



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA SERLIPEN S.A, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

AUTOR:

Bárbara Del Rocío Calero González.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TÍTULO:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA SERLIPEN S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

AUTOR:

Calero González Bárbara Del Rocío

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph, MSc.

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar realizado en la empresa SERLIPEN S.A. La problemática radica en el otorgamiento excesivo de créditos, provocando un proceso de cobranza inadecuado que impide recuperar los valores otorgados en un lapso considerable. Los tipos de investigación que se utilizaron fueron descriptivo y analítico por medio de la técnica de entrevista realizada a los colaboradores involucrados de la entidad con el fin de describir la información que permita aclarar la veracidad de la idea a defender del problema y como beneficia en la gestión de Cuentas por Cobrar para llevar a cabo una adecuada administración que servirá de referencia a posteriores trabajos de investigación. En el presente estudio se determinó que la empresa SERLIPEN S.A existe una insuficiencia de liquidez del 4,28% de cartera vencida se manifiesta que el procedimiento de cobro no es el adecuado, lo que ocasiona un riesgo en el pago de proveedores y adquisición de nuevas mercaderías. Es de vital importancia implementar un departamento de crédito y cobranza, sería una herramienta fundamental para mejorar los niveles de liquidez y rentabilidad. Para concluir, los objetivos establecidos han sido desarrollados en forma óptima, se propone el diseño de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

Palabras claves: Cuentas por Cobrar, liquidez, Ratios Financieros, Ventas a crédito.



TÍTULO:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA SERLIPEN S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

AUTOR:

Calero González Bárbara Del Rocío

TUTOR:

Lcdo. Castillo Yagual Joseph, MSc.

ABSTRACT

The main objective of this research project is to evaluate the management of Accounts Receivable made in the company SERLIPEN S.A. The problem lies with the excessive granting of credits, causing an inadequate collection process that prevents recovering the securities granted in a considerable amount of time. The types of research that were applied were descriptive and analytical through the technique of interviewing the collaborators involved in the entity in order to describe the information that allows to clarify the veracity of the idea to defend the problem and how it benefits in the Management of Accounts Receivable to carry out an adequate administration that will serve as a reference to further research work. In the present study it was determined that the company SERLIPEN SA there is a shortage of liquidity of 4,28% of past due loans, it is stated that the collection procedure is not adequate, which causes a risk in the payment of suppliers and acquisition of new merchandise It is vital to implement a credit and collections department would be a fundamental tool to improve the levels of liquidity and profitability. To conclude, the established objectives have been developed in an optimal way, we propose the design of a manual of policies and procedures of credits and collections.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, financial ratios, sales on credit.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación, "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017", elaborado por la Srta. Bárbara Del Rocío Calero González, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Lcdo. Joseph Castillo Yagual, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017”**. elaborado por la Srta. **Bárbara Calero González** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasa a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



Calero González Bárbara Del Rocío
C.C. No.: 240026112-5

Agradecimientos

Agradezco a Dios por toda la fuerza que me da, para cumplir con mis objetivos.

A mis padres y hermanos por siempre estar presente apoyándome incondicionalmente en este proceso.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a la carrera de Contabilidad y Auditoría, esta prestigiosa institución tiene como objetivo que los estudiantes se desarrollen como profesionales éticos en el campo profesional.

Agradezco especialmente a los docentes, directivos y en especial a mi tutor, Lcdo. Joseph Castillo por la paciencia y predisposición a lo largo de este proceso, gracias a sus enseñanzas y conocimientos impartidos.

A mis amigos por estar en cada momento durante mis estudios acompañándome en los grandes momentos, todos aquellos que forman parte de mi vida como compañeros y en lo personal siempre motivándome a cumplir mis metas. A la empresa SERLIPEN S.A al presidente y gerente por brindarme la oportunidad de trabajar en su compañía, especialmente a la Ing. Gabriela Aquino Palma por su predisposición y por brindarme todas las herramientas necesarias para desarrollar mi trabajo de investigación.

Bárbara Calero González

Dedicatoria

A Dios por ser el camino de mi vida por haberme dado la dicha de nacer dándome vida y salud para cumplir mis metas, a mis padres Gregorio Calero, Amada González, por su comprensión y apoyo en mi formación académica, por ser un pilar fundamental, inculcando valores para así cumplir con mis objetivos, aunque el camino fue difícil me motivaron para alcanzar mis metas.


Le agradezco a todos los profesores que me han ayudado para llegar a este punto de vida académica, todas aquellas personas que me dieron aliento para seguir adelante y triunfar para en un futuro se sientan orgullosos.

Bárbara Calero González


TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ledo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DECANO (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



.....
Leda. María Fernanda Alejandro, MCA.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



.....
Ledo. Joseph Castillo Yagual, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E) DE
LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Revisión de la literatura.	8
1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos	11
1.3 Fundamentos legales	22
CAPÍTULO II	30
MATERIALES Y MÉTODOS	30
2.1 Tipo de Investigación.....	30
2.2 Métodos de Investigación	31
2.3 Diseño de Muestreo.....	32
2.4 Diseño de recolección de datos	33
CAPÍTULO III.....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
3.1 Análisis de datos	35
3.1.1 Análisis de la entrevista	36
3.2 Ficha de Observación.....	53
3.3 Limitaciones.....	54
3.4 Resultados	54
3.4.1 Análisis de Estados Financieros de la empresa SERLIPEN S.A	59
3.4.2 Análisis Ratios Financieros.....	63
3.5 Discusión.....	67
3.6 Propuesta.....	67
3.6.1 Título.....	68
3.6.2. Justificación.....	68
3.6.3 Objetivos	69
3.6.4 Procedimientos y Políticas de crédito	70
3.6.5 Procedimiento para las actividades de cobros los cobros	75

3.6.6 Flujograma en área de cobranza dentro del periodo de vigencia de la deuda	77
3.6.7Procedimientos Jurídicos como estrategia para los cobros fuera de plazo	78
3.6.8 Procedimiento para la evaluación de la gestión de las Cuentas por Cobrar.....	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
Bibliografía	84
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población y Muestra	33
Tabla N° 2 Estado de Situación Financiera Activos Corrientes Empresa SERLIPEN S.A Año 2017	56
Tabla N° 3 Estado de Situación Financiera Pasivos Corrientes Empresa SERLIPEN S.A Año 2017	57
Tabla N° 4 Estado de Resultado Integral Empresa SERLIPEN S.A Año 2017 ...	58
Tabla N° 5 Presupuesto	93
Tabla N° 6 Cronograma de presupuesto	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 5 C's del Crédito	13
Figura N° 2 Actividades genéricas del departamento de crédito	15
Figura N° 3 Actividades antes del cobro en el departamento de crédito	16
Figura N° 4 Gestión de Negociación.	17

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Composición del Activo Corriente.....	60
Gráfico N° 2 Participación del Total de Ventas.....	62
Gráfico N° 3 Procedimientos para créditos.....	72
Gráfico N° 4 Políticas de Créditos dirigidas al cliente bajo aprobación de la institución.....	74
Gráfico N° 5 Flujograma del área de cobranza.....	77
Gráfico N° 6 Procedimiento Jurídico.....	79
Gráfico N° 7 Procedimiento de Cuentas por cobrar	81

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Ficha de Observación.....	53
Cuadro N° 2 Capital de Trabajo Neto	63
Cuadro N° 3 Razón Corriente	63
Cuadro N° 4 Prueba ácida de liquidez	64
Cuadro N° 5 Rotación de Cuentas por Cobrar	65
Cuadro N° 6 Días por cobrar promedio	65
Cuadro N° 7 Rotación de Inventario.....	66
Cuadro N° 8 Días de Rotación de Inventario.....	66
Cuadro N° 9 Procedimientos para Créditos	71
Cuadro N° 10 Políticas de Crédito	73
Cuadro N° 11 Procedimientos para cobros	76
Cuadro N° 12 Procedimiento Jurídicos.....	78
Cuadro N° 13 Procedimiento de Cuentas por Cobrar	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de Consistencia.....	87
Anexo N° 2 Entrevista	89
Anexo N° 3 Presupuesto de la propuesta.	93
Anexo N° 4 Cronograma de actividades.....	94
Anexo N° 5 Ficha de Observación.....	96
Anexo N° 6 Fotos Entrevista	97
Anexo N° 7 Estados Financieros SERLIPEN S.A.....	99

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación denominado “**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017**”, describe la problemática en relación con el otorgamiento excesivo de créditos, provocando un proceso de cobranza inadecuado que impide recuperar los valores otorgados de las mercaderías en un lapso considerable.

A nivel mundial las Cuentas por Cobrar continúan siendo uno de los mayores problemas que presentan las empresas, debido a la complejidad de hoy en día en el ambiente económico. Es indispensable la búsqueda de instrumentos que permitan mejorar el ciclo comercial, y a los administradores por consiguiente tomar decisiones para mejorar el desarrollo de sus actividades, satisfaciendo la necesidad de su cartera de clientes, conllevando altos niveles de rentabilidad de las empresas.

En este sentido Becerra (2017) en un estudio hace referencia a la gestión de créditos aplicada a las empresas, cuyo giro de negocio es el servicio de mantenimiento de maquinarias, en donde la mayor parte de sus ingresos provienen de las ventas a crédito. El estudio se realizó durante los periodos de 2014 y 2015, se evidencia un incremento del riesgo crediticio en la empresa, esto ocasionado por falta de procedimientos crediticios y por el control administrativo de los mismos. Por tal razón, se establece entre las recomendaciones, la implementación formal de procedimientos de crédito,

controlar los documentos del proceso crediticio y evaluar al cliente, con el fin de disminuir el riesgo de recuperación de cartera.

Así mismo Gálvez (2016) menciona que una empresa que se dedica a la compra y venta o la prestación de servicios, utiliza con frecuencia la modalidad de pagos a crédito. Por esta razón, las empresas deben adoptar un sistema de crédito amparados bajo ciertas normas, leyes, términos de crédito, políticas de cobranza, estipulados para los clientes, con el fin de proveer un desarrollo formal para establecer las condiciones de pago, de lo contrario indica que se dificultará la efectividad de cobranzas a clientes.

En el país, el éxito de varias empresas grandes, medianas o pequeñas radica en los volúmenes de ventas de los productos o servicios ofertantes en el mercado, en la actualidad la mayoría de las organizaciones ofrecen condiciones de ventas a crédito, con el objetivo de atraer un porcentaje específico del mercado; es decir a aquellos compradores que no disponen con un recurso monetario suficiente para la compra inmediata del producto o servicio.

La gestión de cobranzas es una de las alternativas más importantes en la actividad comercial, puesto que los empresarios estudian las condiciones de incrementar sus ventas por este medio sin dejar de lado la calidad del servicio de cobranza.

En la actualidad, en la provincia de Santa Elena la gestión de Cuentas por Cobrar es el mayor problema que presentan las empresas debido a la

complejidad en el entorno empresarial. Es de suma importancia que las organizaciones mejoren sus procedimientos de cobranzas de manera eficiente, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad en el cumplimiento de las obligaciones.

Como muestra de aquello, para esta investigación se analiza a SERLIPEN S.A, es una empresa que mantiene aproximadamente 7 años en el mercado y su actividad económica es la venta al por mayor y por menor de partes, componentes de vehículos y lubricantes. Se ha observado un nivel de ventas aceptable durante los últimos periodos 2016 y 2017, no obstante, una gran parte de sus ingresos por ventas se otorgan bajo la modalidad de crédito, teniendo como resultado valores considerables en las cuentas por cobrar; por tal razón la importancia de este estudio sobre la gestión de las Cuentas por Cobrar y su afectación en la liquidez.

El otorgar créditos, en el comercio ayuda a generar incrementos en el consumo, estimula la producción y pretende generar mayores ingresos; por otra parte el no cumplimiento de estos pagos generan los valores de cartera vencida que se lo pueden atribuir al otorgamiento excesivo de crédito, procedimientos y estrategias de cobro inadecuados; lo que ocasiona que los valores dados en crédito no sean recuperados en el tiempo determinado, elevando las cuentas incobrables conllevando en un largo plazo a la falta de liquidez de la organización y maximización del patrimonio. Con lo expuesto anteriormente la presente investigación pretende responder a la interrogante

¿Cómo influye la gestión de Cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa SERLIPEN SA, Cantón La Libertad año 2017?

Además, se identifica el problema respondiendo a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los procedimientos administrativos y contables desarrollados en la empresa SERLIPEN SA, en la gestión de Cuentas por Cobrar?
- ¿Cuál es la situación actual de la gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?
- ¿Qué procedimientos se adaptarían para recuperar las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN SA?

El presente trabajo tiene como objetivo principal evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa SERLIPEN S.A año 2017, mediante la aplicación de ratios financieros y acciones eficaces que involucren la parte financiera, contable y administrativa de la empresa.

Además, como tareas científicas, se busca analizar los procedimientos de crédito que la empresa ha aplicado en la gestión de cuentas por cobrar, recabando evidencias mediante la aplicación de entrevistas para efectuar un análisis crítico de la situación., luego evaluar el volumen de cuentas por cobrar que mantiene la empresa y su afectación a la liquidez empleando indicadores financieros de acuerdo a los datos proporcionados por la empresa año 2017, posteriormente desarrollar una propuesta de un manual

de procedimientos direccionados a efectivizar la gestión de Cuentas por Cobrar que mejoren la liquidez de la empresa SERLIPEN S.A

La gestión de las cuentas por cobrar en una organización es fundamental ya que las empresas pueden evaluar el nivel de Activos Corrientes para cubrir sus Pasivos Corrientes; Lizárraga (2015) menciona que la “Gestión de Cuentas por Cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”; es decir en el mercado en Cuentas por Cobrar reflejan el crédito que concede la empresa a sus clientes y son consecuencia de las transacciones de venta de bienes o servicios en el desarrollo de sus operaciones diarias.

Conociendo la importancia del otorgamiento de crédito en las organizaciones es que el desarrollo de este trabajo luego de evaluar el nivel de Cuentas por Cobrar que mantiene, se planea proponer procedimientos y estrategias de crédito que hasta la actualidad han estado ausentes en la empresa SERLIPEN S.A. con la finalidad de recuperar en un corto plazo valores clasificados como cartera vencida de clientes y con ello mejorar la liquidez de la organización.

Para el desarrollo es de vital importancia el uso de entrevistas aplicadas al área administrativa y gerencia; con la finalidad de realizar un diagnóstico al proceso de cobro que ejecutan y de esta manera obtener información para la

propuesta, también se realiza la verificación de documentos facilitados por la empresa; como estados financieros por tal razón la investigación es considerada cualitativa.

La investigación a través de la recolección de datos analiza la información de carácter descriptivo con idea a defender, por reunir las características relacionadas con el objeto de estudio, este trabajo beneficiará a la empresa al aplicar una adecuada gestión de cobranzas y mejorará la liquidez contribuyendo a una buena toma de decisiones, por consiguiente, se describe la forma que la gestión de Cuentas por Cobrar influye en la liquidez de la empresa SERLIPEN S.A

El presente trabajo de investigación se encuentra compuesto de tres capítulos:

En el primer capítulo se presenta el marco teórico; que consta de revisión de la literatura en donde se evidencian los aspectos teóricos de la variable independiente gestión de cuentas por cobrar y variable dependiente liquidez, además se presentan aspectos legales relacionados a la temática de investigación.

En el segundo capítulo denominado materiales y métodos se plantea el tipo de investigación a aplicar, métodos a seguir, el diseño de muestreo a emplear y cómo se realiza la recolección de datos.

El tercer capítulo Resultados y discusión; se realiza el análisis de las entrevistas aplicadas al personal de la empresa SERLIPEN S.A, con su respectiva interpretación de los resultados, se desarrolla la propuesta de gestión de cobro para la organización.

Finalmente se presentan las conclusiones luego de haber efectuado el análisis de los resultados obtenidos en el levantamiento de información, de esta misma manera se plantean las recomendaciones para atenuar el problema de la gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa SERLIPEN S.A.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura.

Para el desarrollo de la investigación se consultaron diferentes trabajos de titulación relacionados con la gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez, para recaudar información de interés que permita explicar la situación de la unidad de estudio.

Avelino Ramírez (2017) en su proyecto denominado Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa “ADECAR CÍA LTDA” de la ciudad de Guayaquil, se dedica a la elaboración y comercialización de papel coarrugado. El proyecto realizado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte tiene como objetivo “Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.” ya que mantiene una deficiencia en sus flujos financieros ocasionados por la falta de control en las cuentas por cobrar.

Este estudio se basa en la investigación cuantitativa, método inductivo y deductivo es decir en el análisis de las cuentas Ventas totales y Ventas a créditos de los Estados Financieros, a los cuales aplicamos indicadores de liquidez y solvencia; constatamos su tratamiento según la normativa vigente. Por otra parte se aplica encuestas al personal de área administrativa y financiera; con estos procedimientos se obtiene que el inadecuado tratamiento de las Cuentas por Cobrar ha ocasionado un impacto en la

liquidez de la empresa a tal punto que los ratios reflejan que el tiempo promedio de recuperación de cartera es de 228 días, aunque la empresa cuenta con una política de cobro se recomienda reforzar el área e implementar servicios de cobranzas con el fin de disminuir los días promedio de recuperación de cartera.

Por otra parte se cita el caso de SECOHI Cía. Ltda., empresa dedicada a la importación y venta de repuesto y accesorios para vehículos semipesados, elaborado en el año 2014 por Toscano E, en donde se analiza a través de una prueba de hipótesis si la disminución en las ventas de repuestos tienen incidencia en la liquidez de la empresa, así mismo se identifican los posibles problemas que afectan a la liquidez, se efectúa un diagnóstico de la situación de la empresa en donde se menciona que entre los problemas se encuentran los elevados costos de importación, la competencia por parte de los países asiáticos con ello sus precios bajos en los repuestos y una baja rotación de inventarios. En este estudio luego de hacer un análisis interno y externo se presenta un plan de mejora de marketing, controles y seguimiento a los créditos otorgados.

