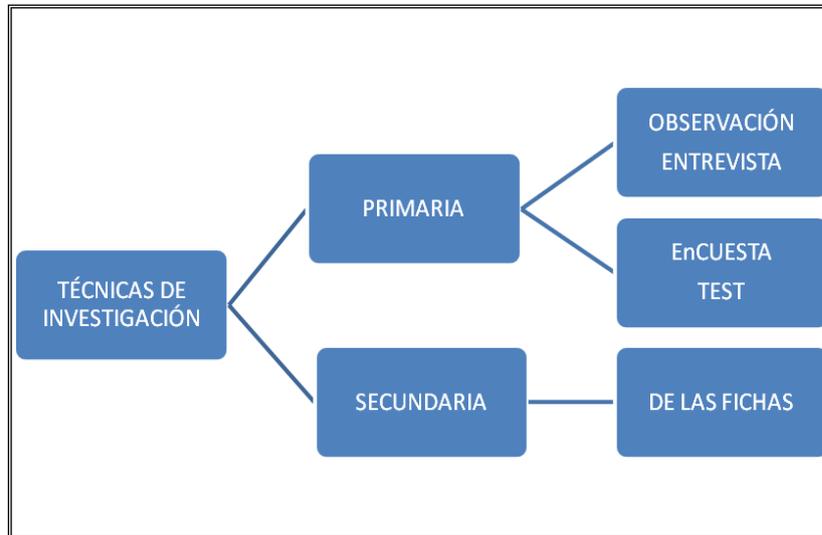


Figura 7 Técnicas de Investigación

Cuadro 10. Instrumento de Investigación

Técnica	Instrumento
Observación	Guía
Entrevista	Formularios, Cuestionarios
Encuesta	Cuestionarios

Elaborado por: Justillo Kerly y Pareja Oscar

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

En el presente proyecto se utilizó el método de la encuesta y para poder efectuar esta técnica se aplicó el cuestionario que contenía preguntas cerradas. Esto nos permitió realizar una evaluación más concreta de la situación administrativa y operativa de la entidad.

De esta manera se ha tenido toda la información que se plasmara en los cuadros que están más adelante y se podrán ver claramente los resultados obtenidos.

La población es el personal de la empresa KEROS S.A., en el cual se procedió a realizar el respectivo cuestionario. Durante el proceso evaluativo no se presentaron inconvenientes, pues existía la predisposición del personal en participar en el levantamiento de la información. Una vez evaluadas todas las áreas, se continuó con la valoración y ponderación de la información.

Procesamiento y análisis.

Para el proceso de evaluación se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas dentro de las instalaciones de la compañía, en el área de Tesorería y Cobranza. Aplicando también la técnica de la observación, nos permitió conocer si cuenta con un adecuado control interno, manual de procedimientos y procesos.

El orden que se siguió para el procesamiento de la información fue la siguiente:

- Encuestas mediante un cuestionario de preguntas cerradas
- Procesamiento de la información
- Elaboración de cuadros estadísticos.
- Análisis e interpretación.

El desarrollo del cuestionario en base a preguntas cerradas, facilitó la encuesta, puesto que se realizó de forma ágil. La buena redacción de las preguntas hizo que el cuestionario sea de fácil comprensión.

El método de codificación aplicado a la información obtenida, permitió de una manera objetiva, ponderar y detectar errores significativos que deberán ser atendidos con prontitud, tanto más al conocer que en su mayoría, los cambios son de tipo administrativo; y, se cuenta con la buena predisposición de la alta dirección para realizar los cambios que sean pertinentes.

La elaboración de los cuadros estadísticos y gráficos se basó fundamentalmente en el producto de toda la información obtenida. Estos gráficos nos permitieron mostrar la tendencia porcentual y el grado de conocimiento y compromiso que posee la población encuestada para con la institución. Por otra parte, estos cuadros nos sirvieron para elaborar las conclusiones y recomendaciones del presente proyecto.

Mediante el análisis e interpretación de los resultados, conocimos la realidad de la institución y si necesita la implementación a corto, mediano o largo plazo de los diseños de procesos y herramientas de control que servirán para la alta dirección; y, que darán lugar a que el desempeño en el área presupuestaria, mejore notable y considerablemente.

Adicionalmente, es necesario indicar que a más de la comunicación de los resultados y observaciones, se realizaron las recomendaciones necesarias para que al aplicarlos permitan un mejoramiento considerable en el proceso de cobro y liquidez del Flujo de Efectivo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la empresa KEROS S.A. la problemática actual se debe a la falta de ejecución de los procesos internos de la compañía, esto nos acarrea los siguientes problemas:

El departamento de facturación no emite oportunamente la factura mensual por los servicios prestados, esto nos con lleva al retraso de cobro para poder cubrir los diversos pagos mensuales que mantiene la empresa.

El atraso del pago a los proveedores nos pone en malestar con ellos que en ocasiones bloquean los créditos por estar retrasados.

En los empleados se es notorio el malestar que se da cada vez que se retrasa el pago de los sueldos, se observa una desmotivación de la mayor parte del personal en realizar las labores cotidianas.

No están asignadas las funciones de cada departamento por ello el personal de cada uno de ellos, resuelven asuntos en general quedando sin efectuar las funciones concernientes e importantes de su departamento.

Cuando se emite la factura acumulada por los honorarios, tenemos la problemática que el cliente nos pide plazo para la cancelación de la misma o algún descuento por ser valores altos.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

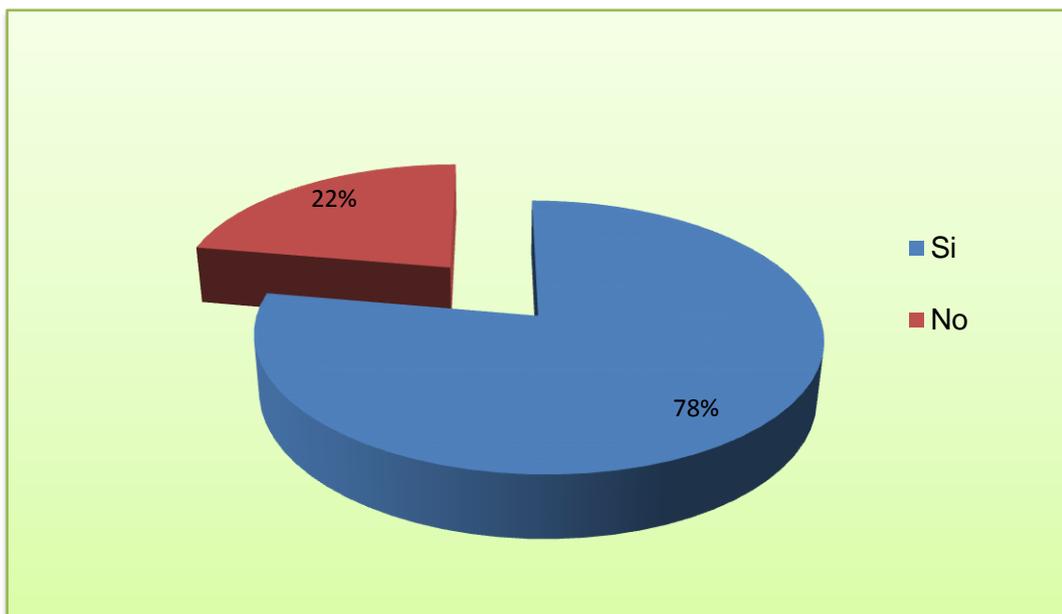
1. ¿Conoce los que es un proceso?

Cuadro 11. Conocimiento de un Proceso

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	77.78%
No	2	22.22%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 8 Conocimiento de un Proceso



Análisis e Interpretación Pregunta 1:

En esta pregunta se presenta un alto porcentaje de los encuestados que si conocen lo que es un proceso, con esto vamos aprovechar los recursos físicos, tecnológicos y humanos; para mejorar los procesos existentes.