Como parte de esta revisión literaria, se considera el trabajo Evaluación de la gestión Administrativa y Financiera en la empresa PESMEAL S.A., empresa de carga, presta servicios aduaneros de carga y descarga, este estudio elaborado por Simiester (2017) en donde evalúa la gestión administrativa y entre los problemas se encuentran la falta de liquidez, altos niveles de inventarios, ineficiente organización, en un análisis vertical de

las cuentas se aprecia un alto nivel de las Cuentas por Cobrar representado por un 63.6%. Se realiza una investigación analítica a partir de los estados financieros facilitados por el departamento contable de la empresa, a estos datos se aplicaron los ratios financieros para evaluar su evolución en diferentes periodos, en donde se denota el incremento de los días de cobranzas, se analiza la cartera de crédito y se puede evidenciar que hay deudores en condición de no pago por largos periodos de tiempo (120 días), además algunos se encuentran en proceso de liquidación. Se propone una planificación administrativa y financiera para mejora de la empresa a partir de una proyección de ingresos para los próximos cinco años, en donde se evalúa la forma de cumplir objetivos financieros a largo plazo. Reducir el plazo de cobro de los créditos, reestructurar las estrategias, pasar de 120 días a 30 días de cobro. Mantener control permanente sobre los ratios financieros para ajustarlo al cumplimiento de la planificación.

En los casos citados, se evidencia que las empresas se enfrentan a situaciones graves por la errada gestión financiera que ocasiona falta de liquidez, que en muchos casos se atribuye a los altos niveles de deuda no cobrada que mantienen las empresas. Para el estudio y planteamiento de propuestas se inicia de un análisis de los Estados Financieros y la aplicación de indicadores financieros, además se analiza el proceso de otorgamiento de crédito que utilizan las organizaciones en cada caso difieren de acuerdo a su actividad operativa. Es importante reconocer que el otorgamiento de crédito ayuda a captar a aquellos clientes que no cuentan con el recurso financiero

suficiente y con ello incrementar los niveles de ventas, por otra parte, los procedimientos para otorgar este crédito deben estar correctamente direccionadas para obtener una eficiente recaudación.

1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos

Madroño Cosío (2016) hace referencia en su texto Administración Financiera del circulante, que existen diferentes modelos para la Administración Financiera, entre uno de los aspectos relevantes menciona a la administración de cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar representan en toda organización el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago a un plazo determinado. Las condiciones para otorgar crédito pueden variar de una empresa a otra aun cuando estas se dediquen al mismo giro de negocio, sus políticas contienen elementos similares y dentro de ellas se estipula un plazo máximo de pago que por lo general se debe cumplir o convertirse en efectivo en corto. (pág. 96)

La variable independiente gestión de cuentas por cobrar implica los procesos que las empresas utilizan como parte de la administración financiera, para lograr hacer efectivo las promesas de pago. Luego de este proceso se conoce la situación de la cartera de crédito y como afecta o contribuye a la liquidez en la organización.

En el texto Finanzas Corporativas, Ross (2012) considera que otorgar crédito es realizar una inversión en un cliente ligado a la venta de un bien o

servicio, la finalidad de ofrecer crédito es estimular las ventas. Además, existe el riesgo de no pago y las organizaciones deben cubrir aquel riesgo; el costo de mantener las cuentas por cobrar, es decir las organizaciones deben mantener un equilibrio entre incrementar los niveles de ventas y el costo que le genera otorgar créditos.

En este sentido para evitar caer en el riesgo de no pago según Morales, J; Morales A (2014) en su texto analizan los elementos financieros denominado las 5 C's del crédito, en dónde se consideran los factores de riesgo que deben ser evaluados para analizar el crédito.

Conducta: Evalúa la calidad moral del posible cliente, contrasta la veracidad de la información otorgada además verifica el historial de pago de obligaciones con otros proveedores.

Capacidad de pago: evaluar la capacidad de haber generado recurso financiero suficiente para poder cubrir sus obligaciones contraídas.

Capacidad de endeudamiento: evalúa la solidez del futuro deudor y analiza la congruencia ente los recursos solicitados acordes a su giro principal mediante un análisis cuantitativo de riesgo financiero.

Capacidad de pago proyectada: se evalúa la perspectiva de crecimiento de la industria a la que pertenece el deudor, considerando indicadores macroeconómicos del país.

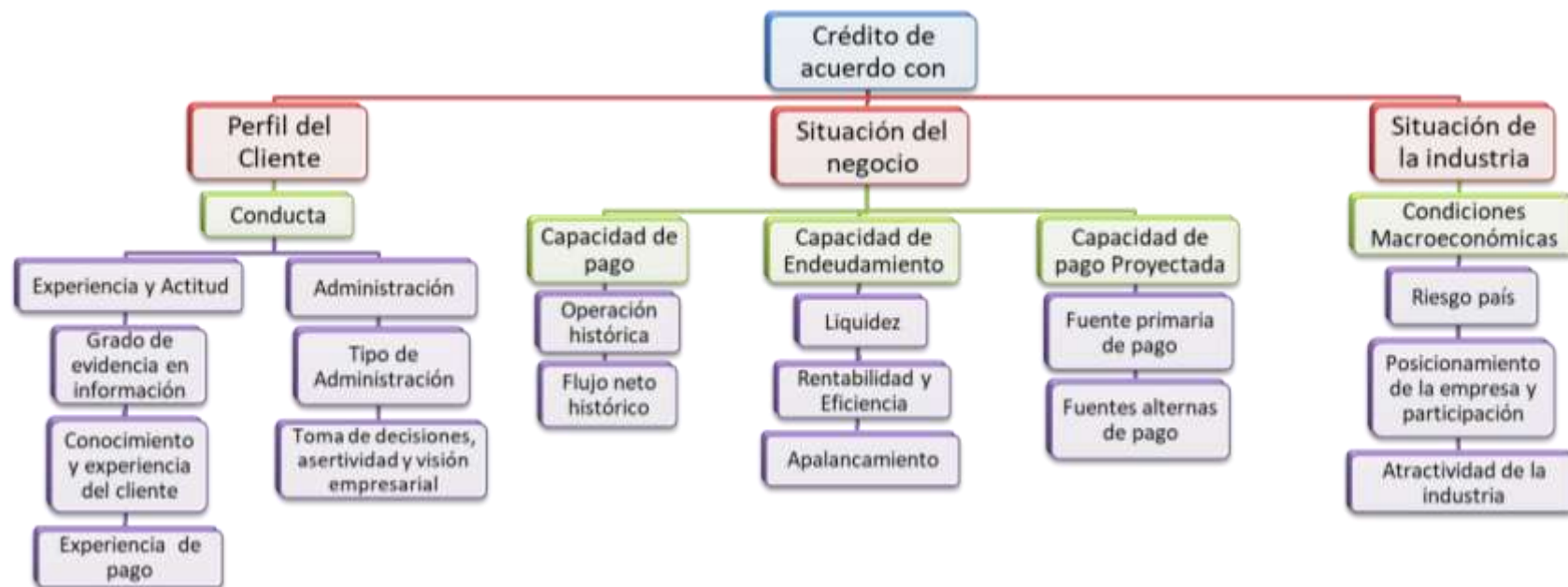


Figura N° 1 5 C's del Crédito

Fuente: Morales, J; Morales A (2014)

Elaborado: Bárbara Calero González.

Como procedimiento general de crédito que manejan las organizaciones que Ross menciona son: **términos de venta**; cómo propone la empresa vender sus productos, **análisis de crédito** distingue entre sus clientes la capacidad de pago a través de mecanismos que ayuden a determinar la probabilidad de no pago y finalmente **la política de cobranza**; luego de conceder el crédito la compañía concentra los esfuerzos para el cobro de efectivo.

A su vez Morales, J y Morales A, (2014, pág. 135) en cuanto al diseño de políticas de crédito de las organizaciones, indican: “En el diseño de una política de crédito deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones, cuando cumplen con estos requisitos los procedimientos se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito

Según los autores citados, los procedimientos de créditos son fundamentales en la organización de una empresa que realiza ventas a crédito, pues en ellas se establecen los plazos para un determinado pago, determinan descuentos por pagos anticipados, nivel de compra mínima para otorgar crédito e intereses por mora, entre otros. De la misma manera las organizaciones deben mantener un departamento responsable del crédito y cobranza que ayude a atenuar el riesgo que implica el otorgar créditos, quienes deben definir con responsabilidad sus funciones de créditos y cobros para ayudar

a incrementar las ventas y hacer efectivos los cobros para mantener la liquidez.

Entre las funciones genéricas que un departamento de crédito debe tener de acuerdo a los momentos, según Morales, J y Morales A, (2014) se dividen en preventivas y curativas en los diferentes momentos del proceso de otorgamiento de crédito hasta el cobro. (pág. 93)

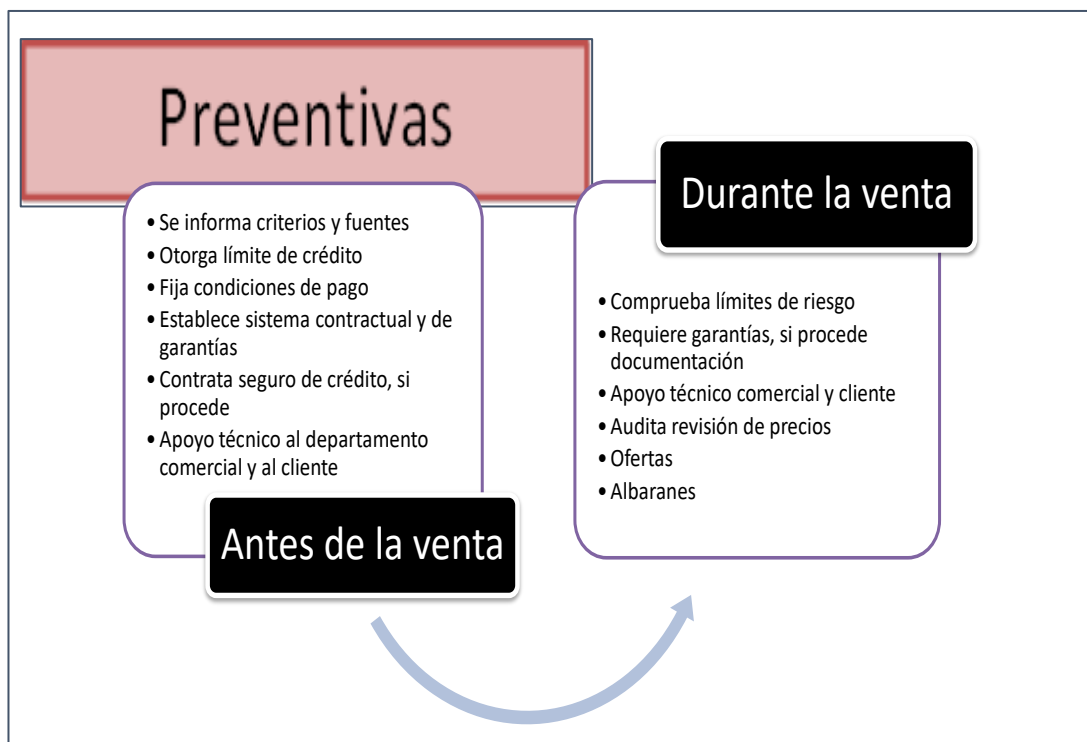


Figura N° 2 Actividades genéricas del departamento de crédito

Fuente: José Antonio Morales Castro, Arturo Morales Castro – Crédito y cobranza. Capítulo 4 Estructura del departamento de crédito y cobranza Pág. 93

Elaborado: Bárbara Calero González.

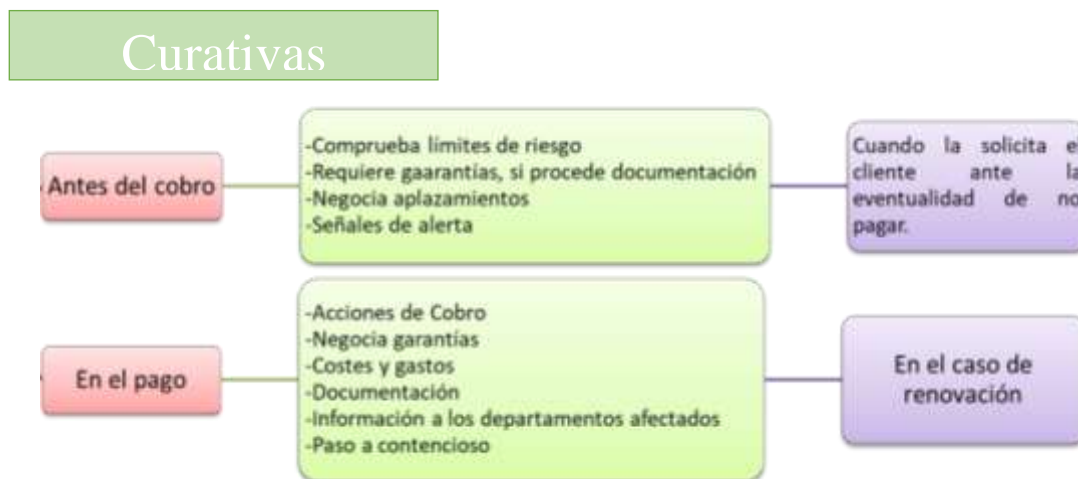


Figura N° 3 Actividades antes del cobro en el departamento de crédito

Fuente: José Antonio Morales Castro, Arturo Morales Castro – Crédito y cobranza. Capítulo 4 Estructura del departamento de crédito Pág. 94

Elaborado: Bárbara Calero González.

En los esquemas anteriores se han sintetizado las actividades que por lo general las empresas consideran en la gestión de crédito, es importante indicar para establecerse debe conocer cuál es el nivel óptimo de crédito que se debe otorgar, según Ross (2012) el punto óptimo es aquel donde los flujos de efectivo incrementales ocasionados por el mayor nivel de ventas son iguales a los costos de administrar el crédito y las cobranzas del mismo (todo lo relacionado al gasto de operación del departamento de crédito), las empresas que no conceden crédito no cuentan con este gasto.

Actividades de cobranza, consisten en examinar las cuentas por cobrar para detectar irregularidades y hacer el respectivo seguimiento para conseguir el pago de las cuentas. Entre las actividades que se ejecutan están las llamadas

telefónicas hasta la visita de abogados de la compañía, a pesar de no existir actividades estandarizadas se recomienda aplicar la acción de cobro que logre la mayor recaudación.

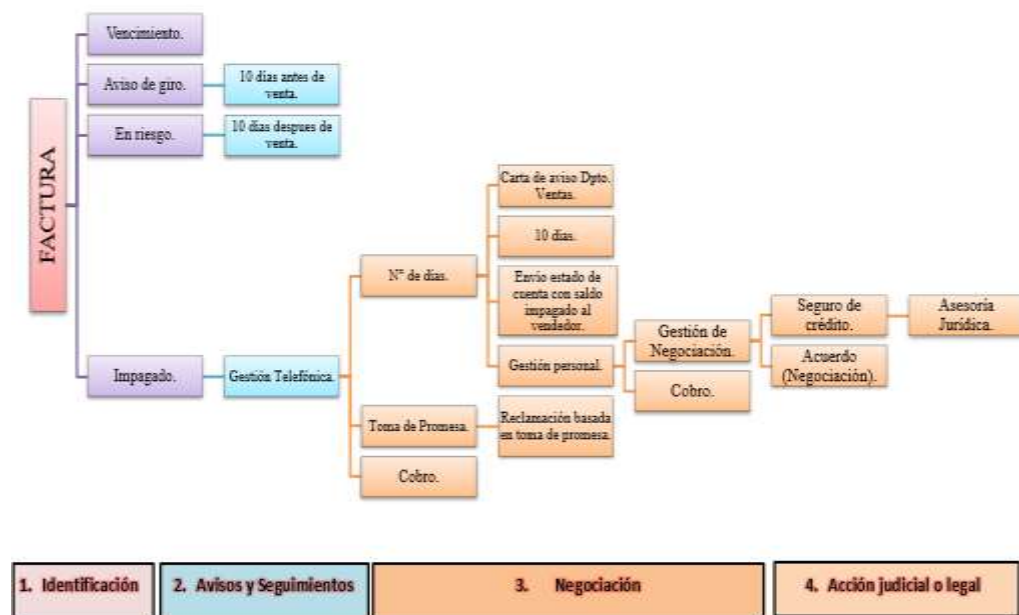


Figura N° 4 Gestión de Negociación.

Fuente: Santandreu, Eliseu, Manual del crédito mánager Capítulo Administración de cobranza, Pág. 156

Elaborado: Bárbara Calero González.

El no cumplimiento de pago por parte de los clientes constituye un riesgo para el flujo de la compañía, con el fin de mitigar este riesgo de cuentas incobrables la empresa hace uso de estrategias de cobro; según Ferrer, I; Medina, P.(2014) “el hecho que el cliente caiga en morosidad ocasiona que la empresa incluya en su flujo un apartado de gastos, con el fin de hacer efectivas una serie de facturas que el cliente no ha cancelado”, por este

motivo las compañías deben ser extraordinariamente prudentes en otorgar créditos a los clientes, ya que el gasto provocado por las cuentas impagas puede coincidir con el ingreso acrecentando por el importe relacionado con la inversión y afectar la facturación. (pág.176)

Por ende, un factor importante de atenuar en una organización es la morosidad, ya que el incumplimiento de un pago afecta en un largo plazo a la rentabilidad de la organización, ocasionando desniveles en la liquidez ya que la morosidad de cartera refleja una disminución en la rotación de cuentas por cobrar; es decir se amplían los días de no pago generando una cartera de crédito vencida, obstaculizando el funcionamiento normal financiero de la organización al no contar con la disponibilidad de recursos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Considerando el grado de importancia de la liquidez en la organización, Ross (2012) menciona que la liquidez es la facilidad con que los activos se pueden convertir en efectivo, las cuentas por cobrar que provienen de los valores no cobrados por los bienes y servicios que se vendieron, por eso la importancia de conocer ratios financieros de liquidez y de gestión para el presente trabajo.

Los indicadores financieros son herramientas que sirven para analizar el estado de las organizaciones, este análisis puede ser individual o comparativo y su fuente de cálculo son los estados financieros suministrados por las propias organizaciones; por lo general según la Superintendencia de

Compañías se clasifican en indicadores de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad. Para el desarrollo del presente trabajo se considerará los indicadores de liquidez y de gestión.

Según Córdova Padilla (2014) en su libro Análisis Financiero indica que los ratios de actividad o gestión miden el grado de eficiencia en que la empresa emplea sus recursos, miden el nivel de rotación de las diferentes categorías de Activos que posee o utiliza, considera además la velocidad de recuperación de créditos, estos indicadores son expresados en números de veces. (Pág.236)

Entre los principales indicadores de gestión se encuentran: Rotación de cartera, Rotación de Activos Fijos, Rotación de Ventas, Periodo medio de cobranzas, Periodo medio de pagos, entre otros.

En el libro Fundamentos de Administración Financiera define a la Rotación de Cuentas por Cobrar, Robles, (2014, pág. 35) indica “El número de veces que se financia a los clientes y los días que tardan en liquidar su adeudo”.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

El indicador pertenece a los ratios de gestión, cuya finalidad es medir la eficiencia de la utilización de recursos, esta razón indica el número de veces que se cobran las Cuentas por Cobrar durante el periodo de análisis.

Determina el tiempo en que la empresa tendría disponibilidad de dinero para satisfacer compromisos financieros u obligaciones a corto plazo.

La rotación de ventas, mide la utilización del Activo total, en otras palabras, la efectividad de la administración se lo conoce como coeficiente de eficiencia directiva, indica el número de veces que en un determinado nivel de ventas se utilizan los Activos, será más efectivo si los volúmenes de venta son mayores con determinados niveles de inversión, su análisis se asocia con las utilidades de operación y el periodo medio de cobranza.

$$\text{Rotación de ventas} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

El indicador periodo medio de cobranza determina el grado de liquidez de las Cuentas por Cobrar expresado en días, el comportamiento de este indicador afecta la liquidez, es decir; si los periodos desde la emisión de la factura hasta conseguir su pago son extensos.

El ciclo efectivo en la empresa permite controlar los procesos administrativos y financieros, por lo tanto; en el plazo de crédito debe considerarse el tiempo y la duración del proceso que conlleva el giro del negocio, desde la facturación hasta el pago del crédito.

$$\text{Periodo medio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas y documentos por cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

Por otra parte, para medir la capacidad que tienen las empresas para cumplir sus obligaciones a corto plazo se encuentran los indicadores de solvencia o liquidez, entre ellos se encuentran los indicadores: Liquidez corriente o Índice Corriente, Prueba ácida y Capital de Trabajo

Estos indicadores evalúan en la empresa su capacidad de respuesta en el caso en que todos sus acreedores corrientes paguen inmediatamente sus cuentas.

La liquidez corriente, indica la relación entre los activos y pasivos corrientes, mientras mayor sea el coeficiente, tiene mayor posibilidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Flores Villalpando, (2014) en su libro Análisis de los Estados Financieros señala que “La prueba de razón ácida, también conocida como Razón seca, su nombre proviene porque para su cálculo se eliminan los activos no líquidos del activo circulante”. (Pág.34)

$$\text{Razón ácida o seca} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Bienes de cambio}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Este indicador mide la capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones corrientes sin necesidad de utilizar sus inventarios (bienes de

cambio), es decir que depende de cualquier otro tipo de Activo Corriente y no de la venta de sus existencias actuales.

El capital de trabajo a diferencia de otros indicadores en la organización, es de gran importancia, verifica la liquidez con que cuenta la empresa para realizar sus operaciones día a día. Se analiza en términos monetarios, es la diferencia entre los Activos y Pasivos Corrientes de una empresa, el resultado es lo que la empresa posee para operar en su ciclo comercial.

$$\textit{Capital de trabajo neto} = \textit{Activo corriente} - \textit{Pasivo corriente}$$

1.3 Fundamentos legales

Para complementar el fundamento legal al desarrollo de la investigación se cita las diferentes normas que rigen a las cuentas por cobrar en las empresas. La Norma Internacional de Contabilidad NIC 1 (2015) menciona en su párrafo 12:

Se supone que los usuarios tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y del mundo de los negocios, así como de su Contabilidad, y también la voluntad de estudiar la información con razonable diligencia. En consecuencia, la evaluación exigirá tener en cuenta cómo puede esperarse que, en términos razonables, los usuarios con las características descritas se vean influidos al tomar decisiones económicas. (Pág. 4)

La aplicación de la NIC 1 establece el estudio de los Estados Financieros, por lo general se presenta en forma separada o de otro carácter público tal

como un informe anual. La evaluación de esta norma es esencial en el tratamiento del rubro de Cuentas por Cobrar y la presentación de los estados financieros establecidos en la Superintendencia de Compañías, manteniendo un valor esencial para el estudio en la verificación de documentos que sustenten la liquidez en la organización.

La Norma Internacional de Contabilidad NIC 7 (2015) menciona en su párrafo 4: El estado de Flujo de Efectivo, cuando se usa juntamente con el resto de los estados financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los Activos netos de la entidad, su estructura financiera (incluyendo su liquidez y solvencia) y su capacidad para modificar tanto los importes como las fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se puedan presentar. (Pág. 4)

El estudio de esta norma es de gran importancia, se describen las bases para la presentación de estados financieros, estos Estados Financieros deben presentar información realista y debe ser preparada sobre una base de un negocio en marcha. Los cambios en la presentación de los Estados Financieros deben mantener consistencia de un periodo a otro, además de acuerdo a la norma se presenta un análisis de los Estados Financieros donde se refleja los principales factores de la compañía entre ellos fuentes de financiamiento.

Como parte de los Estados Financieros de acuerdo a la NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo, proporciona un análisis de los cambios de efectivo y sus

equivalentes, entre las cuentas del Flujo de Efectivo comprende los Activos convertibles en efectivo con bajo riesgo, los cuales se mantienen para cumplir con los compromisos de pago en el menor tiempo posible.

La Norma Internacional de Contabilidad NIC 8 (2015) menciona en su párrafo 32 y 33.

Como resultado de las incertidumbres inherentes al mundo de los negocios, muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino sólo estimadas. El proceso de estimación implica la utilización de juicios basados en la información fiable disponible más reciente. Por ejemplo, podría requerirse estimaciones para:

- Las Cuentas por Cobrar de dudosa recuperación.
- La obsolescencia de los inventarios.
- El valor razonable de Activos o Pasivos financieros.
- La vida útil o las pautas de consumo esperadas de los beneficios económicos. futuros incorporados en los Activos depreciables.

Las obligaciones por garantías concedidas. La utilización de estimaciones razonables es una parte esencial de la elaboración de los Estados Financieros, y no menoscaba su fiabilidad. (Pág. 8)

Se refiere a la fiabilidad y comparabilidad de acuerdo con la presentación de los estados financieros. El estudio de los procedimientos antes mencionado abarca un mejoramiento en la rentabilidad de las organizaciones. Para asegurar la comparabilidad y eficiencia en los

procedimientos administrativos, en periodos actuales y anteriores con la finalidad de verificar los errores y los cambios de estimaciones, esto requiere un mayor estudio en su cobranza y cómo afecta la cartera de crédito, y si el cliente no cumple con los pagos de dichas mercancías.

La Norma Internacional de Contabilidad NIIF 9 (2014) menciona en su párrafo 5

- Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje.
- Un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles.
- El valor temporal del dinero.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita identificar todos los escenarios posibles, sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

El periodo máximo a considerar para medir las pérdidas crediticias esperadas es el periodo contractual máximo (incluyendo opciones de ampliación) a lo largo del cual está expuesta la entidad al riesgo crediticio, y no a un periodo más largo, incluso si ese periodo más largo es congruente con la práctica de los negocios. (Pág.17)

Las Cuentas por Cobrar; conocidas como los instrumentos financieros porque le ayuda a la empresa a financiarse, bajo NIIF 9 por tanto indica que se debe reconocer las cuentas por cobrar como Activos Financieros y su efecto por pérdida denominada deterioro de cuentas por cobrar. Los aspectos que se deben considerar en el análisis del deterioro de las cuentas por cobrar son: tipo de cartera, análisis de cada activo financiero; refiriéndose a la información detallada de cada tercero y finalmente el deterioro de cartera. Este último punto de gran importancia puesto que mediante la NIIF 9 se reconocen las pérdidas incurridas y se registran una vez identificados los indicios de deterioro y su medición se la realiza a través del costo amortizado.

Es decir la intención de la cuenta por cobrar es ganar participación en el mercado, vender y por este activo financiero se presentan flujos que se van a recibir con o sin intereses, contablemente se registra su costo amortizado.

LEY DE COMPAÑÍAS

Ley de Compañías (2017) justifica en su artículo 289 que:

Art. 289.- Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultado Integral y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera de la compañía.

El Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado Integral y sus anexos reflejarán fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha de cierre, según el artículo 289 hace mención la cual establece los plazos máximos de presentación por lo expuesto en el artículo es de tres meses después del cierre económico. En concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Art. 293.- Toda compañía deberá conformar sus métodos de Contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos. (Pág. 68)

La Ley de Compañías es un organismo esencial en la gestión económica, financiera de las empresas y en la Legislación Ecuatoriana. Se establece cuáles son los métodos aceptados en una presentación eficiente en su contabilidad; se considera como fuente económica porque son principios generalmente aceptados. Si la empresa tiene un factor económico aceptable permitirá la toma de decisiones respecto a inversiones del país, esto se reglamenta en las responsabilidades de la máxima autoridad con las leyes fundamentales en la Superintendencia de Compañías.

LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LORTI

Depuración de los ingresos sección primera de las deducciones.

Art 10 Las Deducciones. -

Además, la ley de régimen tributario interno (2017) hace énfasis en el literal 11:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (Pág. 19)

REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE LA LORTI.

Un elemento primordial es el reglamento LORTI (2017) menciona en sus artículos 27 y 76:

Art 27.- No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a Cuentas por Cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como Cuenta por Cobrar. (Pág. 15)

Art 76.- Las sociedades, las sucesiones indivisas obligadas a llevar Contabilidad y las personas naturales obligadas a llevar Contabilidad no considerarán en el cálculo del anticipo las Cuentas por Cobrar salvo aquellas que mantengan con partes relacionadas, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno. (Pág. 63)

En relación con las Cuentas por Cobrar según el artículo que menciona la LORTI, el monto de las provisiones será el 10% de la cartera total. Se establecen parámetros técnicos que mantengan los ingresos en la organización, y como el efecto de las cuentas incobrables serán deducibles hasta por el monto que la Junta Política y Regulación Monetaria Financiera establezca. Para los fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de Investigación

Estudio Descriptivo

El presente trabajo de investigación es de carácter cualitativo, se aplicó la metodología analítica; pues sirvió para investigar el comportamiento de un procedimiento establecido mediante el análisis de los hechos sobre la variable de estudio. La investigación que se planteó de tipo descriptivo sirvió para comprobar la idea a defender.

Según definiciones de Sampieri sigue un proceso inductivo; que va de lo particular a lo general. La exploración emplea métodos de investigación, evaluando y obteniendo conclusiones mediante el análisis de datos, el propósito es reconstruir la realidad. La exploración e indagación se la empleó con el fin de corroborar el problema de las cuentas por cobrar de la empresa SERLIPEN S.A.; siendo esto lo particular, y se considera la liquidez lo general con este proceso se reconocieron aspectos generales de los procesos administrativos y contables.

Para el análisis de los Estados Financieros se realiza un estudio retrospectivo y transversal debido a la naturaleza de los datos, puesto que se miden una vez y se encuentran en los registros de la empresa, son datos secundarios y no se tuvo participación en ello.

2.2 Métodos de Investigación

Para establecer el proceso de investigación se utilizaron los métodos: inductivo, análisis, y documental.

Método Inductivo – Análisis

Para el desarrollo del método inductivo, se tomó como referencia las variables dependiente e independiente, partiendo de ideas generales hacia los procedimientos contables. Con este método se verificó el problema planteado de las Cuentas por Cobrar y su afectación a la liquidez de SERLIPEN S.A., a través del análisis de los procedimientos contables que mantiene la empresa.

La información a ser observada y analizada se la obtuvo mediante la aplicación de herramientas de investigación como la entrevista estructurada; en la que se siguió una guía de preguntas específicas relacionadas al problema que mantiene la empresa con el fin de obtener la mayor cantidad de información posible; aunque no se dejó de lado las preguntas abiertas que surgieron con normalidad en el transcurso del diálogo.

La entrevista tuvo como objetivo principal conseguir información inmediata de las personas involucradas en el problema planteado, se ejecutó a través de un cuestionario de preguntas abiertas y se facilitó la interacción directa con el personal involucrado en el proceso de gestión de las Cuentas por

Cobrar de la entidad.

Por otra parte, como instrumento de análisis se empleó el método de observación, el objeto de observación es SERLIPEN S.A son las Cuentas por Cobrar y su afectación a la liquidez de la empresa. Con la observación se trató de describir y explicar el comportamiento de las Cuentas por Cobrar y el proceso de cobro para identificar situaciones de riesgo. El nivel de observación que se aplicó en el trabajo fue la sistematizada, donde se planifico el orden del proceso llevado a cabo por la empresa, especificó la conducta previa y posterior a la cobranza a través de una ficha de observación como herramienta para el análisis.

Método Documental

La investigación sobre información secundaria se realizó sobre documentos, registros contables, Estados Financieros y todo lo relacionado a las Cuentas por Cobrar de la empresa. La información requerida fue facilitada directamente por la Contadora de la empresa SERLIPEN S.A. con base a sus registros del año 2017.

2.3 Diseño de Muestreo

El levantamiento de información se ejecutó en las instalaciones de la organización, para este trabajo se tomó como población al personal de la empresa SERLIPEN S.A, considerando a aquellos que se encuentran

involucrados directamente con el proceso contable y administrativo de la entidad. La población de SERLIPEN S.A. está representada por 5 personas, entre ellos se encuentran el Presidente, Gerente General, Contador y dos Vendedores, por tanto, la población al ser finita implica que se debe aplicar la técnica de entrevista a la totalidad de los colaboradores para obtener resultados fiables.

Tabla N° 1 Población y Muestra

Cargo	Población	Muestra
Presidente.	1	1
Gerente.	1	1
Contador.	1	1
Vendedor	2	2
Total	5	5

Fuente: Empresa SERLIPEN S.A.

Elaborado: Bárbara Calero González.

2.4 Diseño de recolección de datos

Fuentes de investigación

Con la finalidad de obtener información relevante para el desarrollo de esta investigación se utilizó libros físicos y digitales para obtener información sobre los procesos y reportes de la gestión financiera.

Técnicas de investigación

Se utilizó la técnica de entrevista, para lo cual se comenzó con un breve diálogo entre entrevistador y entrevistado con preguntas acordes al objeto de la investigación, estos datos ayudaron aclarar la veracidad de la idea a defender.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de datos

Como parte del proceso de investigación se aplicó la técnica de entrevistas a los colaboradores de SERLIPEN S.A., compuesta de cinco individuos con el fin de conocer información importante acerca del otorgamiento de créditos que la empresa emplea, para analizar las falencias en los procedimientos de crédito para recuperar valores vencidos. En este procedimiento se involucró a todos los colaboradores de la empresa que están inmersos en el manejo de procesos contables y administrativos de la organización, pues son quienes conocen de cerca los procesos y aportan con ideas de mejoras, con ello se pretende disminuir riesgos de cuentas incobrables. Se entrevistó al Abg. Nelson Paredes; Presidente, Tlgo. Mario Arias; Gerente General, Contadora; Ing. Gabriela Aquino y finalmente se realizó una mesa de trabajo tipo entrevista con los dos vendedores los Sres. Oswaldo Aránea y Rodolfo Reyes, a continuación; se presentan los resultados de las diferentes entrevistas aplicadas. Es importante mencionar que el bosquejo de las preguntas difirió de una entrevista a otra, debido a que la información que maneja cada entrevistado es diferente y poseen diferentes percepciones.

3.1.1 Análisis de la entrevista

Entrevista al presidente de la empresa Abg. Nelson Paredes

- 1) ¿Conoce la usted la actividad económica a la que se dedica la empresa que usted dirige?**

La actividad principal de SERLIPEN es la distribución y comercialización de piezas y partes de vehículos y lubricantes, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y contribuir al desarrollo y crecimiento de la institución.

- 2) ¿Conoce usted las actividades que se desarrollan en cada área de la empresa?**

La presidencia como ente rector considera que las áreas que funcionan en la empresa son necesarias, sin embargo, no se identifica de manera exacta el detalle de las actividades que se desempeña en cada área. Así mismo considera que el rumbo de la empresa no es malo debido a que se mantiene informada de manera general con la gerencia de las actividades, pero se reconoce que existen ciertas falencias que se pueden mejorar poco a poco.

- 3) ¿De acuerdo a su percepción cuál es el mayor problema que mantiene la empresa en el desarrollo de sus actividades?**

El presidente de SERLIPEN S.A indica que la falta de liquidez, es el principal

problema ocasionado por el no cumplimiento de pago de los clientes. En este sentido la presidencia considera que la falta de responsabilidad de los clientes de no cumplir en cancelar los créditos en 15 días, se debe a que no existe el seguimiento efectivo y adecuado, provocando aquello elevar la cartera vencida en ciertos periodos.

4) ¿Conoce los niveles de cartera vencida que mantiene la empresa?

La parte rectora de la institución ha exigido en los últimos meses a la contadora elaborar una serie de reportes en donde muestra las cifras financieras de la empresa, reflejando el problema de cartera y los niveles de venta a crédito que realiza la empresa.

5) ¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de crédito?

El presidente no mantiene un procedimiento definido, la persona encargada analiza en ciertos clientes la solvencia, garantías de pago que puede ofrecer el cliente e historial crediticio. Aunque la mayor parte de los créditos se otorgan a clientes conocidos. Sin embargo, la ausencia de políticas claras y seguimiento efectivo no ayudan a fortalecer las medidas de cobro de los créditos.

6) ¿Cree usted que se toman las acciones necesarias de control para atenuar los riesgos de otorgar crédito?

En la actualidad no se sigue un procedimiento completo para el debido control de crédito, por lo que no se recupera los valores de las mercaderías de manera eficiente y cumplir con varios de los proveedores, por ello es necesario adoptar medidas en las políticas de crédito donde el cliente se comprometa con el pago de la factura en el plazo establecido, además considera que es importante y urgente establecer mejores medidas y procesos para el otorgamiento de créditos.