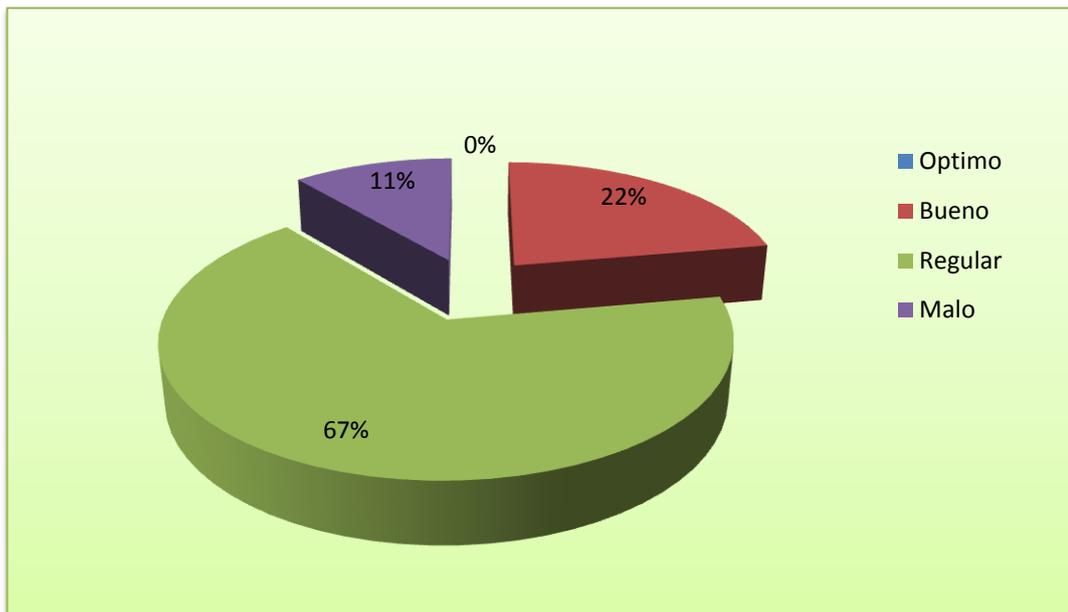
2. ¿Qué opina usted actualmente del proceso de cobro que maneja la compañía?

Cuadro 12, Proceso de Cobro actual

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Optimo	0	0%
Bueno	2	22,22%
Regular	6	66,67%
Malo	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 9 Proceso de Cobro actual



Análisis e interpretación pregunta 2:

Se observa que del personal encuestado la mayoría expresa que los procesos de cobros son deficientes para reflejar unos buenos resultados.

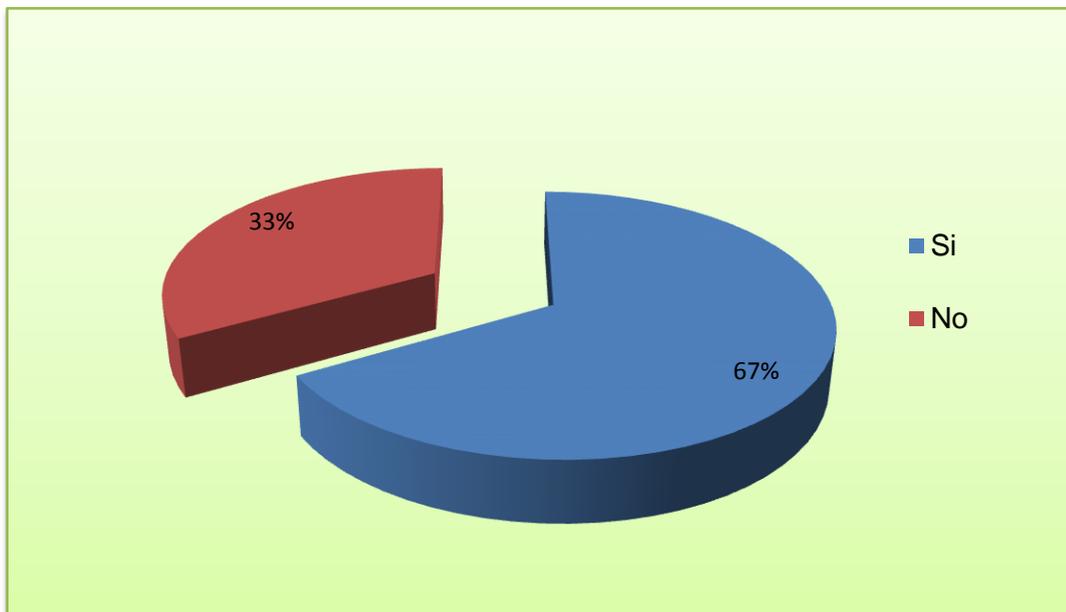
3. ¿Al aplicar un adecuado sistema de facturación se podrá reducir la iliquidez de la empresa?

Cuadro 13. Sistema de facturación reducirá la iliquidez de la empresa

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	6	66.67%
No	3	33,33%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 10 Sistema de facturación reducirá la iliquidez de la empresa



Análisis e Interpretación Pregunta 3:

En esta pregunta se observa que el 67% de los encuestados manifiestan que es conveniente aplicar un adecuado sistema de facturación, para así poder reducción de la iliquidez del flujo.

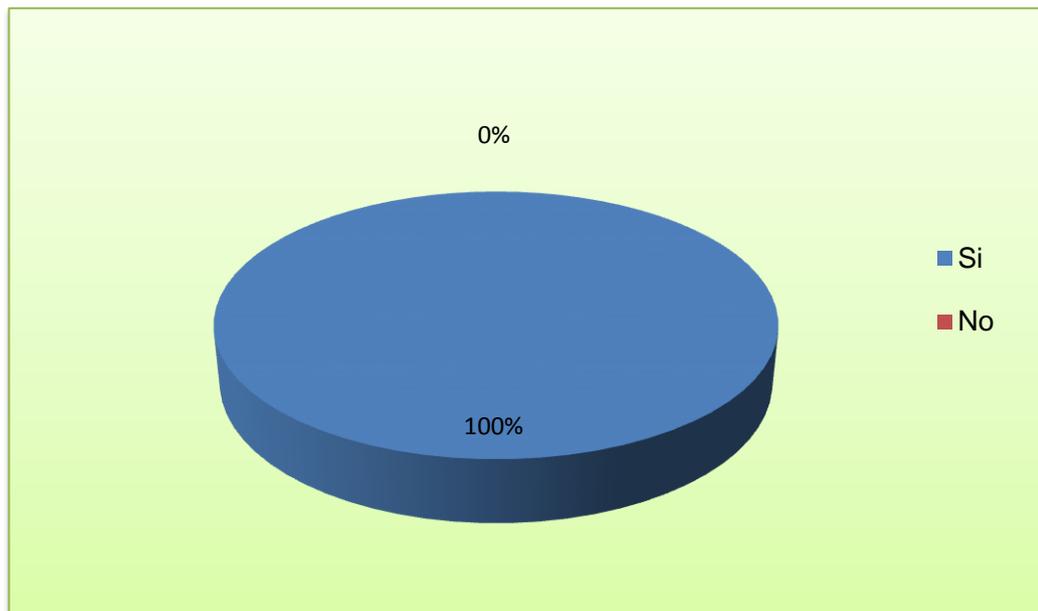
4. ¿La facturación tardía se debe a la falta de controles y desconocimiento del personal de los procesos?

Cuadro 14. Desconocimiento de los procesos

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	100,00 %
No	0	0 %
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 11 Desconocimiento de los procesos



Análisis e interpretación pregunta 4:

En esta pregunta se observa que el 100% de los encuestados dicen que la facturación tardía conlleva a la falta de controles.

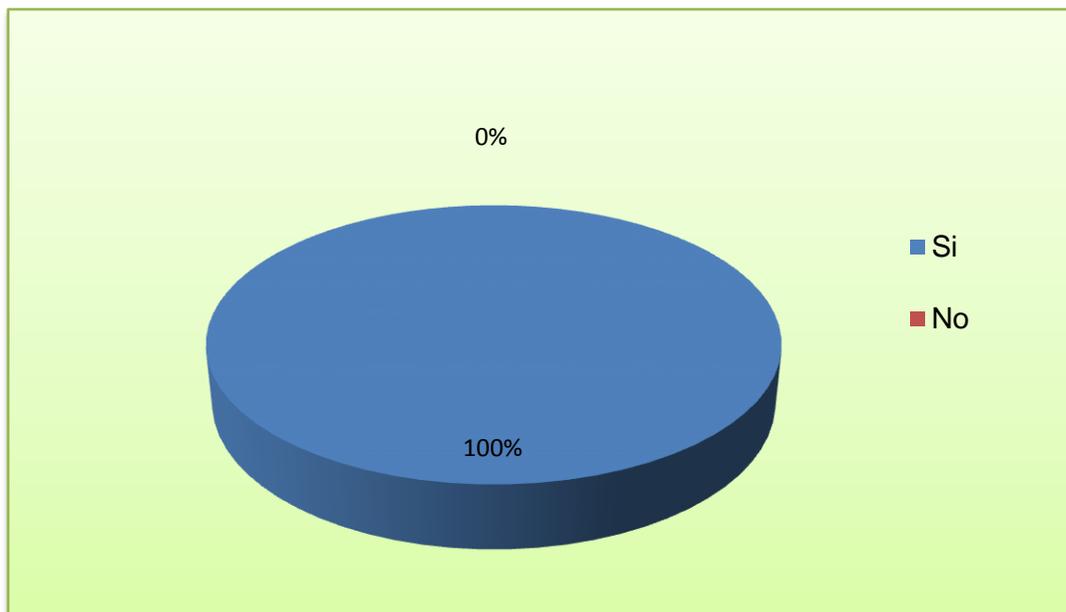
5. ¿Si se implementan políticas de cobro y crédito, habrá un mayor control de la gestión del departamento de tesorería y cobranzas?

Cuadro 15. Implementación de políticas de cobro y crédito

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	100,00%
No	0	0 %
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 12 Implementación de políticas de cobro y crédito



Análisis e interpretación pregunta 5:

En esta pregunta también tenemos que el 100% de los encuestados creen que con la implementación de políticas de cobro y crédito se mejoraría el control del departamento de tesorería, y así mantendría un flujo positivo.

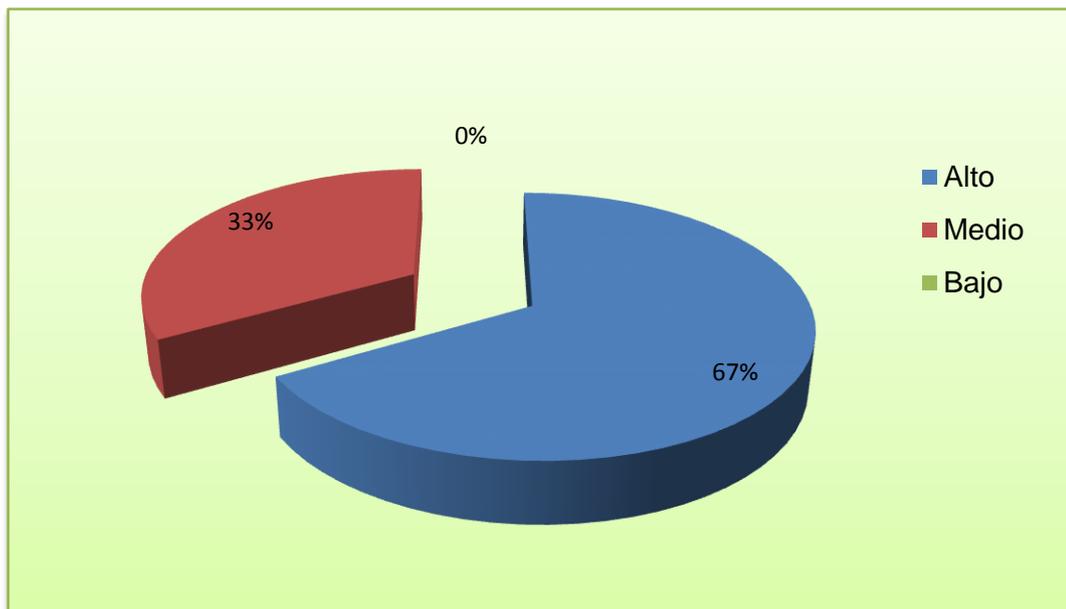
6. ¿La gestión del depto? De tesorería y cobranzas, mejorará eficazmente al distribuir adecuadamente las funciones y responsabilidad, en qué grado

Cuadro 16. Gestión del depto. De Tesorería y cobranza

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alto	6	66,67 %
Medio	3	33,33 %
Bajo	0	0 %
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 13 Gestión del depto. De Tesorería y cobranza



Análisis e interpretación pregunta 6:

Podemos apreciar que de los encuestados un 67% considera que la distribución de funciones y responsabilidades mejoraría eficazmente un grado alto.

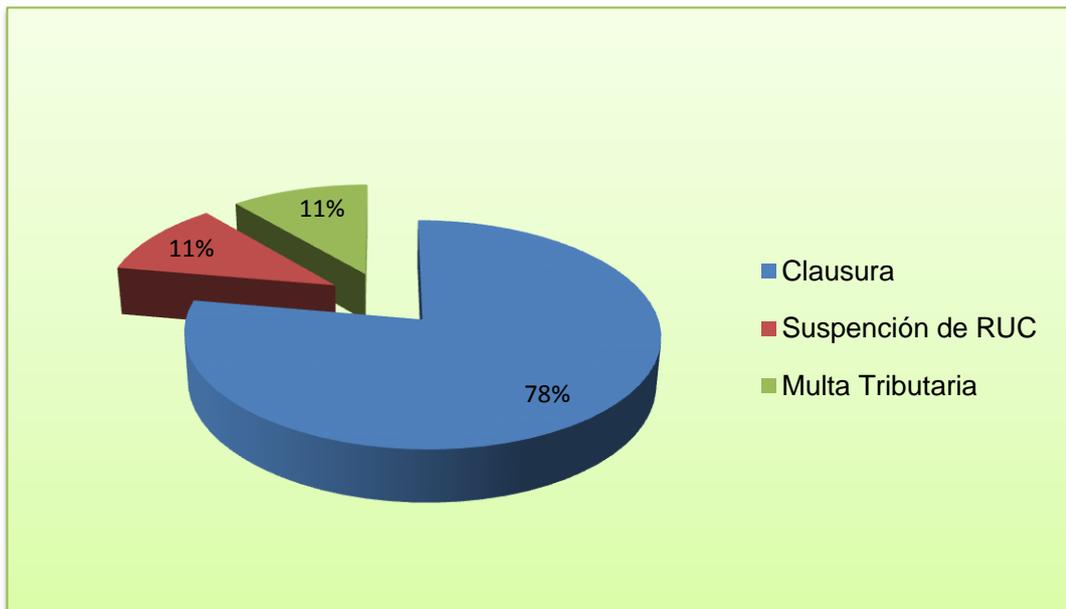
7. ¿Cuáles de las siguientes sanciones aplicaría el S.R.I. por emitir una factura caducada?

Cuadro 17 Sanciones que aplicaría el S.R.I.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Clausura	7	77.78%
Suspensión de RUC	1	11.11%
Multa Tributaria	1	11.11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 14 Sanciones que aplicaría el S.R.I.



Análisis e interpretación pregunta 7:

En esta pregunta observamos que el 78% de los encuestados consideran que el emitir comprobantes caducados acarrearía una clausura. Por lo que la importancia de mantener un control de las fechas de caducidad de los comprobantes que lo maneja el departamento de facturación.