En ciertas ocasiones se sigue un proceso dependiendo del tipo de cliente, sería eficaz que exista un proceso con mayores regulaciones y que sea aplicado a todos los posibles clientes sin distinción alguna, para de esta manera reducir la cartera de crédito, con ello buscar que la empresa se encamine a una rentabilidad solvente y cumplir con las metas establecidas.

7) ¿Cree que la gestión de cobranza afecta el resultado de la empresa?

Se considera que una buena gestión empresarial en el análisis de la empresa SERLIPEN S.A, cuya base es su sistema financiero, comenzando con el Flujo de efectivo que representa un verdadero problema para el personal de cobranza, es una forma empírica al analizar los procedimientos que se aplican para recuperar el recurso que adeudan algunos clientes, estos procesos de cobros no son los mas adecuados por el momento, pero se intenta mejorarlo

continuamente.

8) ¿Si en la actualidad existe un alto índice de cuentas por cobrar que está afectando a su flujo de efectivo, qué medidas usted cree que podría emplear para la gestión de cobranzas?

La liquidez es fundamental en la organización; es el motor para continuar realizando las operaciones. También indica que sería necesario implementar un plan de emergencia para la recaudación inmediata de los créditos a través de incrementar la presión en los cobros, otorgar descuentos por pronto pago y para los nuevos créditos reducir sus plazos de esta manera lograr una recuperación de cartera.

9) ¿Conociendo los desfases en los tiempos de cobro que ha tenido la empresa en qué tiempo considera usted que se puede recuperar la cartera vencida?

Las medidas a aplicar para mejorar la gestión de cobranzas se establecieron aproximadamente 6 meses, puesto que van a seguir solicitando mercadería, pero a estas nuevas compras se les solicitará que sean canceladas al contado dependiendo del monto y adicional la cancelación parcial de la cartera vencida.

10) ¿Considera usted que es necesaria la incorporación de algún área adicional como un departamento de crédito y cobranzas y con ello requerimiento adicional de personal?

Por el momento la ausencia de la liquidez limita reestructurar a la organización, sin lugar a duda existe la necesidad de adecuar y fortalecer el área de cobros subdividiéndola en otras áreas e incrementando personal, SERLIPEN S.A ha analizado esta opción, pero en el mediano plazo en donde se aspira mejores resultados económicos que le permitan hacer frente a esta necesidad.

Entrevista al Gerente General Tlgo. Mario Arias

1) ¿Conoce usted las actividades que se desarrollan en la empresa que administra?

El Gerente manifestó que se dedica a la comercialización de partes y componentes de vehículos y de lubricantes, cuentan con 7 años en el mercado y durante este tiempo se ha acaparado un considerable número de clientes en la provincia.

2) ¿Conoce usted las áreas que funcionan en la empresa y cumplen estos con manual de funciones y procedimientos?

El conocimiento de la gerencia en cuanto a las áreas que funcionan en la empresa es aceptable, se detalla y se relaciona con ellas para la toma de

decisiones, es así que indica que en la empresa existe el departamento contable que lo integra una persona, comercialización y venta a cargo de dos vendedores, además la gerencia, la presidencia de la empresa en conjunto se encargan de velar por la parte administrativa y financiera.

Las acciones y actividades que realizan los colaboradores son en base a directrices y comunicación verbal de sus superiores, lo que en la actualidad representa un débil sistema de cumplimiento de funciones, pues debido a que la ausencia de un manual de funciones y procedimientos adecuado e idóneo dirigido los colaboradores de sus actividades, no asegura una eficiencia y eficacia de las actividades que viene desarrollando en cada área.

3) ¿Conoce usted el procedimiento que lleva a cargo la persona encargada del área contable?

La gerencia manifiesta que en el área contable mantiene una persona con perfil profesional como responsable en esta área y aunque desconoce detalladamente los procedimientos que esta ejecuta, si conoce de las actividades que realiza como son: registros contables, facturación, manejo de nómina y además reporte de créditos.

En este sentido las funciones de SERLIPEN S.A no se encuentran segregadas, puesto que la empresa no cuenta con mayor recurso humano.

4) ¿De acuerdo a su percepción cual es el mayor problema que mantiene la empresa en el desarrollo de sus actividades?

La gerencia manifestó que el problema existente en la actualidad es la ausencia de la liquidez, lo que se corrobora al revisar la información financiera de la institución, la falta de flujo en ciertos periodos, ocasiona el no cumplimiento con los proveedores, provocado por la ausencia de procedimientos en los créditos que la misma institución otorga y que no se recuperan a tiempo, al no contar con un manual de procedimientos ocasiona que los colaboradores no se hagan responsables en su totalidad de una actividad en específico.

5) ¿Conoce usted el manejo del procedimiento de crédito por parte de la contadora?

Se otorga crédito a los clientes recurrentes en el negocio, es decir a los más conocidos por lo tanto no se estudian los antecedentes del cliente para otorgarle el crédito, se toman datos de sus pedidos, fecha tentativa de pago y se concede el crédito directamente. En ciertos casos el crédito es aprobado por el presidente de la compañía.

6) ¿Luego del otorgamiento de crédito, como califica el proceso de cobranza que mantiene la empresa?

Cómo las actividades en la compañía no están segregadas, la misma persona se encarga de la cobranza. Se concede 15 días de crédito independientemente del monto adeudado, luego de aquello se procede a sus cobros, estas actividades se

realizan a criterio del contador y según como responda el cliente puesto que no hay un procedimiento definido.

7) ¿En la empresa se realiza análisis comparativos de las cuentas por cobrar para determinar si hay incremento o no en la liquidez?

La contadora realiza un reporte comparativo de las cuentas por cobrar cada mes, el plazo de pago de los clientes es de 15 días y en su mayoría no están cumpliendo, se extienden hasta 30 o más días de pago, lo que ocasiona falta de liquidez para cubrir el capital de trabajo en los periodos de operación. En ciertas ocasiones para mantener el negocio en marcha y cancelar a los proveedores se ha tenido que recurrir a financiamiento a corto plazo.

8) ¿Conociendo los desfases en los tiempos de cobro que ha tenido la empresa en qué tiempo considera usted que se puede recuperar la cartera vencida?

Ante la problemática de la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar repercutiendo en la rentabilidad, por decisiones no exitosa, SERLIPEN S.A está buscando la manera de resolver esta problemática, es así que la gerencia manifiesta que la ausencia de procesos para efectivizar el cobro, deberán contrarrestarse través de estrategias atractivas y de convenio para lograr la recuperación inmediata dirigidas al cliente , por lo que conociendo el volumen de crédito y todo el trabajo, hay que realizarse. Se estima que en seis meses sería un tiempo óptimo para alcanzar el objetivo.

9) ¿Considera que es importante adoptar nuevas medidas de control con relación al riesgo de la liquidez, la gestión de cobranza y registro contable?

La gerencia manifiesta que es de gran importancia adoptar medidas para la gestión de cobros, debido a que la empresa requiere afrontar sus obligaciones a corto plazo y adoptar medidas de control para mejorar su rentabilidad, minimizar el riesgo de no pago y con ello mejorar la liquidez, por ello es necesario implementar herramientas para controlar la cartera de crédito a corto plazo.

10) ¿Estaría dispuesto a implementar nuevos procesos y un área encargada exclusivamente al crédito?

Mencionando previamente la situación que ha mantenido la empresa y los problemas de recaudación que se han presentado, el gerente considera que el área de crédito merece gran importancia porque la empresa depende de ella para generar el flujo de efectivo del negocio. Por lo tanto, cree conveniente la inversión en personal encargado y calificado para el desarrollo del proceso de crédito, así como la estipulación de procedimientos y políticas direccionados a los créditos que se otorgan.

Entrevista a la Contadora de la empresa Ing. Gabriela Aquino Palma:

- 1) ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa SERLIPEN SA y cuáles son sus funciones dentro de la misma?**

La contadora Gabriela Aquino Palma manifestó que lleva laborando 4 años en la empresa, entre las funciones a cargo que tiene está la de llevar el control de todo el procedimiento contable de la compañía, desde los registros diarios hasta la elaboración y presentación de Estados Financieros. Adicional al área contable se desempeña en el control y registro de nómina debido a que son pocos los colaboradores que integran la organización, mencionaron que su función es encaminar el negocio, dirigir los procedimientos de la organización para una buena toma de decisiones a favor de la empresa.

- 2) ¿Cuál es la actividad económica de la empresa SERLIPEN S.A.?**

La empresa SERLIPEN S.A, se dedica a la venta de partes accesorios, repuestos, lubricantes, llantas, aros y demás para vehículos livianos y pesados.

- 3) ¿En su opinión de qué manera las cuentas por cobrar de SERLIPEN afectan a su capital de trabajo?**

La contadora indicó que la compañía mantiene un porcentaje alto en la afectación del impacto de las cuentas por cobrar al capital de trabajo, puesto que su cartera de crédito es del 70% y esto afecta considerablemente a la liquidez de la empresa ocasionando demora en las compras de inventario

siendo este el capital principal para continuar las operaciones de la empresa.

4) ¿Qué acciones conoce usted que la empresa pone en práctica para reducir la morosidad de los clientes?

La contadora manifestó que una de las claves para reducir la morosidad en la empresa SERLIPEN S.A., es mantener un límite de los montos adeudados, cuando los clientes llegan a este límite se les cierra automáticamente el crédito y más aún en caso de que no respondan con el pago, estas acciones aplicadas últimamente han ayudado a reducir la morosidad de los clientes en los plazos establecidos.

5) ¿Considera que es importante realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar?

Es fundamental el seguimiento de las cuentas por cobrar ya que representan las obligaciones que tienen terceros con la empresa a corto o largo plazo en el giro del negocio, efectivizar estas obligaciones ayuda a la compañía a obtener una liquidez aceptable, y de esta manera la empresa afronta riesgos en la recuperación de la cartera de crédito.

En algunos casos la morosidad de los clientes perjudica el crecimiento económico de la organización, por tal razón es de gran importancia mantener el control de las cuentas y con esta gestión garantizar la recuperación de cartera de crédito.

6) ¿En su opinión qué criterios se debe considerar al momento de evaluar la capacidad crediticia de un cliente?

La contadora considera que un elemento fundamental al momento de evaluar la capacidad crediticia de un cliente son las relaciones comerciales que estos mantienen con otras empresas, es decir tener una percepción de afrontar las obligaciones al momento de acceder a un crédito en los plazos establecidos.

Considera que al momento de evaluar la capacidad de pago del cliente la empresa debe observar su historial crediticio, la antigüedad en el mercado, la garantía que ofrece; para de esta manera asegurar la recuperación de los valores de la mercadería.

7) ¿La empresa realiza un seguimiento a las cuentas por cobrar y cual es procedimiento que mantiene?

Se realiza un reporte informativo con periodicidad mensual, el cual consiste en un listado de cuentas por cobrar de la empresa SERLIPEN S.A, cada cierre de mes en donde se puede observar que la mayoría de clientes son socios de cooperativas a los que se les otorga un tiempo de crédito de 15 días. Al momento del cierre del listado en el reporte se ve reflejada la cantidad de días que lleva transcurrido el crédito, en caso de estar fuera del periodo de crédito, se notifica al cliente.

8) ¿Qué recomendaciones plantearía para que la empresa optimice su recaudación de cobros?

Las recomendaciones que propone es que la empresa solo venda al contado hasta estabilizar su flujo de efectivo, con el fin de tener un mayor capital y evitar la morosidad de los clientes en menor tiempo posible.

Por otra parte, en un periodo de implementar estrategias para recuperar los valores de créditos vencidos para cubrir los pagos a proveedores y mantener el funcionamiento óptimo de las actividades de la organización.

Luego del periodo de recuperación, para otorgar créditos la empresa debe implementar sistema de pagos electrónicos; cobros con tarjetas de crédito adquiriendo el servicio de Datafast; es un sistema de cobro accesible en cualquier dispositivo. Para enfrentar los riesgos de morosidad de los créditos la compañía debería optar por solicitar la cancelación del 50% al contado y por la diferencia otorgaría crédito.

9) ¿Cuál considera usted que es el problema principal que se ha presentado en la empresa?

La empresa SERLIPEN S.A tiene como problema principal el otorgamiento de crédito sin control, puesto que clientes que ya tienen cuentas vencidas siguen solicitando créditos; los cuales son aprobados por los propietarios de la empresa en muchos casos sin consultar el estado crediticio del cliente más

bien los aprueban por el grado de afinidad que mantienen o por recomendaciones, ocasionando un riesgo para la organización.

El atraso de los valores de las facturas no cobradas, impiden el rendimiento financiero y la obtención de recursos de la empresa, por lo tanto, se debe encaminar a una solución que favorezca el crecimiento económico de la organización y mejorar sus ventas a lo largo del periodo.

10) ¿Considera que la concesión de crédito es de forma ágil y transparente?

La Ing. Gabriela Aquino Palma manifestó que la concesión de crédito es ágil, se otorga créditos sin analizar en su totalidad el perfil del cliente, razón porque no se puede recuperar la cartera de clientes. Se otorga créditos por afinidad con los directivos o recomendaciones, estos clientes en su mayoría ya tienen valores pendientes de cancelar, pero por relaciones de amistad se les vende ocasionando el incremento de la deuda y no se recuperan los valores adeudados.

Entrevista a los vendedores los Sres. Oswaldo Aránea Palma y Rodolfo Reyes Del Pezo.

1) Como vendedores de SERLIPEN S.A. ¿Cuáles son las actividades y funciones que desarrollan en su rol?

Lo manifestado por los entrevistados es que desempeñan funciones de vendedores o asesores comerciales, entre las actividades que realizan están:

Contactar al cliente, ofrecerle los productos, hacer llegar el producto donde el cliente requiera, ciertos clientes solicitan instalaciones de las partes, control de inventario y cobro de las facturas.

2) ¿Por qué cree que SERLIPEN S.A. mantiene una acogida en el mercado peninsular?

Mantiene varios años en el mercado, una de las características en los productos y servicios que ofrece, además parte de sus clientes son las cooperativas de transportes peninsulares quienes mantienen relación comercial permanente son los dueños de la empresa.

3) Los clientes presentan objeciones respecto al producto ofertado.

Los clientes no manifiestan objeciones sobre el producto, más bien por el servicio como por ejemplo formas de hacer llegar el producto porque en muchos casos no pueden retirarlos en las instalaciones de la empresa, los envíos tardan 24 horas.

4) ¿Cuáles son los factores que destaca el cliente de SERLIPEN S.A.?

Disponibilidad de los productos, atención al usuario y costos.

5) ¿Considerando las ventas del último año, qué porcentaje atribuye a las ventas a crédito?

Se considera entre un 70% u 80% lo que se le atribuye a la economía del país ya que la empresa por no perder sus clientes concede créditos, los cuales se otorgan de inmediato. Por otra parte, la demora en los cobros afecta a la

comisión de los vendedores ya que en muchos casos estos créditos no cumplen con el plazo pactado.

6) ¿Conoce usted los procedimientos para otorgar crédito a los clientes que maneja la empresa?

Los vendedores argumentan que no tienen conocimiento si se lleva un procedimiento, la contadora les informa la aprobación que muchas veces viene por parte de los dueños y se procede al despacho.

7) ¿Cómo realizan el proceso de cobro?

Se efectúan llamadas días antes de cumplir la fecha de plazo, cada vendedor llama a su cliente. En el caso que se cumple la fecha se reporta al departamento contable de allí en adelante se desconoce el proceso que se emplea.

8) ¿Se considera estar totalmente capacitado para efectuar un adecuado proceso de gestión de cartera?

Llevar ese proceso es muy delicado, desde la persona que otorga el crédito hasta la que hace las gestiones de cobro debe tener experiencia, debe existir continuidad de cobros, relación cordial con los clientes, conocer estrategias adecuadas de cobro, se necesita estar capacitado para beneficio de la organización.

9) ¿Qué opinan sobre la implementación de un departamento de crédito y cobranzas?

Sería de gran utilidad para la empresa, se tendría un mayor control y seguimiento de los créditos otorgados, son fundamentales para tener un eficiente control de recuperación de cartera, desde la confirmación de solicitud como el proceso de investigación de la persona que solicita.

10) ¿Qué estructura y organización considera usted que debe mantener el departamento?

Establecer y documentar las políticas de crédito y que sean conocidas por todos los clientes y personal de la empresa.

Definir el tiempo máximo para que los clientes paguen sus facturas y no incumplir el plazo.

Plantear descuentos por pronto pago y de la misma manera penalidades en caso de incumplimientos como multas o intereses.

3.2 Ficha de Observación

La siguiente ficha tiene como finalidad recopilar información de las cuentas por cobrar de la empresa SERLIPEN S.A para corroborar y ampliar información obtenida en entrevista.

Cuadro N° 1 Ficha de Observación

	Actividad	Si	No	Observación
A	¿Cuentan con la función de un departamento especializado o agentes de cobranzas?		X	Se encarga la misma contadora.
B	¿Existe un archivo digital y física de la facturas y comprobantes de pago?		X	Únicamente emisión de reportes físicos.
C	¿Existen políticas y procedimientos en cuantos a la otorgación de crédito en los procesos de cobro?		X	La política de la empresa solo consta de 15 días de crédito.
D	¿En la contabilidad se registran oportunamente las cuentas por cobrar y sus cuentas vencidas?	X		Se lo realiza mensualmente.
E	¿La mercadería vendida se factura el mismo día que se entregan?	X		Si se registra la factura vendida
F	¿Se envían notificaciones del estado actual de la cuenta a los clientes que mantienen deuda?		X	No, únicamente llamadas telefónicas recordando el saldo adeudado.
G	¿Se prevé que los vendedores no se encarguen de las cobranzas?		X	Son de apoyo a la contadora para la gestión de cobranzas.
H	¿Hay control a las gestiones de cobranzas que realizan los vendedores?	X		Si, se les envía factura y el cliente recibe comprobante en caso de abono de la deuda.
I	¿Se lleva un registro de pagos parciales?	X		De manera regular.

Fuente: Proceso de investigación

Elaboración: Bárbara Calero González

3.3 Limitaciones

El levantamiento de información mediante entrevistas fue aplicado al personal administrativo y contable de la empresa SERLIPEN S.A, no se presentaron inconvenientes en la recolección de información, esta actividad fue fundamental para el desarrollo del proyecto, se logró obtener la percepción de créditos y la gestión de cobros que aplica. Se contó con la predisposición y colaboración para desarrollar ideas que pueden ayudar al mejor funcionamiento de la organización.