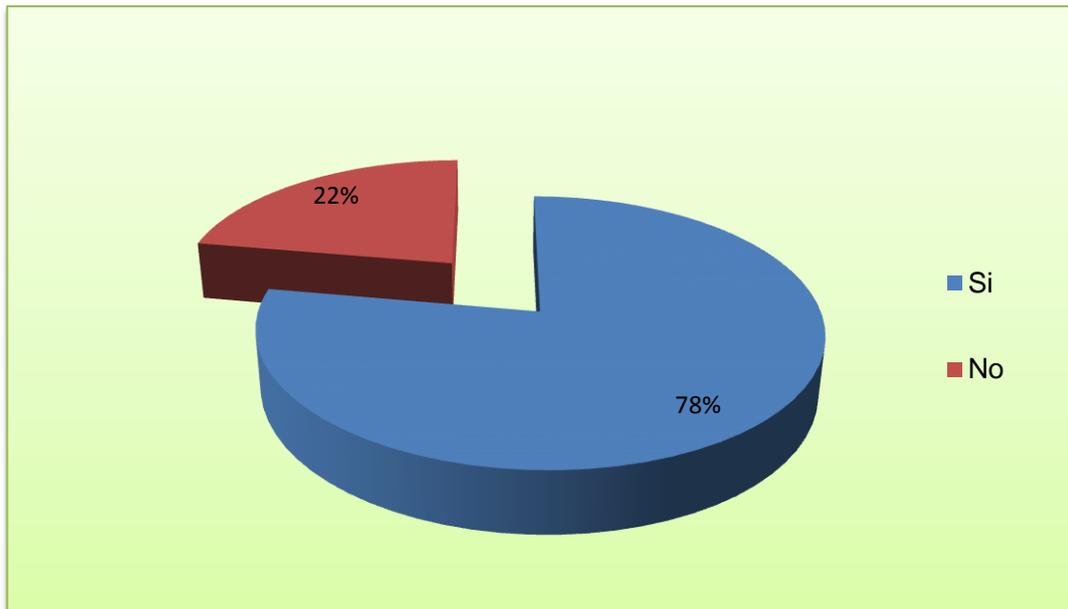
8. ¿El Estado de Flujo de efectivo y el de Resultado son incompatibles?

Cuadro 18 Incompatibilidad del Flujo de Efectivo y Estado de Resultados

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	77,78%
No	2	22,22%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 15 Incompatibilidad del Flujo de Efectivo y Estado de Resultados



Análisis e interpretación pregunta 8:

Podemos apreciar que el 78% de los encuestados manifiestan que el Flujo de Efectivo y el Estado de Resultados son compatibles, de acuerdo al proceso se deberá efectuar mensualmente dichos estados.

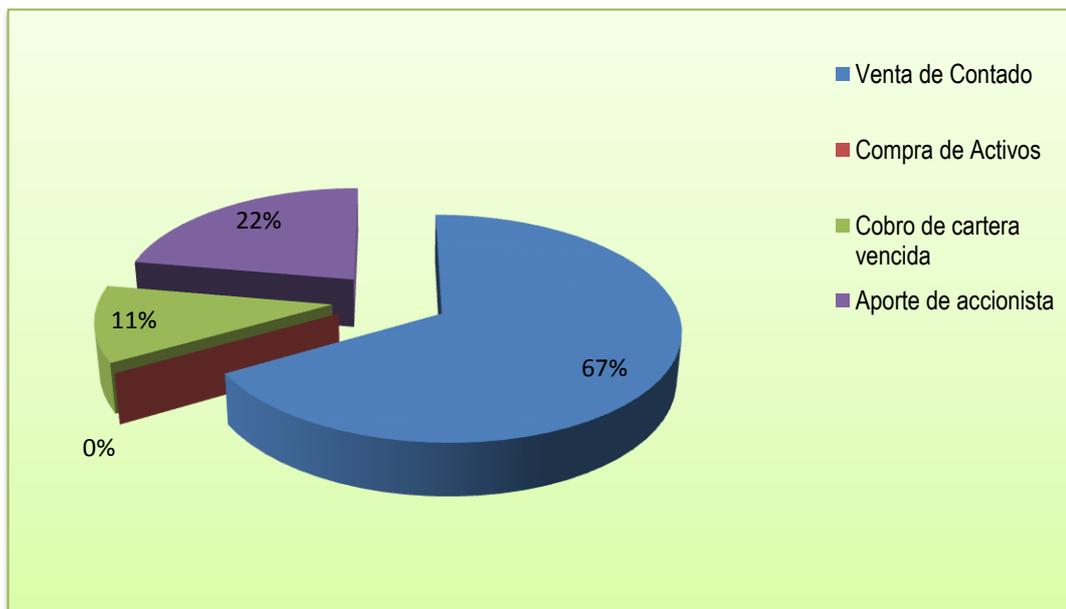
9. ¿Cuáles de estas fuentes inmediatas pueden servir para cubrir necesidades de efectivo?

Cuadro 19 Fuentes para cubrir necesidades de efectivo

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Venta de Contado	6	66,67 %
Compra de Activos	0	0 %
Cobro de cartera vencida	1	11,11 %
Aporte de accionista	2	22,22 %
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 16 Fuentes para cubrir necesidades de efectivo



Análisis e interpretación pregunta 9:

En virtud de todas las respuestas obtenidas, el 67% considera que el aumento de la liquidez del flujo de efectivo se lo puede recaudar de las ventas de contado.

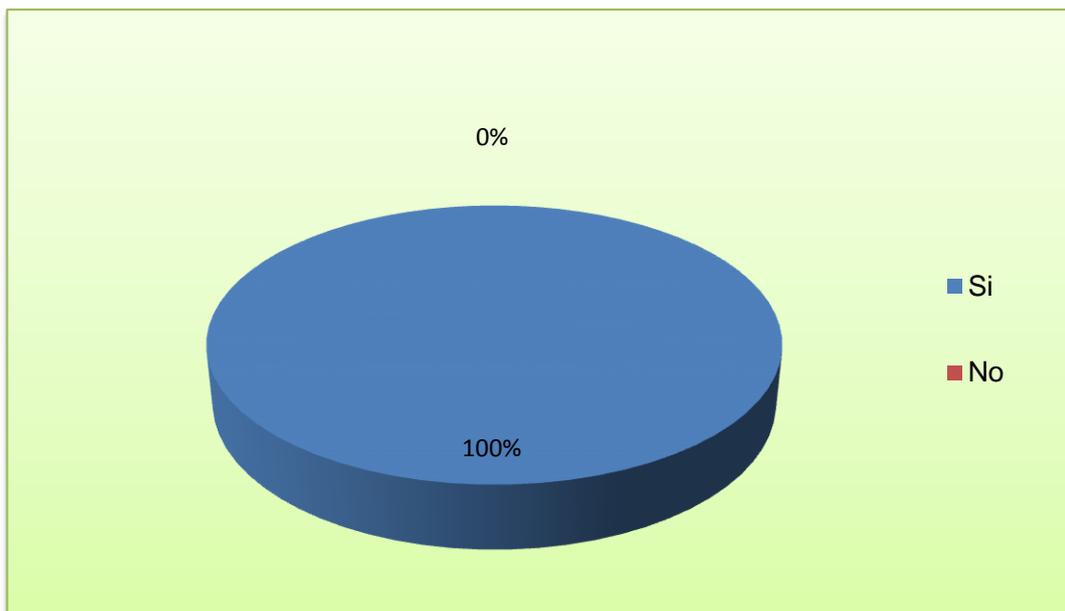
10. ¿Para establecer y controlar oportunamente la liquidez, se debería contar con flujos de efectivo proyectados relacionados con los presupuestos de venta de la compañía?

Cuadro 20. Controlar el Flujo de efectivo

OPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	100,00 %
No	0	0 %
TOTAL	9	100,00%

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

Figura 17 Controlar el Flujo de efectivo



Análisis e interpretación pregunta 10

Hemos podido constatar personalmente y con respuesta de los encuestados que se debería contar con Flujos de Efectivos proyectado con los presupuestos de venta de la compañía para poder tomar decisiones oportunas para el buen funcionamiento de la empresa.