3.4 Resultados

Luego de las entrevistas efectuadas a los colaboradores de SERLIPEN S.A, los resultados que se obtuvieron reflejan que la compañía presenta graves problemas en la disponibilidad de Flujo de efectivo, ocasionado por el alto nivel de otorgamiento de créditos, eso ha afectado la gestión de cuentas por cobrar debido al atraso de pagos de clientes impidiendo un rendimiento óptimo en la situación financiera y sobre todo porque la empresa no mantiene procedimientos de crédito y cobranza.

La insuficiencia en la liquidez presenta un porcentaje de 4,28% de cartera vencida se considera que el procedimiento de cobro no es el adecuado, lo que ocasiona un riesgo en el pago de proveedores y adquisición de nuevas mercaderías.

Se evidencia una alta morosidad de clientes, los que deberían mantener crédito cerrado hasta la cancelación total, pero como la empresa no maneja

procedimientos firmes los dueños siguen otorgando créditos que se han convertido en riesgo.

El proceso que mantiene la empresa para la concesión de créditos consiste en emplear un lapso de 15 días en donde se realiza una evaluación de la capacidad crediticia de los clientes, luego de otorgar el crédito se concede 15 días para que el cliente realice el pago, porque de éstos depende la liquidez de la empresa, adicional la contadora genera un reporte para los administradores de manera mensual informando las cuentas pendientes de cobro; no hay un seguimiento de cobro.

La globalización ha brindado un sinnúmero de opciones que pueden ayudar a las empresas a ser mejor dentro del mercado comercial, además estar a la vanguardia en temas de tecnología, pero en las entrevistas se mencionó que la empresa no cuenta con sistemas de cobros fáciles de adaptar; como el sistema de Datafast, ésta es una herramienta ágil y eficaz que le ayudaría a mejorar los procesos de cobro, recuperar la cartera vencida mejorando la liquidez de la empresa.

Tabla N° 2 Estado de Situación Financiera Activos Corrientes Empresa SERLIPEN S.A Año 2017

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
ANÁLISIS VERTICAL			
Fecha Corte: 31/12/2017			
<u>ACTIVOS</u>			
<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>			
EFECTIVO	7.176,61		3,02%
Caja Almacen de Repuestos	575,35		8,02%
Caja Cheques posfechados	6.501,26		90,59%
Caja Chica	100,00		1,39%
REALIZABLE	141.778,28		59,63%
Inventario Mercadería Almacén	141.778,28		
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	67.788,66		28,51%
Cuentas por cobrar LIBERPESA S.A.	12.423,79		18,33%
Cuentas por cobrar C.L.P.	16.009,47		23,62%
Cuentas por cobrar otros clientes	39.355,40		58,06%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	216.743,55	91,15%	100,00%
<u>ACTIVOS NO CORRIENTES</u>			
PRÉSTAMOS A EMPLEADOS	849,62		0,36%
Gabriela Aquino Palma	359,62		42,33%
Reyes Rodolfo	300,00		35,31%
Edison Muñoz Quimi	190,00		22,36%
CRÉDITO TRIBUTARIO	18.797,25		7,91%
Crédito tributario (IVA)	135,49		0,72%
Crédito tributario a favor de la empresa (Impuesto a la Renta)	5.503,93		29,28%
Impuesto a la Renta del ejercicio	6.445,26		34,29%
Iva 12% por compras locales netas de bienes	5.748,79		30,58%
Iva 12% por compras locales de servicios	89,76		0,48%
Credito tributario	874,02		4,65%
<u>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</u>			
<u>DEPRECIABLES</u>			
EQUIPOS DE OFICINA	199,50		0,08%
Aire Acondicionado Almacen de Repuestos	478,80		
Depreciación Acumulada de Equipos de	-279,30		
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	337,27		0,14%
Impresora Epson FX-890+ Almacen de	580,36		
Computador INTEL BORE 15-4440 (Almacen de Repuestos	527,28		
Depreciación Acumulada Equipos de	-770,37		
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	848,74		0,36%
Herramientas	1.821,55		
Aspiradora	447,00		
Depreciación Acumulada Maquinarias y Equipo	-1.419,81		
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	21.032,38	8,85%	100,00%
TOTAL ACTIVOS	237.775,93	100,00%	

Fuente: Situación Financiera Empresa SERLIPEN S.A

Elaboración: Bárbara Calero González

Tabla N° 3 Estado de Situación Financiera Pasivos Corrientes Empresa SERLIPEN S.A Año 2017

PASIVOS		
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	59.390,22	64,69%
Proveedores Almacen de Repuestos	59.390,22	64,69%
OBLIGACIONES CON FINANCIERAS	18.039,90	19,65%
Banco Bolivariano Cta. Cte. # 7005014403	18.039,90	19,65%
OTRAS OBLIGACIONES	1.475,65	1,61%
Iess Aportaciones	707,99	0,77%
Iess Fondos de Reserva	201,19	0,22%
Participación de Trabajadores 15%	13,76	0,01%
Provision Jubilacion Patronal	78,54	0,09%
Provision Bonificación Desahucio	474,17	0,52%
CUENTAS POR PAGAR VARIOS ACREEDORES	5.974,51	6,51%
Acreeedores Diversos	5.974,51	6,51%
RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA	567,26	0,62%
312 - Transferencia de bienes de naturaleza corporal	485,48	0,53%
310.-Por concepto de servicio de transporte privado de pasaj	75,87	0,08%
341 -Retenciones aplicables 2%	5,91	0,01%
RETENCIONES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	144,39	0,16%
Retención 70% IVA en la prestación de otros servicios	15,34	0,02%
Retención 30% IVA por la compra de bienes	129,05	0,14%
OTROS IMPUESTOS	6.212,62	6,77%
Iva 12% por ventas locales netas (excluye activos fijos)	6.212,62	6,77%
TOTAL PASIVOS	91.804,55	38,61%
PATRIMONIO		100,00%
CAPITAL SOCIAL		
ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS	900,00	0,62%
RESERVAS		0,00%
Reservas Legales	3.297,12	2,26%
APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES		0,00%
Liberpesa Mercaderia	140.473,28	96,23%
GANANCIAS Y/O PÉRDIDAS ACUMULADAS		0,00%
Resultado 2017	5.250,39	3,60%
RESULTADOS NIIF'S		0,00%
Resultados Acum. adopcion Niif por primera vez	-3.949,41	-2,71%
TOTAL PATRIMONIO	145.971,38	61,39%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	237.775,93	100,00%
TLGO. MARIO ARIAS	ING. GABRIELA AQUINO	
GERENTE GENERAL	CONTADORA	

Fuente: Situación Financiera Empresa SERLIPEN S.A

Elaboración: Bárbara Calero González

Tabla N° 4 Estado de Resultado Integral Empresa SERLIPEN S.A Año 2017

SERLIPEN S.A.			
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
ANÁLISIS VERTICAL			
Fecha Corte: 31/12/2017			
CUENTAS DE INGRESOS			
VENTAS NETAS ALMACEN DE REPUESTOS		374.493,63	
VENTAS BRUTAS ALMACÉN			
Ventas credito Tarifa 12%	345.105,63		
Ventas contado Tarifa 12%	30.951,52		
DES CUENTOS Y DEVOLUCIONES EN VENTAS			0,42%
Devoluciones en Ventas	-1.563,52		
COSTO DE VENTAS			
Costo de Ventas Almacen de Repuestos	-280.719,71		74,96%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	93.773,92		25,04%
			100%
GASTOS OPERATIVOS			
GASTOS DE PERSONAL		55.647,41	14,86%
Aporte Patronal IECE-SECAP	4.667,00		
Décimo Cuarto Sueldo	2.625,00		
Décimo Tercer Sueldo	3.249,87		
Fondos de Reserva	3.381,81		
Horas Extras	2.616,72		
Salario Unificado	35.837,04		
Vacaciones	1.249,27		
Otras del personal	2.020,70		
GASTOS ADMINISTRATIVOS		19.351,71	5,17%
Afiliaciones y Suscripciones	80,00		
Contribución de Cámara de Comercio y Cámara Prov. Turismo	407,87		
Contribución Superintendencia de Cia. y Junta de Beneficenci	168,93		
Gastos No Deducibles	405,99		
IVA al gasto	24,25		
Impuestos Municipales	9.295,46		
Movilizaciones Locales	7.549,49		
Varios	1.419,72		
BANCARIOS		4.239,56	1,13%
Certif. Cheques, N/D x Devolución de Cheques	2,00		
Emisión de Chequera	90,00		
Emisión de Est. Cta. Y Mant. Ctas.	256,78		
Intereses, Sobregiros y Fondos Bloqueados	3.890,78		
GASTOS DE OFICINA		1.596,21	0,43%
SERVICIOS			
Consumo de Telefono, Fax y Celular	413,70		
Envios de Encomiendas	33,26		
Publicidad y Propaganda	310,50		
Servicios de Vigilancia Privada	300,00		
Servicio de Transporte de mercadería	183,75		
Servicios Ocasionales	355,00		
SUMINISTROS		5.539,65	1,48%
Aseo y Limpieza	2.024,20		
Utiles y Papelería (Suministros de Oficina)	1.668,58		
Repuestos y accesorios	1.846,87		
MANTENIMIENTOS			
Mantenimiento de Equipo de Oficina	40,00		
Mantenimiento de Líneas Eléctricas	80,00		
Mantenimiento de Líneas Telefónicas	90,00		
Mantenimiento de Maquinarias y Equipos	1.215,00		
GASTOS DE DEPRECIACIÓN		723,99	0,19%
Depreciación de equipos de computación	393,82		
Depreciación de equipos de oficina	47,88		
Depreciación de Maquinarias Y Equipo	282,29		
TOTAL GASTOS OPERATIVOS		88.523,53	23,64%
UTILIDAD ANTES PART. TRABAJADORES	5.250,39		1,40%
(-) 15% Participación Trabajadores	787,56		0,21%
UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA	4.462,83		1,19%
(-) 22% Impuesto a la Renta	981,82		0,26%
UTILIDAD DISPONIBLE PARA ACCIONISTAS	3.481,01		0,93%
TLGO. MARIO ARIAS GERENTE GENERAL		ING. GABRIELA AQUINO CONTADORA	

Fuente: Estado de Resultado Integral SERLIPEN S.A

Elaboración: Bárbara Calero González

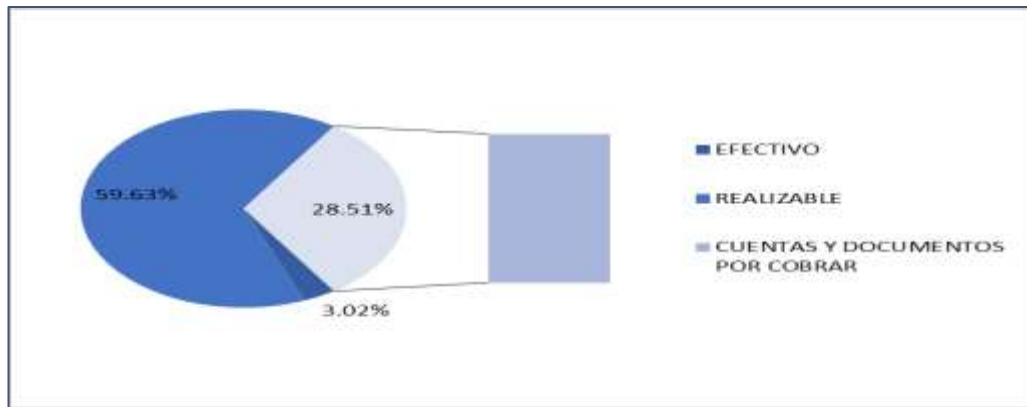
3.4.1 Análisis de Estados Financieros de la empresa SERLIPEN S.A

El análisis financiero para SERLIPEN S.A., es de vital importancia para conocer su situación económica, se basa en información cuantitativa de los estados de la organización en el año 2017, con los que a continuación se va a realizar un análisis vertical y el cálculo de los indicadores para determinar el grado de liquidez y solvencia con lo que se aportara su mejor conclusión de la gestión de recursos.

3.4.1.1 Análisis vertical del Estado de Situación Financiera SERLIPEN S.A

En el análisis vertical del Estado de Situación Financiera se puede observar la participación que mantienen las cuentas en función de los Activos durante periodo 2017, existen dos grupos de Activos Corrientes también denominados a corto plazo tienen una participación del 91.15%; conformado por Efectivo, Inventario y Cuentas por Cobrar a Corto plazo, como se indica en el siguiente gráfico, la mayor parte del Activo corriente está representado por los Inventarios en 59.63%, seguido de las Cuentas por Cobrar a corto plazo en 28.51%, lo que representa en términos monetarios \$67.788,66 la cual está constituida de los siguientes deudores LIBERPESA 18.33%, CLP 23.61% y finalmente otros clientes el 58.06%, la empresa reconoce como otros clientes a personas naturales y otras compañías que mantienen crédito.

Gráfico N° 1 Composición del Activo Corriente



Fuente: SERLIPEN S. A

Elaborado: Bárbara Calero González

En términos financieros, del Activo Total el Activo Corriente representa mayor proporción el 91%; es decir refleja un alto grado de liquidez. Dentro de los Activos Corrientes se contempla el Efectivo, Cuentas y Documentos por Cobrar y el Realizable, siendo el rubro Cuentas por Cobrar con 28.51%, el segundo de mayor proporción entre los Corrientes, aunque su naturaleza es de corto plazo para SERLIPEN S.A. se está convirtiendo en cartera vencida de la empresa, sin dejar de lado que la mayor parte de aquellas Cuentas pendientes de Cobro está constituida por deudores minoritarios y de alto riesgo de pago. Además, su Inventario de mercaderías representa un 59.63%, que generaron por su actividad económica para aumentar la rotación debido a las deudas que mantiene SERLIPEN con ellos.

Se puede observar que el Pasivo de SERLIPEN S.A. está valorado en \$91.804,55; conformado por Cuentas y Documentos por pagar, Obligaciones bancarias e impuestos pendientes de pago. Entre estos rubros

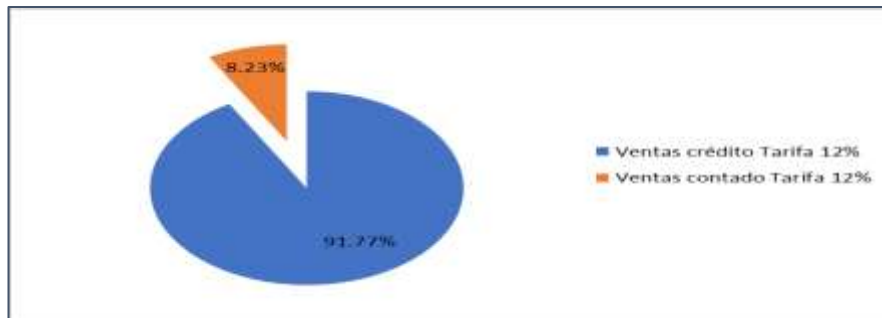
del pasivo de SERLIPEN, las Cuentas por Pagar a los acreedores tiene la mayor participación 64,69%, siendo un valor significativo, esto otorga una idea de cuan elevado está su pasivo (deuda) por lo tanto, es conveniente cubrir su deuda para evitar inconvenientes al futuro en la adquisición de inventarios.

Expresando una relación de los pasivos corrientes en función de los activos corrientes se puede observar que se requiere al menos de un 42% del activo corriente para cubrir el pasivo corriente, considerando que dentro de las cuentas de pasivo se puede observar que el mayor acreedor son los proveedores de repuestos.

3.4.1.2 Análisis vertical del Estado de Resultados empresa SERLIPEN S.A

En cuanto al Estado de Resultados, es el estado que refleja la Utilidad Operativa del último periodo de actividades, este análisis relaciona todas las cuentas de costos y gastos con las ventas. Se puede apreciar que efectivamente SERLIPEN S.A. tiene mayor proporción de ventas a crédito, teniendo un 91,77% mientras que las ventas al contado representan el 8,23%. Las ventas a crédito al menos el 15% cubre su deuda en el periodo estipulado, mientras que el restante lo va haciendo periódicamente o en muchos casos no lo realiza, convirtiéndose en cartera vencida.

Gráfico N° 2 Participación del Total de Ventas.



Fuente: SERLIPEN S. A

Elaborado: Bárbara Calero González

El margen de contribución, representa el aporte adicional del producto para cubrir costos fijos y generar ganancia; es decir lo que queda luego de cubrir los costos variables, con ese restante se cubre los costos fijos y lo que resta es la utilidad; para SERLIPEN S.A luego de cubrir sus costos variables cuenta con un margen de 25,04% para cubrir sus demás costos y utilidad, situación que realmente no se ve reflejada por los incumplimientos en los pagos de clientes.

Los gastos administrativos de ventas aumentan esto es explicado por el incremento del personal por temporada alta, se puede notar que entre los costos y gastos se incurre en un 23,64% de las ventas y finalmente luego de pago de impuestos y demás obligaciones la empresa cuenta con 0,93% de utilidad disponible para accionistas.

3.4.2 Análisis Ratios Financieros

Entre las falencias de la empresa se encuentran el no control financiero mediante la aplicación de indicadores financieros, lo que ha ocasionado no plantear estrategias adecuadas para el problema de liquidez que viene presentando, se analiza ciertos indicadores con los estados financieros del 2017 para entender la situación de su liquidez.

Indicadores de Liquidez y Solvencia

Cuadro N° 2 Capital de Trabajo Neto

CAPITAL DE TRABAJO	
$\frac{\text{Activos Corrientes}}{(-)\text{Pasivos Corrientes}} = \frac{236.390}{91.805} = \mathbf{\$144.585}$	

Como primer indicador se presenta el capital de trabajo neto, este valor para el año 2017 en la empresa indica que de hacerse efectivo su activo corriente puede cubrir sus pasivos y tendrá un capital de \$144.585 para continuar con las operaciones de la empresa.

Cuadro N° 3 Razón Corriente

RAZON CORRIENTE	
$\frac{\text{Activos Circulantes}}{\text{Pasivos Circulantes}} = \frac{236.390}{91.805} = \mathbf{2,57}$	

La razón corriente, permite medir el índice de liquidez e indica la capacidad de la empresa para cumplir con su pasivo. Para el año 2017 la empresa muestra que por cada dólar de deuda a corto plazo cuenta con \$2.57 para responder. Esta liquidez es mayor, se podría indicar la solvencia que tendría SERLIPEN S.A. para responder a sus deudas.

Cuadro N° 4 Prueba ácida de liquidez

PRUEBA ÁCIDA O SECO DE LIQUIDEZ	
$\frac{\text{Activos Circulantes-Inventarios}}{\text{Pasivos Circulantes}} = \frac{94.612}{91.805} = \mathbf{1,03}$	

Similar al ratio anterior indica con lo que cuenta SERLIPEN S.A para responder a sus deudas corrientes, pero esta vez sin considerar los inventarios, es decir en una eventualidad con cuanto puede disponer la empresa de sus recursos sin ningún otro tipo de financiamiento, por eso su nombre prueba ácida o seca. Para el año 2017 se puede acotar que SERLIPEN S.A no está en condiciones de afrontar las deudas a corto plazo sin necesidad de incurrir a su inventario, por cada dólar de deuda que mantiene tiene 1.03 dólares para cubrirla, es importante señalar que existen variables que determinen el pago real.

Indicadores de Gestión

Cuadro N° 5 Rotación de Cuentas por Cobrar

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	
$\frac{\text{Ventas a créditos anuales}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \frac{374.494}{87.436} = 4,28$	

Mantener el monitoreo o control de los créditos otorgados aseguran una estabilidad económica para la empresa, aplicando el ratio de rotación de cuentas por cobrar para SERLIPEN S.A se obtiene una rotación de 4,28 veces; es decir que las cuentas por cobrar han rotado en el 2017 durante 4.28 meses.

Cuadro N° 6 Días por cobrar promedio

DÍAS POR COBRAR PROMEDIO	
$\frac{360}{\text{Rotación de cuentas cobrar}} = \frac{360}{4,28} = 84$	

Para determinar el tiempo en días que la empresa espera para recibir el efectivo; se procede a dividir el año comercial para la rotación $360/4,28=84$ días; se obtiene que SERLIPEN S.A durante el 2017 esperó 84 días, sobrepasando el tiempo límite de sus políticas.

Cuadro N° 7 Rotación de Inventario.

ROTACIÓN DE INVENTARIO		
$\frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}} = \frac{280.720}{141.778} = 1,98$		

Este indicador refleja que el inventario de SERLIPEN S.A ha tenido una rotación de 1.98 veces; es decir se ha convertido en Efectivo o Cuentas por Cobrar durante el 2017 en aproximadamente 2 veces, tiene una baja rotación de mercadería

Cuadro N° 8 Días de Rotación de Inventario

DÍAS DE ROTACIÓN DE INVENTARIO		
$\frac{360}{\text{Rotación de Inventarios}} = \frac{360}{1,98} = 182$		

El tiempo en días en que el inventario permaneció en bodega durante el 2017 es de 182 días. Debido al no pago a proveedores no se ha podido realizar cambios de mercadería por aquellas que tienen alto índice de rotación.

3.5 Discusión

En los resultados obtenidos en la investigación se puede identificar que la empresa SERLIPEN S.A. no efectúa un control en el otorgamiento de créditos por lo que el transcurso de las relaciones comerciales se ve afectadas, existe un porcentaje alto de cartera vencida.

Al realizar la metodología de análisis de las entrevistas se puede concluir la deficiencia en los procedimientos de la empresa por tanto se debe diseñar procedimientos y estrategias como una herramienta esencial para la toma de decisiones al departamento administrativo, por tal razón el trabajo de titulación denominado gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa SERLIPEN S.A, permite conocer la situación actual de las cuentas por cobrar, reducir los riesgos y mejorar la rentabilidad en la organización.

3.6 Propuesta

Una vez aplicado el método inductivo y realizado el análisis de las entrevistas se proponen procedimientos y estrategias que involucren las áreas administrativas, ventas, cobranzas y contables, con el fin de realizar los procesos de manera eficiente y lograr una pronta recuperación de la cartera y mejorar la liquidez de la empresa.

3.6.1 Título

Diseño de un manual de procedimientos y políticas, como estrategia para la efectiva gestión de las cuentas por cobrar que mejora la liquidez en la empresa SERLIPEN S.A., Cantón La Libertad.

3.6.2. Justificación

SERLIPEN S.A. es una empresa creada para satisfacer el ambiente mecánico – automotriz, como todo negocio su aspiración a más de brindar una atención y servicio de calidad es generar una rentabilidad favorable, pero esto se logra con un conjunto de actividades, políticas y procedimientos que permitan a la compañía sobrevivir en el mercado competitivo.

Las ventas a crédito representan la mayor proporción de las ventas totales; siendo la principal fuente de ingreso de la compañía SERLIPEN S.A., por lo tanto el otorgamiento de crédito debe ser un factor que debe ser analizado económicamente, la permanencia y crecimiento de la institución depende de la efectiva gestión de las cuentas por cobrar y su pronta generación en liquidez , por lo que deben implementarse procedimientos para reducir la cartera vencida y a su vez ejecutar estrategias eficaces para la gestión del cobro, a través de acciones que ayuden a mitigar el riesgo de no pago por parte de los clientes.

Esta propuesta debe ser socializada y aplicada por los directivos y colaboradores de SERLIPEN S.A. con la finalidad que en el mediano y largo plazo contribuya a una adecuada gestión de cobranza y crecimiento

económico que mejore su competitividad dentro del sector mecánico – automotriz del cantón.

3.6.3 Objetivos

3.6.3.1. Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos y políticas efectivas direccionadas a la gestión de las cuentas por cobrar que sirven como instrumento que garanticen la disminución de los riesgos en la cartera vencida, fortaleciendo los resultados económicos.

3.6.3.2. Objetivos Específicos.

- Establecer procedimientos y políticas adecuadas para los créditos que otorga la empresa SERLIPEN S.A.
- Determinar las acciones y estrategias de cobranza, direccionadas a un nivel de cartera sostenible.
- Evaluar la gestión y nivel de las cuentas por cobrar que mantiene la empresa.
- Medir la liquidez de la empresa, mediante ratios financieros que demuestren realidad económica de SERLIPEN S.A.

3.6.4 Procedimientos y Políticas de crédito

Mediante la aplicación de entrevistas e indagación de información se conoce que SERLIPEN S.A., en sus procedimientos actuales de crédito considera lo siguiente:

- Concede un lapso de 15 días de gracia a sus clientes que solicitan crédito.
- No aplican un estudio preliminar para analizar la capacidad de pago de los nuevos deudores.
- Cuando el cliente alcanza un valor de crédito de \$1.000 se cierra el crédito; se puede seguir otorgando mayor cantidad en crédito solo si el presidente de la compañía lo autoriza o en caso que deje una garantía de pago.
- Si los valores no recuperados tienen un periodo de 5 años, se acogen a las cuentas incobrables y se realiza el ajuste contable respectivo.

De acuerdo a los casos revisados, se puede observar que los procedimientos de crédito planteados de forma eficiente sirven como pautas para obtener los mejores resultados en la gestión de cobros de la organización, los que deben ser llevados por un departamento de crédito y cobranzas con personal calificado para guiar las actividades.

3.6.4.1 Procedimientos para Créditos

La propuesta de los procedimientos del departamento de crédito para la empresa SERLIPEN S.A requerirá de lo siguiente:

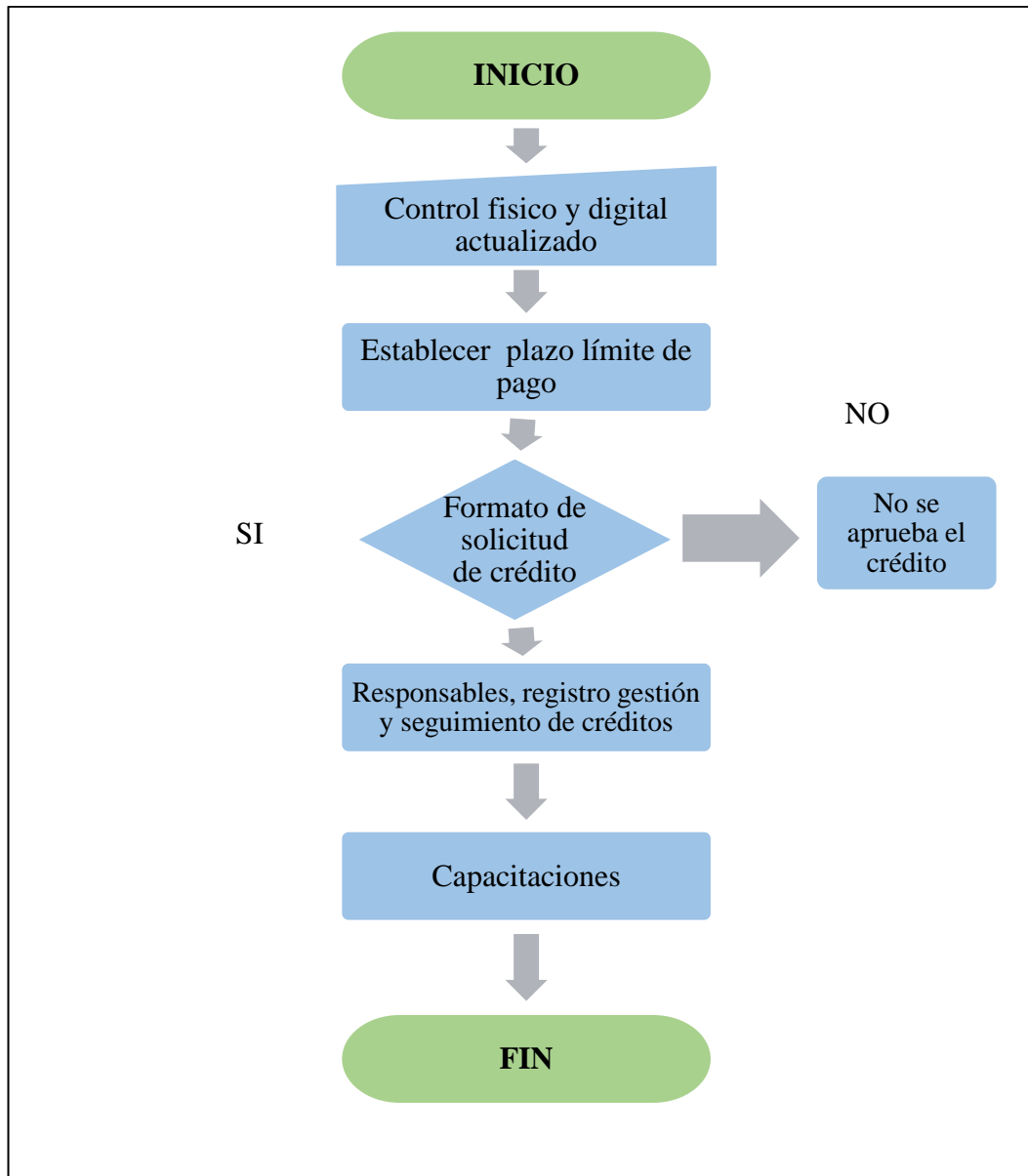
Cuadro N° 9 Procedimientos para Créditos

SERLIPEN S.A <i>“Solución en ventas de partes automotrices, tu mejor opción”</i>	
PROCEDIMIENTO No. 1 E: B.C.G. AÑO: 2019 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA.	
PROCEDIMIENTOS PARA CRÉDITOS	
1. CONTROL FÍSICO Y DIGITAL ACTUALIZADO	Mantener un registro de control por cada cliente y socios, de manera física y digital que permita tener acceso de una manera oportuna; debe constar todo el historial del cliente, dirección de domicilio, del trabajo o empresa, numéricos telefónicos del cliente y familiares cercanos y debe actualizarse cada 3 meses.
2. FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO.	Emitir un formato de solicitud de crédito para los deudores, fechado y con firma de responsabilidad tanto de la parte deudora y acreedora, en donde consten las condiciones de crédito.
3. ESTABLECER PLAZO LÍMITE DE PAGO.	El tiempo estipulado de créditos para los clientes antiguos es de un mes de crédito y para los clientes nuevos 15 días plazos. Límites que no deben excederse.
4. RESPONSABLES, REGISTRO GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS.	El departamento de crédito y cobranza será el encargado de la cartera de cuentas por cobrar y es su responsabilidad realizar un seguimiento con el objetivo de reducir la morosidad de los clientes. Se debe contar con un sistema contable en donde se acrediten y debiten los saldos, que tenga acceso limitado a las partes autorizadas a través de contraseñas.
5. CAPACITACIONES	Capacitar periódicamente al personal sobre riesgos de cobro y morosidad en crédito con profesionales certificados.

Elaborado por: Bárbara Calero González

Flujograma de diagrama de procesos para créditos

Gráfico N° 3 Procedimientos para créditos



Elaborado por: Bárbara Calero González

3.6.4.2 Políticas de créditos

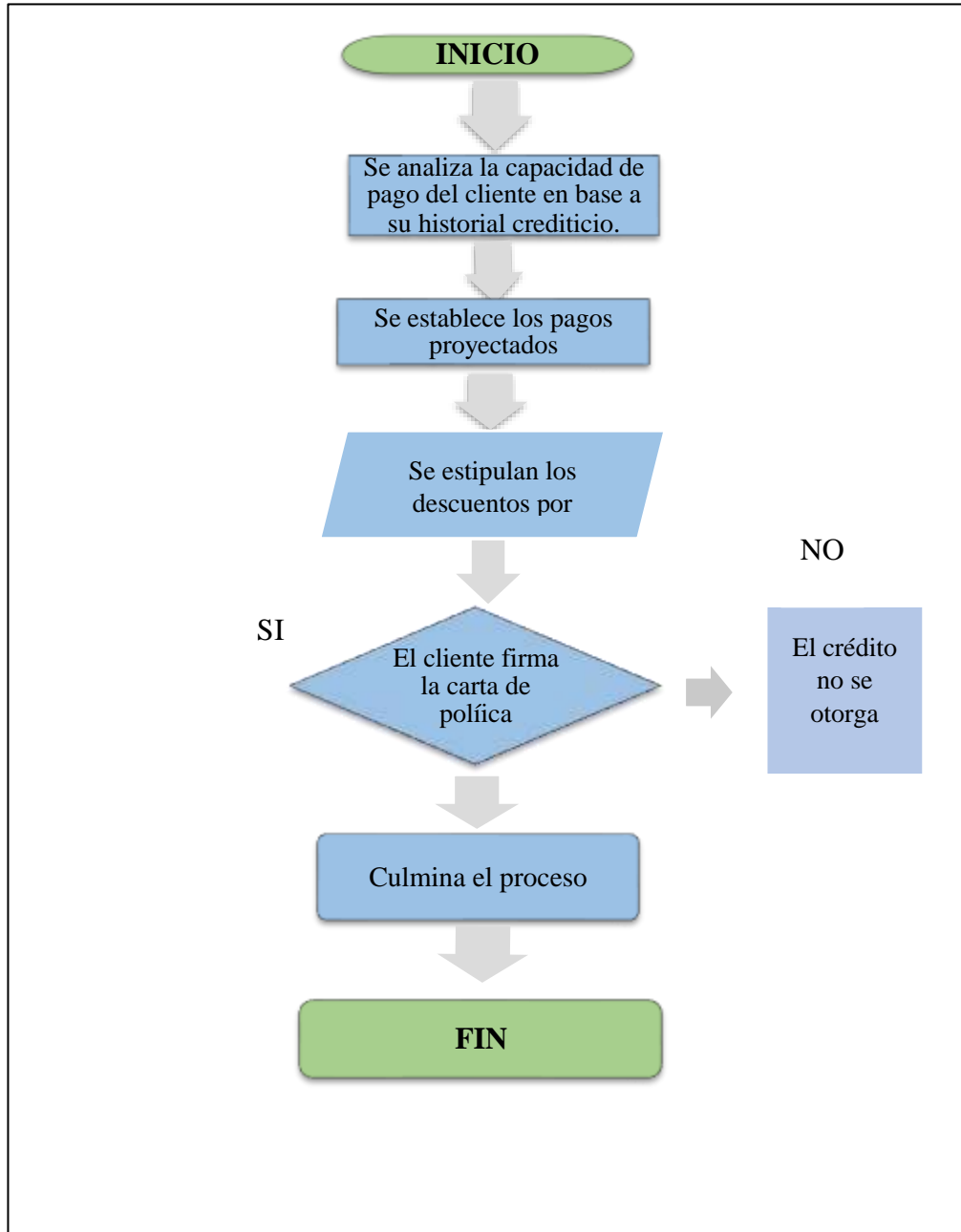
Como procedimiento general de un crédito se deben establecer las políticas, éstas son identificadas como los términos y condiciones de las ventas a crédito; información que el cliente debe aceptar y firmar en una carta emitida por la institución. La siguiente política tiene como objetivo mantener un equilibrio en el proceso de recaudación y minimizar los riesgos para obtener una liquidez favorable y está enfocada sobre la capacidad de pago y evaluar a la institución para otorgar el crédito.

Cuadro N° 10 Políticas de Crédito

SERLIPEN S.A <i>“Solución en ventas de partes automotrices, tu mejor opción”</i>	
POLÍTICA No. 1 E: B.C.G.G. AÑO: 2019 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA.	
POLÍTICAS DE CRÉDITOS	
1. CLIENTE Incorporar las 3C's del crédito: Perfil del cliente o situación del negocio	Analizar y evaluar capacidad de pago
	Analizar y evaluar capacidad de endeudamiento
	Analizar y evaluar capacidad de pago proyectado
2. EMPRESA Emitir un documento que indique lo siguiente:	Estipular e indicar cuales son los descuentos y plazos por pronto pago
	Estipular e indicar cuál es el interés por mora
	Acciones legales en caso de no pago.

Elaborado por: Bárbara Calero González

Gráfico N° 4 Políticas de Créditos dirigidas al cliente bajo aprobación de la institución



Elaborado por: Bárbara Calero González

Posterior al crédito surgen las cuentas por cobrar o cartera de crédito aquellas que estarán respaldadas por las políticas antes señaladas y que

deberán, convertirse en el corto plazo; para efectos de la gestión de las mismas se planteará un apartado más adelante en este tópico.