4.3 RESULTADOS

- De acuerdo a las encuestas realizadas se refleja que es vital importancia implementar los procesos de cobro y crédito en el departamento de Cobranza de la compañía KEROS S.A., considerando la necesidad de que estos procesos sean realizando de manera eficiente para que lleguen a beneficiar las utilidades de la compañía.
- Como podemos apreciar en los resultados de las encuestas la mayoría de los encuestados están de acuerdo que no se esta aplicando un buen proceso de control de cobro, así también en su mayoría la población manifiesta que la distribución de funciones y responsabilidades en los departamentos de Tesorería y Cobranza no están plenamente asignadas.
- La aplicación de los adecuados procesos en la empresa KEROS S.A. mejorará la eficiencia, en el desarrollo de las funciones del personal y la liquidez de la empresa.
- En la empresa como no están bien distribuidas las funciones en los departamentos de estudio, no se ejecutan adecuadamente los procesos.
- Con lo que nos ratificamos en nuestro problema planteado en la presente investigación, y que en necesario implementar las herramientas necesarias para encontrar una solución que favorezca tanto a la Empresa como proveedor de los recursos, al igual que a los beneficiarios de estos recursos.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 21. Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>Hipótesis General</p> <p>Al establecer un adecuado proceso de cobro podrá mejorar la liquidez de la compañía</p>	<p>Con las preguntas 2, 3, 8, 9, 10 se establecerá el proceso de cobro con la finalidad de mejorar la liquidez de la empresa.</p>
<p>Hipótesis 1</p> <p>Las políticas de cobro facilitaran el control de la emisión de facturas a tiempo.</p>	<p>La preguntas 4, se evidencia que las políticas de cobro facilita el control para la emisión de las facturas a tiempo.</p>
<p>Hipótesis 2</p> <p>Los términos de crédito definidos apropiadamente provocaran una buena relación con los proveedores.</p>	<p>Al analizar las preguntas 5, 7 se evidencia que no se revisan y no se controla la gestión de cobro por lo tanto se necesita una planificación para los cobro y elaboración de comprobantes.</p>
<p>Hipótesis 3</p> <p>La distribución de funciones y responsabilidades ayuda a la descentralización del personal del departamento de tesorería y cobranzas</p>	<p>Con las preguntas 5, 6, 7, se demostrara que es necesaria una alta capacitación en la distribución de las funciones del personal.</p>
<p>Hipótesis 4</p> <p>La liquidez es afectada por la gestión inoportuna de las cuentas por cobrar.</p>	<p>La pregunta 3, 4, 7, 8, 9, 10, se confirmara que es necesario un sistema que lleve el control de las cuentas por cobrar.</p>

Fuente: Encuesta Elaborado por: Justillo Kerly, Pareja Oscar

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA

“Diseño de procesos en la gestión de cobro en la empresa KEROS S.A.”

5.2. FUNDAMENTACIÓN

La fundamentación de nuestra propuesta está basada en los conceptos principales para establecer adecuados diseños en los procesos de la gestión de cobro:

La organización como entidad diseñada por las personas, para lograr sus finalidades conjuntas, debe cumplir con el enorme desafío frente a los sistemas de control cuyas actividades cotidianas deben ser supervisadas, por lo tanto es importante establecer algunos ejes para definir las herramientas necesarias para obtener un excelente control, que en corto plazo dará las pautas para evaluar a los procedimientos que se están aplicando y si estos son los adecuados y nos proporcionan el mayor beneficio. Ya que en la empresa se puede planificar y aplicar cambios en su carácter y estructura, toman gran relevancia los conceptos que tienen relación con el problema en cuestión.

Crédito y Cobranzas, el crédito es una herramienta poderosa que viene en diversas formas. El crédito permite comprar ahora con la promesa de pagar más tarde. Si entiendes cómo funciona cada una de estas formas, aprenderás a manejar el crédito de manera satisfactoria y aprovechar todas sus ventajas.

La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar. Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeñan las empresas que produce artículos para la venta, o que compre dichos artículos para luego revenderlos. Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se

espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a su inversión (costos y gastos).

Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del efectivo que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas. Así, se pretende lograr el cumplimiento de objetivos propuestos para la empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen de las ventas a crédito.

Organización y funciones de crédito y cobranzas; La forma como están organizadas las actividades de cobro, así como sus funciones van a depender de la magnitud de operaciones y la cantidad de clientes que necesite controlar la empresa. En cuanto si la empresa es pequeña, con pocos clientes y magnitud de operaciones baja, administraría sus cuentas por cobrar sin necesidad de tener dentro de su organización un departamento establecido.

Objetivos: Propósito o fin que se pretende alcanzar, ya sea con la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento de una organización.

Organigrama.- Esquema que expresa gráficamente la organización de una entidad determinada.

Política: Es una norma de proceder, una orientación clara para dirigir todas las actividades de un mismo tipo.

Proceso: Es una serie de actividades relacionadas entre sí que convierten insumos en productos (cambiando el estado de las entidades de negocios pertinentes).

5.3. JUSTIFICACIÓN

Es importante tener en cuenta que todo proceso de cambio, conlleva un conglomerado de acciones cuya finalidad es beneficiar a la empresa. Debido a esto la empresa KEROS S.A. decide aplicar mejoras de control en el proceso de cobro dentro del departamento de Tesorería.

Para tal efecto es necesario la implementación de políticas y procedimientos los cuales van a favorecer a las actividades diarias del equipo de trabajo, al igual que un eficiente control interno y capacitación en general, para que exista un mejor desempeño.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General de la propuesta

Diseñar los procesos en la gestión de cobro en la para mejorar la liquidez de la compañía

5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta

1. Elaborar procedimientos y controles internos del área de Crédito y Cobranzas para el desarrollo de los objetivos y políticas aplicadas en la empresa
2. Asegurar que el Departamento de Control Interno, cuente con el personal suficiente y con los conocimientos y experiencia necesarios, para cubrir las necesidades de la empresa en sus áreas más importantes.
3. Evaluar periódicamente los procedimientos para comprobar que se ha obtenido resultados favorables a través del control de esta área.
4. Revisar el funcionamiento de los procedimientos aplicados, desde el punto de vista del Control Interno.
5. Implementar manuales de procedimiento en cada área departamental.

5.5. UBICACIÓN

La Empresa KEROS S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, En Kennedy Norte.

Provincia: Guayas
Ciudad: Guayaquil
Parroquia: Tarqui
Dirección: Cdla. Unión y Progreso Mz. B V.3
Teléfono: 042690031