3.6.5 Procedimiento para las actividades de cobros los cobros

Los procedimientos son acciones y estrategias para realizar el cobro, en este se designan los responsables del cobro, registro del débito de las cuentas por cobrar, este proceso es importante depende del éxito de la efectividad de sus actividades para que la empresa obtenga la liquidez en el tiempo deseado y hacerle frente a sus obligaciones e inversiones.

También se plantea un flujograma para la parte técnica responsable de la contabilización y administración de las cuentas por cobrar, el objetivo de este procedimiento es que el responsable tenga visualización y mentalización del paso a paso que deben ejecutar y tener presente para cumplir con la recuperación de los ingresos que luego se convertirán en liquidez en los tiempos establecidos previamente.

Los procedimientos de cobro propuestos serán los siguientes:

Cuadro N° 11 Procedimientos para cobros

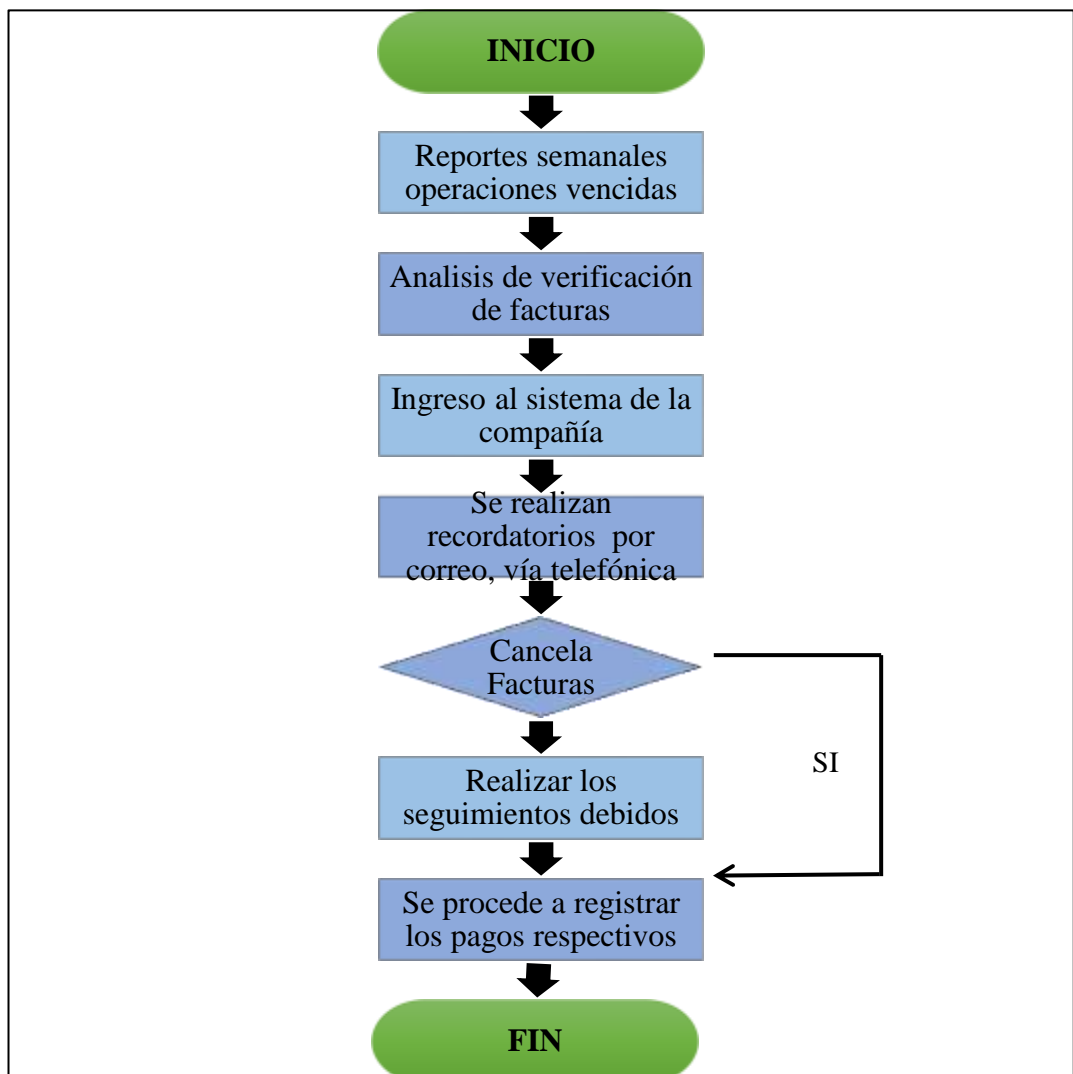
SERLIPEN S.A <i>“Solución en ventas de partes automotrices, tu mejor opción”</i>	
PROCEDIMIENTO No. 2 E: B.C.G. AÑO: 2019 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA.	
PROCEDIMIENTOS PARA COBROS	
1. DESIGNARÁ RESPONSABLE DE COBRO	Se requerirá que la persona encargada de la gestión de cobranza presente todos los documentos como facturas, órdenes, recibos que conste en los anexos del historial del cliente o socio en orden cronológico de fecha para futuros seguimientos.
2. REGISTRAR EL DEBITO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	Cuando se genere el pago por parte del cliente o socio, lo debe recibir el departamento cobranzas e informar de manera inmediata al área contable.
3. RESPALDAR LA RECAUDACIÓN A TRAVÉS DE DEPÓSITOS A LA CTA. BANCARIA DE LA INSTITUCIÓN.	Al finalizar la jornada se procede a realizar el depósito, considerando todas las cancelaciones del día.
3. REGISTRAR DEPÓSITO EN EL SOFTWARE CONTABLE	Una vez concluido el proceso del depósito, el contador debe realizar el respectivo registro contable para dar de baja la deuda del cliente.
4. EMITIR INFORMES DE LOS DEUDORES QUE HAN CANCELADO Y LOS QUE NO HAN CANCELADO	Al cerrar el día el contador debe entregar su informe al departamento administrativo para su respectiva revisión.
5. REALIZAR CONCILIACIONES BANCARIAS	Son fundamentales las conciliaciones bancarias con la finalidad de confirmar la totalidad de los registros en el periodo económico.

Elaborado por: Bárbara Calero González

3.6.6 Flujoograma en área de cobranza dentro del periodo de vigencia de la deuda

Los encargados del departamento cobranzas serán responsables de cubrir las necesidades en la recuperación de cartera de crédito, siguiendo esta serie de procedimientos previamente definida, socializada y aplicada en la institución.

Gráfico N° 5 Flujoograma del área de cobranza



Elaborado: Bárbara Calero González

3.6.7 Procedimientos Jurídicos como estrategia para los cobros fuera de plazo

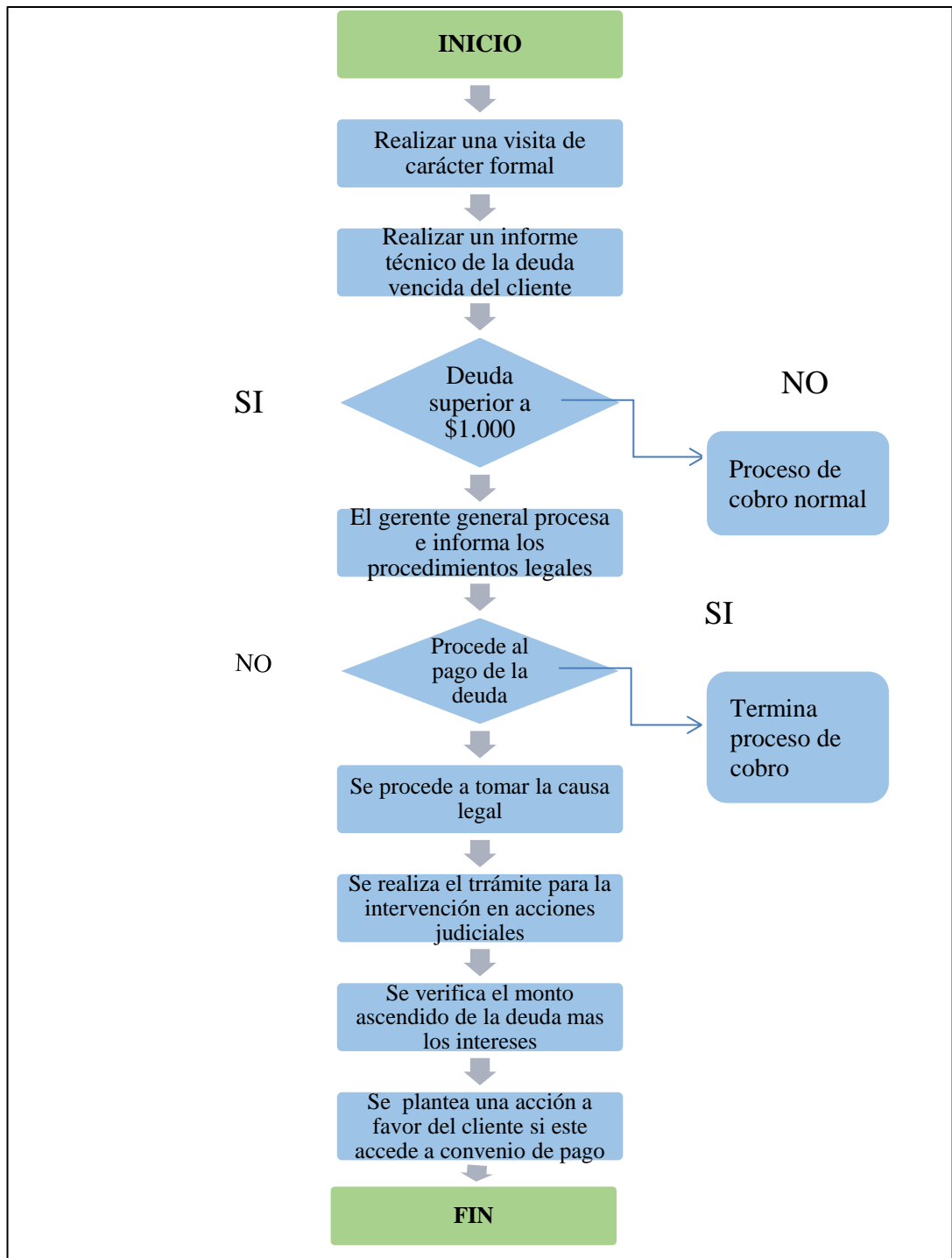
Para el caso de los créditos que mantiene la empresa y superan los 30 días de otorgamiento de crédito y para los nuevos créditos que excedan el tiempo límite de pago (15 días), el departamento de cobranzas tomará medidas extrajudiciales teniendo una asesoría jurídica interna o externa.

Cuadro N° 12 Procedimiento Jurídicos

SERLIPEN S.A <i>“Solución en ventas de partes automotrices, tu mejor opción”</i>	
PROCEDIMIENTO No. 3 E: B.C.G. AÑO: 2019 DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA.	
PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS COMO ESTRATEGIA PARA LOS COBROS FUERA DE PLAZO	
1. Realizar una visita de carácter formal	Se debe constatar en el sistema de la empresa los valores que el cliente adeude, luego del vencimiento de la fecha de pago se debe realizar una visita.
2. Realizar un informe técnico de la deuda vencida del cliente	Se registra en un reporte en digital y físico, cronológicamente las gestiones de clientes morosos.
3. El gerente general proceda informa los procedimientos legales.	Se efectúa gestiones de cobranzas coordinando acciones con el Gerente General.
4. Se procede a tomar la causa legal si el cliente no procede al pago	El procedimiento judicial se aplica si exceden los \$1000 de cartera de crédito. Caso contrario, bajo procedimiento normal de cobranza siempre que no incumpla por segunda ocasión el plazo otorgado
5. Se realiza el trámite para la intervención en acciones judiciales	Se gestiona con accesoria legal, acciones de cobro y potenciales demandas judiciales por falta de pago de los clientes.
6. Se verifica el monto ascendido de la deuda más los intereses.	Liquida y genera estado de cuenta, calculando intereses y gastos legales de los clientes morosos.
7. Se plantea una acción a favor del cliente si este accede a convenio de pago.	Si el abogado llega un acuerdo con el cliente deberá de entregar inmediatamente dicho pago y termina el proceso.

Elaborado por: Bárbara Calero González

Gráfico N° 6 Procedimiento Jurídico



Elaborado: Bárbara Calero González

3.6.8 Procedimiento para la evaluación de la gestión de las Cuentas por Cobrar

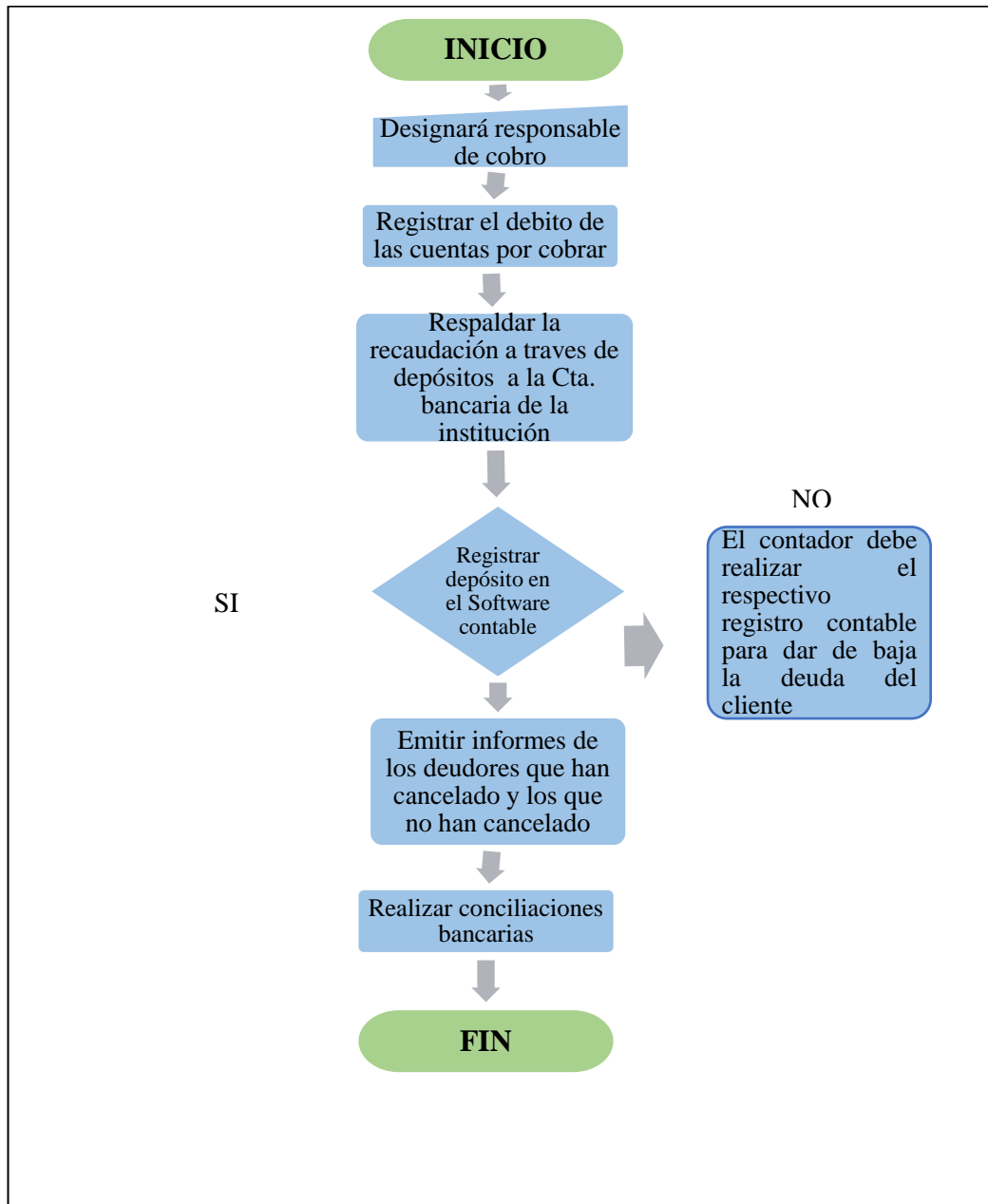
Después del otorgamiento de crédito a un cliente, esto pasa a formar parte de la cartera de la empresa para posteriormente adherirse a los estados de situación financiera de la empresa; denominándola cuentas por cobrar. Esta última refleja la cantidad de dinero como fuente de ingreso que la empresa pretende acceder en un plazo establecido.

Cuadro N° 13 Procedimiento de Cuentas por Cobrar

SERLIPEN S.A	
<i>“Solución en ventas de partes automotrices, tu mejor opción”</i>	
PROCEDIMIENTO No. 4	
E: B.C.G.	
AÑO: 2019	
DEPARTAMENTO: GERENCIA, CONTABILIDAD, CREDITO Y COBRANZA.	
PLAN DE ACCIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	
1. Mantener al día la contabilidad de la empresa.	Alimentar el software contable diariamente para que no colapsen las operaciones y llevar un registro al día de las cuentas por cobrar.
2. Presentar informe volumen de créditos y números de clientes	Elaborar informes técnicos de la cantidad de créditos otorgados y números de clientes registrados, a través de una comparación mensual y anual.
3. Presentar los estados financieros a la alta gerencia, de manera	Mantener los estados financieros al día con el fin de informar a la gerencia la situación económica real de la institución.
4. Realizar meas de trabajo con los altos mandos y parte ejecutora.	Mantener mesas de trabajos con la alta gerencia y partes involucradas en los créditos con el fin de tomar decisiones e implementar futuras acciones de mejoras y remediales de manera oportuna
5. Evaluar la gestión y productividad de los responsables de las cobranzas	Medir la productividad de los agentes de cobros y sus resultados de manera quincenal.
6. Fortalecer las acciones de cobro para las cuentas fuera de plazo.	Fortalecer las acciones de cobro mediante recursos de aviso anticipados de cobros y descuentos por pronto pago.
7. Implementar o mejorar las políticas de crédito que mitiguen el riesgo de no pago.	De darse el caso modificar o implementar políticas más estrictas.