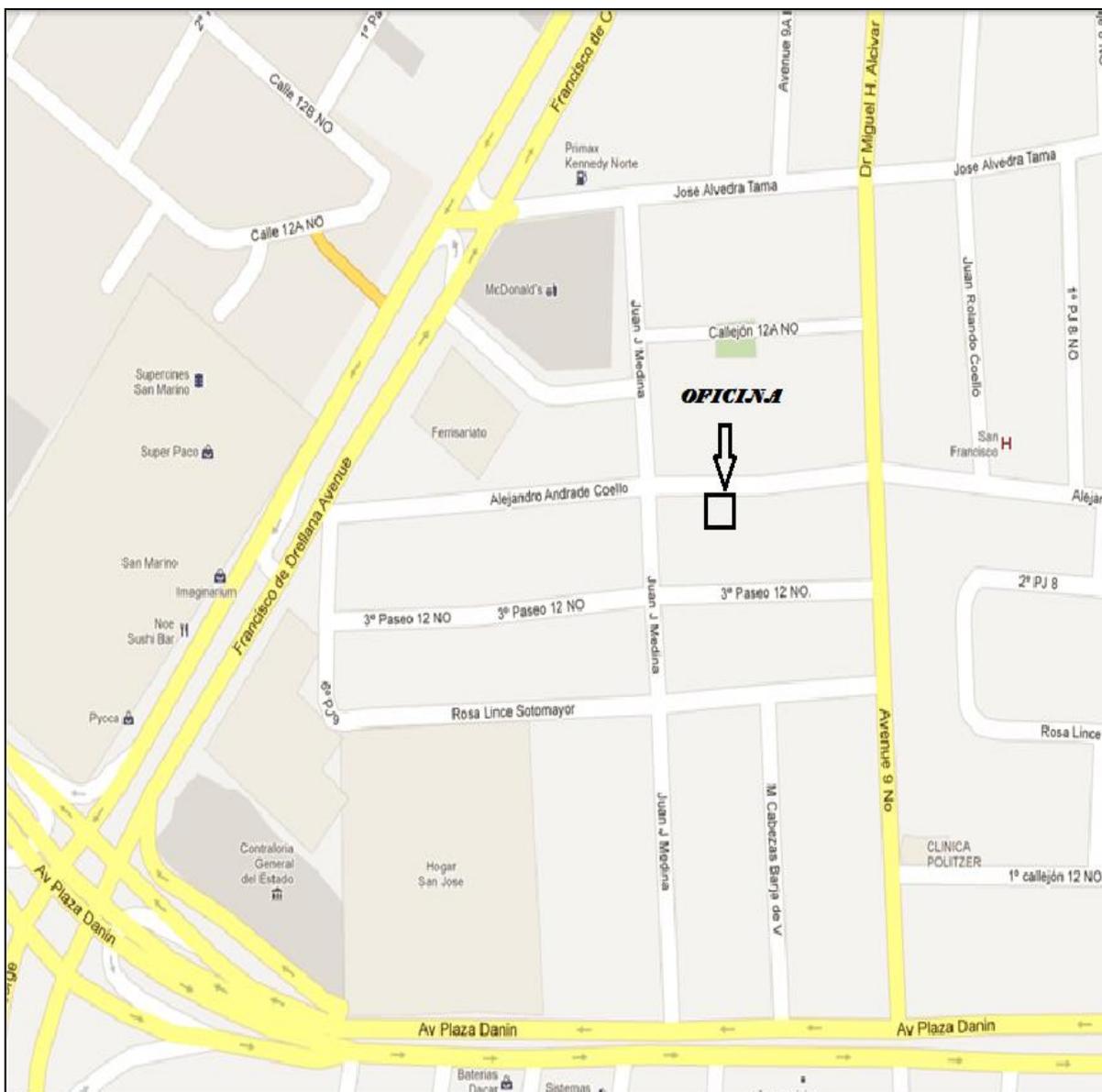


Figura 18 Fuente: Página Web Google Maps

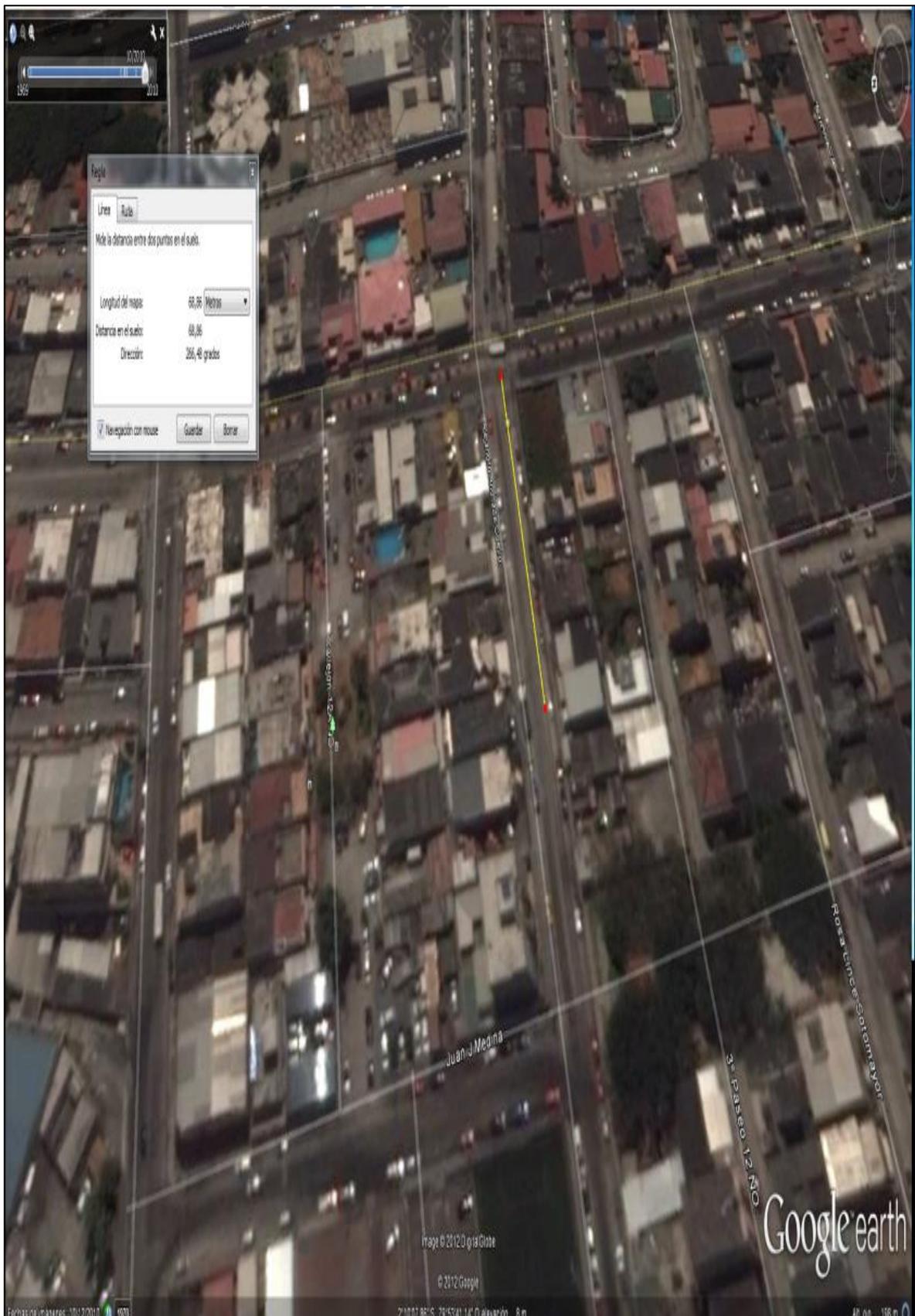


Figura 19 Fuente: Página Web Google Maps

5.6. FACTIBILIDAD

VISIÓN

Figura 20



Ser una Firma reconocida en la región por su calidad en el servicio y satisfacer a nuestros clientes.

Asegurar la calidad profesional del personal que labora en la Firma.

MISIÓN

Figura 21



El prestar servicios profesionales de calidad, basados en tecnología de punta, aplicados con excelencia en beneficio de nuestros clientes y éxito de nuestros colaboradores, a través de profesionistas con calidad humana.

Este proyecto es factible de llevarlo a la práctica, es fácilmente aplicable al área seleccionada de Crédito y Cobranzas, se lo considera válido por el grado en que son medidas las variables que se pretende investigar.

Factibilidad Administrativa

En el aspecto administrativo consiste en la aplicación de políticas de procedimientos para obtener un procedimiento más eficaz y eficiente en la ejecución del departamento de tesorería y cobranzas. Es factible diseñar los procesos de cobro para que fortalezcan las operaciones departamentales, efectuando el desempeño del personal a involucrarse en las actividades de operación, para alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Con el apoyo del personal se hará posible la implementar el procedimiento que cubra las necesidades del departamento, ayudar a la dirección a mejorar el control de las actividades de su organización.

Factibilidad Financiera

En lo que se trata a la parte financiera es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada porque promoverá la liquidez, para ello es necesario estructurar un esquema contemple las proyecciones de ventas con buenos manejos del crédito otorgado.

5.7. DESPCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

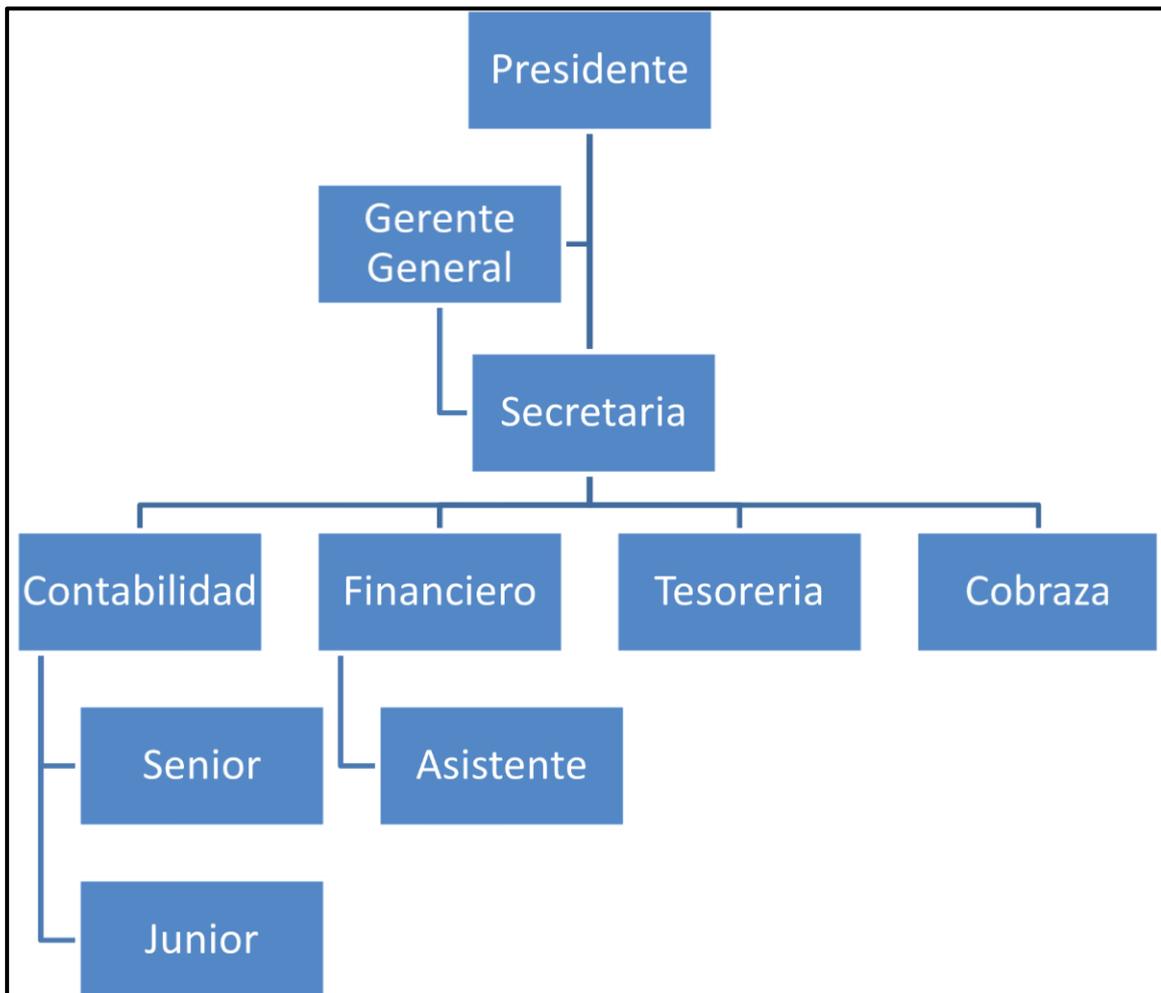
PERSONAL

1.- Departamento de Tesorería y Cobranzas

Se encarga de gestionar todo el funcionamiento de la empresa, control de flujos de efectivos, control de gastos, manejos de presupuestos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Figura 22 Organigrama Estructural



Responsables: Kerly Justillo y Oscar Pareja

PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

OBJETIVOS DEL PROCESO

Establecer las políticas y procedimientos adecuados para resolver oportunamente cualesquier inconsistencia presentada.

ÁREAS RELACIONADAS

- Compras

- Facturación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Este proceso está estructurado por dos aspectos importantes: compras locales (suministros, mobiliarios y equipos de oficina) y compras exterior (importaciones), las cuales trabajan en forma organizada para revisar, detectar y corregir las inconsistencias o diferencias en las operaciones normales del mismo.

DUEÑO DEL PROCESO

CRÉDITO Y COBRANZAS	Es considerado como dueño del proceso, el cual tiene la responsabilidad de velar que se culmine adecuadamente. RESPONSABLE: Gerencia General
------------------------------------	--

IDENTIFICACIÓN DE ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS	Facturación de las ventas
SALIDAS	Emisión de informe de cobranzas

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El correcto manejo de este proceso garantizará una respuesta oportuna para atender dicho evento.

CONTROLES

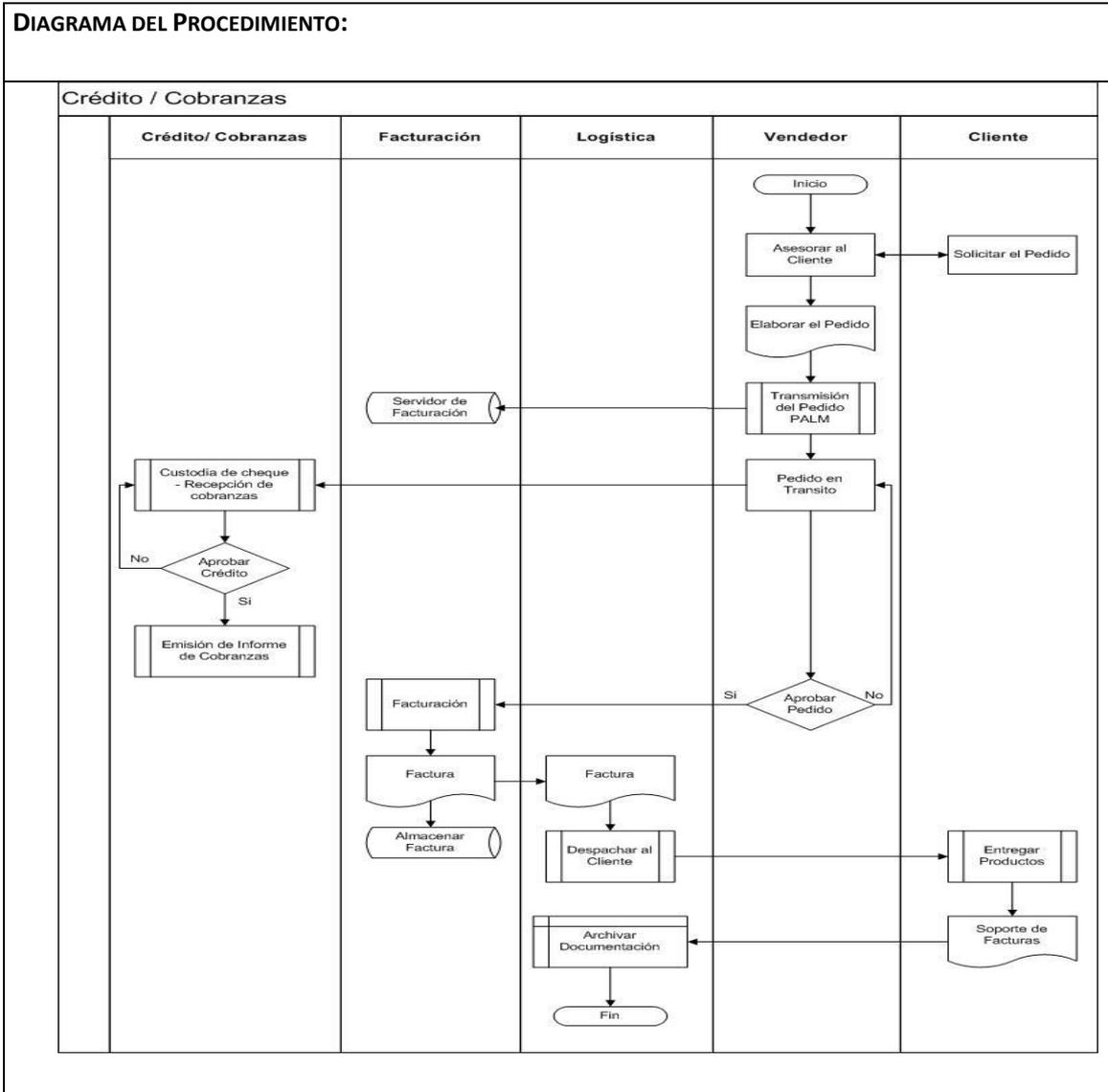
ACCIÓN	TIPO DE CONTROL
Todas las acciones descritas en los procedimientos son consideradas como controles detectivos.	Detectivo



DEPARTAMENTO DE TESORERIA Y COBRANZAS

PL-COM-001
 Página: 1 de 1
 Fecha: dd/mmm/aaaa

PROCEDIMIENTO:	Crédito y cobranzas - Diagrama
OBJETIVO:	
DIRIGIDA A:	



Revisión 1		
REALIZADO	Colaboradores REVISADO	APROBADO

5.7.1. Actividades

A través de la presente investigación hemos identificado las fortalezas y debilidades que existen actualmente en la empresa. En lo referente al departamento de Tesorería y Cobranzas encontramos algunas irregularidades en lo que respecta a políticas y procedimientos.