Elaborado por: Bárbara Calero González

Gráfico N° 7 Procedimiento de Cuentas por cobrar



Elaborado por: Bárbara Calero Gonzalez

CONCLUSIONES

- La deficiente gestión de las cuentas por cobrar se ve reflejada en la falta de liquidez de la empresa; en este caso SERLIPEN S.A. ocasionada por la falta de políticas y procedimientos, para otorgar los créditos no se evaluaba el riesgo del cliente ni su historial de cumplimiento con otras empresas. En la entrevista se admite que existe una estructura para el cobro de las cuentas por cobrar, pero la evaluación de crédito no se efectúa, en fin, los procesos aplicados son nulos se basan más en la confianza que criterios de clasificación de riesgo.
- Luego del proceso del análisis de ratios, se pudo observar que el nivel de liquidez de la compañía no es el adecuado, con la aplicación de los ratios financieros se puede notar lo que ocasiona la carencia de gestión administrativa y de cobranza, estos indicadores aseguran que la empresa tenga la certeza de los resultados del capital de trabajo, y por ende cubrir sus obligaciones a corto plazo.
- Al desarrollar una propuesta de manual de procedimientos como una estrategia básica direccionadas a facilitar las operaciones de cobro con el fin de fortalecer la recuperación de cartera o para disminuir las cuentas incobrables, estrategias que facilitan la calidad de prestación de servicios según las políticas de crédito y cobranzas implantadas.

RECOMENDACIONES

- Es de vital importancia implementar un departamento de crédito y cobranza o subcontratar el servicio, a pesar de representar un costo para la compañía, sería una herramienta fundamental para mejorar los niveles de liquidez y rentabilidad, la aplicación de procedimientos para evaluar a los clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago y situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente, permite disminuir los riesgos que enfrenta la compañía.
- Es preciso disponer reportes mensuales sobre el flujo recibido en las cuentas para establecer indicadores financieros, controlar y evaluar las actividades de la empresa, permitirá determinar las causantes de las decisiones tomadas y mejorar las estrategias de cobro y crédito.
- Realizar un seguimiento a la implementación de procedimientos y políticas para el otorgamiento de crédito y los procesos de cobro, controlando mejor el riesgo crediticio que permitan optimizar los resultados de la compañía se establezca un proceso rígido en la cobranza para que exista liquidez en la empresa SERLIPEN S.A.

Bibliografía

- Albanese, D; Boland, L; Rivera, C. (2014). El análisis e interpretación de Estados Contables como herramienta de gestión de organización. *Universidad Nacional del Sur*.
- Avelino Ramírez, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Laica Vicente de Rocafuerte, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis financiero enfoque y proyecciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Becerra, L. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez empresa Ademinsa*. Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación.
- Córdova Padilla, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdova, M. (2017). *Gestión Financiera* (Vol. Segunda Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ferrer, I; Medina, P. (2014). *Gestión empresarial de la agencia de publicidad*. España. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=3220956&ppg=1&query=definicion%20de%20morosidad>
- Flores Villalpando, R. (2014). *Análisis de los estados financieros*. México: Universidad del tercer milenio.
- Gálvez, C. (2016). *Cuentas por cobrar teoría y aplicación*. Chile.
- Haro, A; Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera*. España: Universidad de Almería. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5190163&ppg=1&query=Gesti%C3%B3n%20de%20cuentas%20por%20cobrar>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herz Gherzi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad Peruana de ciencias aplicadas.
- James, C. (2014). *Fundamentos de administración financiera*. México.
- Madroño Cosío, M. (2016). *Administración financiera del circulante*. México: Instituto Mexicano de contadores públicos. Obtenido de

[http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5308775
&ppg=1&query=cuentas%20por%20cobrar](http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5308775&ppg=1&query=cuentas%20por%20cobrar)

- Morales, J; Morales A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ortiz Román, A. R. (2014). *Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Rectima de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20585/1/T2602i.pdf>
- Prokopenko, J. (2017). *La Gestión de productividad*. Ginebra. Obtenido de <file:///C:/Users/paoqu/Downloads/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20productividad%20OIT.pdf>
- Robles, C. (2014). *Fundamentos de administración financiera*. México: Red Tercer Milenio.
- Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2: Finanzas corporativas una propuesta metodológica*. México: Instituto Mexicanos de contadores públicos. Obtenido de [http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5308824
&ppg=1&query=liquidez](http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5308824&ppg=1&query=liquidez)
- Ross, W. (2012). *Finanzas Corporativas*. Mc Graw Hill.
- Simiesterra, V. (2017). *Evaluación de la gestión administrativa de la empresa PESMEAL S.A.*
- Tiban Rodríguez, M. (Febrero de 2017). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24649/1/T3869i.pdf>
- Toscano, E. (2014). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa SECOCHI*. Latacunga.
- Vallado Fernández, R. H. (2018). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. UADY Facultad de contaduría y administración. Obtenido de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
<p>Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa SERLIPEN S.A. Cantón la Libertad año 2017.</p>	<p>¿Cómo influye la gestión de Cuentas por Cobrar en la liquidez de la empresa SERLIPEN S.A. Cantón La Libertad año 2017?</p> <p>¿Cuáles son los procedimientos administrativos y contables desarrollados en la empresa SERLIPEN S.A, para la gestión de Cuentas por Cobrar?</p> <p>¿Cuál es la situación actual de las Cuentas por</p>	<p>General</p> <p>Evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa SERLIPEN S.A año 2017, mediante la aplicación de ratios financieros y acciones eficaces que involucren la parte financiera, contable y administrativa de la empresa.</p> <p>Específicos</p> <p>Analizar los procedimientos de crédito que la empresa ha aplicado en la gestión de cuentas por cobrar, recabando evidencias mediante la aplicación de</p>	<p>La gestión de Cuentas por Cobrar influye en la liquidez de la empresa SERLIPEN S.A</p>	<p>Gestión de Cuentas por Cobrar – Variable independiente.</p> <p>Liquidez – Variable dependiente.</p>	<p>Procedimientos de crédito.</p> <p>Procedimientos de cobranza.</p> <p>Productividad.</p> <p>Morosidad.</p> <p>Rotación de Cuentas por Cobrar.</p> <p>Ratios de actividad.</p> <p>Ratios de liquidez corriente.</p>

	<p>Cobrar de la empresa SERLIPEN S.A.?</p> <p>¿Qué procedimientos se adaptarían para recuperar las cuentas por cobrar en la empresa SERLIPEN S.A.?</p>	<p>entrevistas para efectuar un análisis crítico de la situación.</p> <p>Evaluar el volumen de cuentas por cobrar que mantiene la empresa y su relación con la liquidez empleando indicadores financieros de acuerdo a lo datos proporcionados por la empresa año 2017.</p> <p>Desarrollar una propuesta de procedimientos direccionados para efectivizar la gestión de Cuentas por Cobrar que mejoren la liquidez de la empresa SERLIPEN S.A.</p>			<p>Prueba ácida</p> <p>Capital de trabajo.</p> <p>Ciclo de efectivo.</p>
--	--	--	--	--	--



MODELO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Anexo N° 2 Entrevista

Entrevista al presidente de la empresa Abg. Nelson Paredes

- 1) ¿Conoce la usted la actividad económica a la que se dedica la empresa que usted dirige?
- 2) ¿Conoce usted las actividades que se desarrollan en cada área de la empresa?
- 3) ¿De acuerdo a su percepción cuál es el mayor problema que mantiene la empresa en el desarrollo de sus actividades?
- 4) ¿Conoce los niveles de cartera vencida que mantiene la empresa?
- 5) ¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de crédito?
- 6) ¿Cree usted que se toman las acciones necesarias de control para atenuar los riesgos de otorgar crédito?
- 7) ¿Cree que la gestión de cobranza afecta el resultado de la empresa?
- 8) ¿Qué medidas usted cree que podría emplear para la gestión de cobranzas?
- 9) ¿En qué tiempo considera usted que se puede recuperar la cartera vencida?
- 10) ¿Considera usted que es necesaria la incorporación de algún área adicional como un departamento de crédito y cobranzas y con ello requerimiento adicional de personal?

Entrevista al Gerente General Tlgo. Mario Arias

- 1) ¿Conoce usted las actividades que se desarrollan en la empresa que administra?
- 2) ¿Conoce usted las áreas que funcionan en la empresa y cumplen estos con manual de funciones y procedimientos?
- 3) ¿Conoce usted el procedimiento que lleva a cargo la persona encargada del área contable?
- 4) ¿De acuerdo a su percepción cual es el mayor problema que mantiene la empresa en el desarrollo de sus actividades?
- 5) ¿Conoce usted el manejo del procedimiento de crédito por parte de la contadora?
- 6) ¿Luego del otorgamiento de crédito, como califica el proceso de cobranza que mantiene la empresa?
- 7) ¿En la empresa se realiza análisis comparativos de las cuentas por cobrar para determinar si hay incremento o no en la liquidez?
- 8) ¿Conociendo los desfases en los tiempos de cobro que ha tenido la empresa en qué tiempo considera usted que se puede recuperar la cartera vencida?
- 9) ¿Considera que es importante adoptar nuevas medidas de control con relación al riesgo de la liquidez, la gestión de cobranza y registro contable?
- 10) ¿Estaría dispuesto a implementar nuevos procesos y un área encargada exclusivamente al crédito?

**Entrevista dirigida a la Contadora Ing. Gabriela Aquino de la
Empresa SERLIPEN S.A:**

- 1) ¿Cuánto tiempo lleva dirigiendo/trabajando para la empresa SERLIPEN S.A y cuáles son sus funciones dentro de la empresa?
- 2) ¿Cuál es la actividad económica de la empresa SERLIPEN S.A.?
- 3) ¿En su opinión cuál es el impacto del nivel de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo?
- 4) ¿Qué acciones conoce usted que la empresa pone en práctica para reducir la morosidad de los clientes?
- 5) ¿Considera que es importante realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar?
- 6) ¿En su opinión qué criterios se debe tomar en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un cliente?
- 7) ¿La empresa realiza un seguimiento a las cuentas por cobrar y cuál es el procedimiento que mantiene?
- 8) ¿Qué recomendaciones plantearía para que la empresa optimice su recaudación de cobros?
- 9) ¿Cuál considera usted que es el problema principal que se ha presentado en la empresa?
- 10) ¿Considera que la concesión de crédito es de forma ágil y transparente?

Entrevista a los vendedores los Sres. Oswaldo Aránea Palma y Rodolfo Reyes Del Pezo.

- 1) ¿Como vendedores de SERLIPEN S. A. cuáles son las actividades y funciones que desarrollan en su rol?
- 2) ¿Por qué cree que SERLIPEN S.A. mantiene una acogida en el mercado peninsular?
- 3) ¿Los clientes presentan objeciones respecto al producto ofertado?
- 4) ¿Cuáles son los factores que destaca el cliente de SERLIPEN S.A.?
- 5) ¿Considerando las ventas del último año qué porcentaje atribuye a las ventas a crédito?
- 6) ¿Conoce usted los procedimientos para otorgar crédito a los clientes que maneja la empresa?
- 7) ¿Cómo realizan el proceso de cobro?
- 8) ¿Se considera estar totalmente capacitado para efectuar un adecuado proceso de gestión de cartera?
- 9) ¿Qué opinan sobre la implementación de un departamento de crédito y cobranzas?
- 10) ¿Qué estructura y organización considera usted que debe mantener el departamento?

Anexo N° 3 Presupuesto de la propuesta.

Es fundamental contar con los recursos económicos para la implementación de la propuesta, se ha considerado los siguientes montos.

Tabla N° 5 Presupuesto

INDICADORES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
Asesor en contabilidad.	1	200	\$200,00
Copias e impresión		10	\$10,00
Capacitación al personal.		100	\$100,00
TOTAL			\$310,00

Tiempo de ejecución.

- **Fecha de inicio:** Septiembre del 2018
- **Fecha de finalización:** Diciembre del 2018

Anexo N° 4 Cronograma de actividades

El presente trabajo contendrá las actividades que se realizarán al diseño de procedimientos y estrategias de cobranzas, se detalla a continuación.

Tabla N° 6 Cronograma de presupuesto

N°	ACTIVIDADES	MESES							
		SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABRIL
1	Capacitación al personal	X							
2	Organización en el departamento.		X						
3	Análisis de la propuesta.			X					
4	Verificación de los procedimientos del manual.				X				
5	Estrategias ejecutadas					X			
6	Análisis de los resultados						X		
7	Organización y verificación.							X	
8	Resultados finales.								X

Anexo N° 5 Ficha de Observación

	Actividad	Si	No	Observación
A	¿Cuentan con la función de un departamento especializado o agentes de cobranzas?			
B	¿Existe un archivo digital y física de la facturas y comprobantes de pago?			
C	¿Existen políticas y procedimientos en cuantos a la otorgación de crédito en los procesos de cobro?			
D	¿En la contabilidad se registran oportunamente las cuentas por cobrar y sus cuentas vencidas?			
E	¿La mercadería vendida se factura el mismo día que se entregan?			
F	¿Se envían notificaciones del estado actual de la cuenta a los clientes que mantienen deuda?			
G	¿Se prevé que los vendedores no se encarguen de las cobranzas?			
H	¿Hay control a las gestiones de cobranzas que realizan los vendedores?			
I	¿Se lleva un registro de pagos parciales?			

Anexo N° 6 Fotos Entrevista

Entrevista al Presidente de la Empresa SERLIPEN S.A



Entrevista a la Contadora de la Empresa SERLIPEN S.A



Área de la Empresa SERLIPEN S.A



Anexo N° 7 Estados Financieros SERLIPEN S.A.

SERLIPEN S.A.			
BALANCE GENERAL			
Fecha Corte: 31/12/2017			
ACTIVOS			PASIVOS
DISPONIBLES		7.176,61	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
Caja Almacen de Repuestos	575,35		Proveedores Almacen de Repuestos
Caja Cheques posfechados	6.501,26		OBLIGACIONES CON FINANCIERAS
Caja Chica	100,00		Banco Bolivariano Cta. Cte. # 7005014403
EXIGIBLE		87.435,53	OTRAS OBLIGACIONES
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		67.788,66	Iess Aportaciones
Cuentas por cobrar LIBERPESA S.A.	12.423,79		Iess Fondos de Reserva
Cuentas por cobrar C.L.P.	16.009,47		Participación de Trabajadores 15%
Cuentas por cobrar OTROS CLIENTES	39.355,40		Provisión Jubilacion Patronal
PRÉSTAMOS A EMPLEADOS		849,62	Provisión Bonificación Desahucio
Gabriela Aquino Palma	359,62		CUENTAS POR PAGAR VARIOS ACREEDORES
Reyes Rodolfo	300,00		Acreedores Diversos
Edison Muñoz Quimi	190,00		RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA
CRÉDITO TRIBUTARIO		18.797,25	312 - Transferencia de bienes de naturaleza corporal
Crédito tributario (IVA)	135,49		310.-Por concepto de servicio de transporte privado de pasaj
Crédito tributario a favor de la empresa (Impuesto a la Rent	5.503,93		341 -Retenciones aplicables 2%
Impuesto a la Renta del ejercicio	6.445,26		RETENCIONES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO
Iva 12% por compras locales netas de bienes	5.748,79		Retención 70% IVA en la prestación de otros servicios
Iva 12% por compras locales de servicios	89,76		Retención 30% IVA por la compra de bienes
Credito tributario	874,02		OTROS IMPUESTOS
REALIZABLE		141.778,28	Iva 12% por ventas locales netas (excluye activos fijos)
Inventario Mercaderia Almacén	141.778,28		PATRIMONIO
FIJOS		1.385,51	CAPITAL SOCIAL
DEPRECIABLES		199,50	ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS
EQUIPOS DE OFICINA			RESERVAS
Aire Acondicionado Almacen de Repuestos	478,80		Reservas Legales
Depreciación Acumulada de Equipos de Oficina	-279,30		APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		337,27	Liberpesa Mercaderia
Impresora Epson FX-890+ Almacen de Repuestos	580,36		GANANCIAS Y/O PÉRDIDAS ACUMULADAS
Computador INTEL BORE I5-4440 (Almacen de Repuestos	527,28		Resultado 2017
Depreciación Acumulada Equipos de Computación	-770,37		RESULTADOS NIIF'S
MAQUINARIAS Y EQUIPOS		848,74	Resultados Acum. adopcion Niif por primera vez
Herramientas	1.821,55		
Aspiradora	447,00		
Depreciación Acumulada Maquinarias y Equipo	-1.419,81		
TOTAL ACTIVOS		237.775,93	
			59.390,22
			18.039,90
			1.475,65
			5.974,51
			567,26
			144,39
			6.212,62
			149.920,79
			900,00
			3.297,12
			140.473,28
			5.250,39
			-3.949,41
			237.775,93

Ing. Gabriela Aquino Palma
CONTADOR

Tlgo. Mario Arias Aldas
GERENTE



VENTA DE PARTES,
ACCESORIOS, REPUESTOS,
LUBRICANTES, LLANTAS,
AROS Y DEMÁS
PARA VEHÍCULOS
LIVIANOS Y PESADOS

La Libertad, 1 Febrero del 2019

Lcda. María Fernanda Alejandro, Msc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
Universidad Estatal Península de Santa Elena.

En su despacho.

Yo, **MARIO ARIAS**, representante legal y gerente de la empresa SERLIPEN S.A, me dirijo a usted con la finalidad de darle a conocer lo siguiente:

Que la Srta. **CALERO GONZÁLEZ BÁRBARA DEL ROCÍO**, con cedula de identidad No. **2400261125** se le concederá la respectiva autorización para que realice su Trabajo de Investigación, titulado "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERLIPEN S.A. CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2017" con la finalidad de realizar actividades de investigación que aporte al desarrollo de la organización, por lo que me comprometo a otorgar la información necesaria para que el Trabajo de Investigación alcance su objetivo final.

Por su amable atención me suscribo.

Atentamente,

Tigo. Mario Arias

Gerente de SERLIPEN S.A
C.I. 1801834720

C.C: archivo
RUC: 2490003544001

erlipen S.A.
LUBRICANTES Y REPUESTOS
serlipen@hotmail.com



BARRIO GENERAL ENRÍQUEZ GALLO,
AV. 12 S/N DIAGONAL A ESTACION DE SERVICIO CLP

TELF: 2933320 - 2933336
LA LIBERTAD, ECUADOR