Planteamos actividades que sirvan de guía a las personas involucradas en este proyecto, esperando que los pongan en práctica para un mejor desempeño en el departamento.

Las principales actividades para el desarrollo de la propuesta son:

- ❖ Elaboración de un diseño de cronograma de actividades.
- ❖ Definición de metas y objetivos claros.
- ❖ Promover la elaboración, aprobación y difusión de políticas y procedimientos que se aplicaran en Departamento.
- ❖ Elaboración de procedimientos o guías de apoyo.
- ❖ Desarrollo y aplicación de control interno en el área de crédito y cobranzas.
- ❖ Elaboración y ejecución de un plan de capacitación continúa para el personal que labora en crédito y cobranzas.
- ❖ Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- ❖ Monitoreo de los controles establecidos a través de verificación de procedimientos establecidos.
- ❖ Evaluación periódica de los resultados obtenidos.

5.7.2. Recursos, Análisis Financiero

Recursos	Presupuesto
Materiales:	
Papel bond	18.00
Tinta	50.00
Cuaderno	15.00
Pluma	10.00
Copias	10.00
Técnicos:	
Instructivos	150.00
Hardware	550.00
Humanos:	
Asesor	900.00
Otros	
Movilización	100.00
TOTAL DE LA PROPUESTA: =====	1,803.00
SON: Un mil Ochocientos tres 00/100 DÓLARES.	

Responsables: Kerly Justillo y Oscar Pareja

5.7.3. Impacto

Este Proyecto está relacionado con la propuesta de en la aplicación de controles internos para el manejo eficiente del Departamento de Tesorería y Cobranzas por lo tanto es conveniente rediseñar las actividades del departamento para evitar una futura iliquidez en la empresa, fortalecerá y maximizará su eficiencia, generará el incremento de ventas y por ende obtendrá utilidades, es importante la estrategia de ventas a crédito, saber evaluar los riesgos de otorgar crédito y más aún tomar las medidas precautelares para garantizar el cobro de los clientes.

El impacto interno económico será significativo, la buena estructuración dará resultados óptimos, minimizará costos, maximizará el retorno de la cartera, se obtendrán recursos monetarios para inversiones futuras, se evitará una cartera de morosidad de alto riesgo.

5.7.4. Cronograma

ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Elaboración de un diseño de cronograma de actividades.	■		
Definición de metas y objetivos claros.	■		
Promover la elaboración, aprobación y difusión de políticas y procedimientos que se aplicaran en Departamento.		■	
Elaboración de procedimientos o guías de apoyo.		■	
Desarrollo y aplicación de control interno en el área de crédito y cobranzas.		■	
Análisis efectivo de los resultados que se espera alcanzar.		■	
Elaboración y ejecución de un plan de capacitación continua para el personal que labora en crédito y cobranzas.		■	
Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.		■	
Monitoreo de los controles establecidos a través de verificación de procedimientos establecidos.		■	
Evaluación periódica de los resultados obtenidos.			■

Responsables: Kerly Justillo y Oscar Pareja

5.7.5. Lineamientos para evaluar la propuesta

Con la ejecución de nuestra propuesta la liquidez de la empresa mejorará eficazmente. Controlando los gastos mejoraremos la utilidad, logrando efectividad en los diferentes departamentos de la empresa.

CONCLUSIONES

Mediante la realización del proyecto se puede llegar a las conclusiones siguientes:

- La información que se tiene respecto al área de Crédito y Cobranzas de la empresa KEROS S.A., ha sido importante para llegar a determinar la situación de esta empresa y confrontar los problemas que existen y que se pueden sintetizar en varios aspectos, los mismos que pueden ser solucionados a mediano plazo, mediante la aplicación de controles internos adecuados en el área requerida.
- No hay un Manual de Descripción de funciones para el cargo o puesto de trabajo.
- El Personal no ha sido estrictamente seleccionado y se han producido cambios continuos, especialmente con los Vendedores.
- El no poder manejar en forma eficiente la cartera de clientes contribuye a que la empresa no pueda cumplir con su misión y objetivos.
- No existe un control adecuado de Reporte de Ingresos.
- Falta aplicar una política eficaz de Créditos y Cobranzas.
- La Cartera de Clientes no es llevada en forma estricta y no es posible determinar el saldo rápidamente, porque para hacerlo se recurre a medios rústicos.
- Igualmente no se lleva un control estricto de los Clientes, ni se los tiene calificados.

RECOMENDACIONES

- Aplicar los procedimientos de control interno, diseñados en el Proyecto, para manejar en forma eficiente los Ingresos de los clientes para lograr las metas y objetivos propuestos por la empresa.
- Establecer un proceso de selección estricta para los nuevos colaboradores, tomando en cuenta su experiencia, conocimientos y predisposición para recibir Capacitación en su área de trabajo.
- Coordinar las actividades del personal que les permita trabajar en equipo con eficiencia y responsabilidad.
- Aplicar procedimientos de control interno para el manejo eficiente de los recursos humanos y materiales
- Realizar proyecciones al futuro y determinar los lineamientos para realizar las acciones que conduzcan a la consecución de objetivos precisos, para lo cual es necesario una buena planificación y administración de recursos, para evitar los riesgos que implica no planificar anticipadamente.
- Planear una visión amplia y a mediano plazo de la situación real de la empresa, al tiempo que permitirá identificar la posibilidad de realizar innovaciones en el mercado existente.
- Tener una buena estructura organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- BERNAL, O. (2001). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Prentice Hall. Segunda Edición.
- CALDERI, 2. (s.f.). *Monografías*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>
- CORREA, R. (2010). *Código de la Producción*. Quito: Registro Oficial.
- DE, C. (s.f.). *Concepto de gestión*. Recuperado el 10 de 09 de 2012, de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/gestion>
- DEFINICIÓN.de. (s.f.). *Definición.de*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2012, de <http://definicion.de/eficiencia/>
- DEFINICIÓN.De. (s.f.). *Definición.de*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de <http://definicion.de/tecnica/>
- ESTEVO, F. (s.f.). *Pymes y Autonomos*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2012, de <http://www.pymesyautonomos.com/management/documentar-procesos-merece-la-pena>
- GÓMEZ, G. (Junio de 2002). *Gestio Polis*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>
- GÓMEZ, G. (Junio de 2002). *GestioPolis*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>
- Gómez, G. E. (Junio de 2002). *Gestio Polis*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>
- GÓMEZ, G. (s.f.). *GestioPolis*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%201/ analisisfinanciero.htm>
- HERNÁNDEZ, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- HERRERO, P. (16 de Diciembre de 2009). *Pymes y Autónomos*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2012, de <http://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- ICO, I. d. (s.f.). *Instituto de Crédito Oficial ICO*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2012, de http://www.ico.es/webcomercial/portal/menu_comun/glosario/?perfil=pymes&term=/menu_comun/glosario/termino_0018&id=L
- IÑIGA, B., RIASCOS, K., & MONTALVO, D. (28 de Marzo de 2012). *Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/20663>
- QUIROZ, P., AYALA, K., DÁVILA, S., DÍAZ, I., & MATA, J. (s.f.). *Finanzas y La Contabilidad*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2012, de <http://finanzasylacontabilidad.blogspot.com/2010/08/control-de-gestion.html>

SABINO, C. (1985). *Método de la investigación*. Caracas: Panamericana.

TAMAYO, M. (2003). *El Proceso de Investigación Científica*. México: Grupo Norieg, Cuarta Edición.

TINOCO, H. (2000). *Ley de Compañías*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

ZAMORA, M., & VEINTIMILLA, J. (Enero de 2007). *Escuela Politecnica Nacional*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/260>