



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

TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA
S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

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

AUTOR:

Jimmy Andrés Lino Tumbaco

LA LIBERTAD – ECUADOR

SEPTIEMBRE - 2018



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA
S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

AUTOR:

Lino Tumbaco Jimmy Andrés

TUTOR:

Lcda. Alejandro Lindao María Fernanda.

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad entender cuál es el comportamiento del manejo de las Cuentas por Cobrar, su afectación a la liquidez de la compañía y la información revelada en los Estados Financieros, para mostrar un análisis de los efectos en las políticas implementadas con respecto a dichas cuentas desde los puntos de vista contables y financieros. La carente gestión de las Cuentas por Cobrar de la empresa debido a deficientes políticas y procedimientos de cobranzas se asocia a la baja liquidez, ocasionando problemas en los saldos, se ve en peligro no poder cumplir con sus responsabilidades, gastos de arriendos, publicidad, mantenimiento y reparaciones. Por esta razón, este trabajo anhela destacar la incidencia de la administración de las Cuentas por Cobrar en la liquidez de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A, enfocada principalmente en el periodo 2017, de acuerdo con la metodología de campo que se aplicó en este estudio por ser información obtenida de libros y Estados Financieros de la compañía, se desarrolló una investigación descriptiva, con el fin de describir las variables gestión de Cuentas por Cobrar y liquidez en todo el proceso desde la política crediticia hasta la forma de recuperación de cartera y la liquidez en relación con los Estados Financieros. Para concluir, los objetivos establecidos han sido desarrollados en forma óptima, además que la información fue recopilada de forma satisfactoria y concisa para desarrollo de la investigación, se propone el diseño de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

Palabras claves: Gestión, Cuentas por Cobrar, liquidez, Estados Financieros.



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA
S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

AUTOR:

Lino Tumbaco Jimmy Andrés

TUTOR:

Lcda. Alejandro Lindao María Fernanda.

ABSTRACT

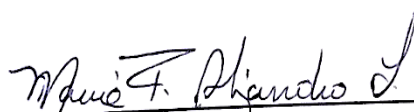
The purpose of this study is to understand the normal management behavior of Accounts Receivable, their impact on the company's liquidity and the information disclosed in the financial statements, to show an analysis of the effects on the policies implemented with respect to accounts from the accounting and financial points of view. Attention to the management of accounts receivable from the company due to political shortcomings and collection procedures is associated with low liquidity, causes problems in balances. It is in danger of not being able to fulfill its responsibilities, rental expenses, advertising, maintenance and repairs. For this reason, this work refers to the administration of the accounts receivable in the liquidity of the company "Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA SA", focused mainly on the period 2017, according to the field methodology applied in this study for obtaining information and financial books, descriptive research, in order to describe the management variables of accounts receivable and liquidity throughout the process from the credit policy to the recovery of the portfolio and liquidity in relation to the financial statements. To conclude, the established objectives are available in an optimal format, in addition to the information on how it was obtained and concise for the development of the research, the design of a policy manual and the procedures for credits and collections are proposed.

Key words: Management, Accounts Receivable, Liquidity, Financial Statements.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.”, elaborado por el Sr. Jimmy Andres Lino Tumbaco, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente


Lcda. Alejandra Lindao María Fernanda
TUTOR

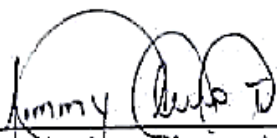
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017."**, elaborado por **Lino Tumbaco Jimmy Andres** 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** pasan 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,



Lino Tumbaco Jimmy Andres
C.C N°. 0927945956

AGRADECIMIENTOS

A mis padres Emilio Lino y Ana Tumbaco, por su apoyo en mi proceso de formación académica por el sacrificio que se realizó en conjunto, donde hemos cosechado juntos varios logros, brindándome sus consejos e inculcándome siempre buenos principios. Por mostrarme y guiarme en el camino correcto, por su amor que es mi fortaleza.

A quienes conforman la prestigiosa carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, nuestra directora Lcda. María Fernanda Alejandro Lindao, docentes, amigos y compañeros cada uno contribuye a la construcción de nuevos conocimientos, cumpliendo con la misión de formar profesionales de valores éticos y con responsabilidad social, con sólidos conocimientos teórico práctico en las áreas de Contabilidad, Tributación y Auditoría.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por permitir llegar a esta etapa de mi vida, su infinito amor, bondad y compartir gratas experiencias con mis seres queridos.

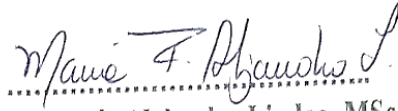
A mis abuelas Zoila Vásquez y Otilia Rosales, quienes no se encuentran físicamente conmigo, pero están presente espiritualmente en cada uno de mis pasos, por sus grandes ejemplos de superación y por ser mi fortaleza en este proceso.

A mi madre por brindarme la vida, apoyo incondicional, por inculcar buenos hábitos, valores, principios que han ayudado a mantenerme firme en cada uno de mis objetivos.

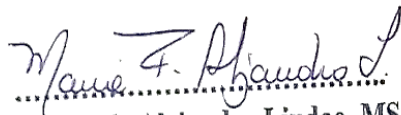
TRIBUNAL DE GRADO



Econ. Margarita Panchana Panchana, MSc.
DECANA (E) FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



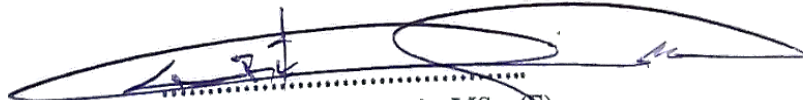
Lda. María Alejandro Lindao, MSc.
DIRECTORA (E) CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Lda. María Alejandro Lindao, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



Ing. CPA Karla Suarez Mena MCFA.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



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

ÍNDICE

RESUMEN.....	II
AGRADECIMIENTOS	VI
DEDICATORIA	VII
TRIBUNAL DE GRADO	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1 Revisión literaria.....	7
1.2 Teorías y conceptos	9
1.2.1. Fundamentación Teórica de la Gestión.....	9
1.2.1.1 Gestión de las Cuentas por Cobrar.....	10
1.2.1.2 Políticas de crédito	12
1.2.1.3 Procedimientos de cobranza.....	12
1.2.1.4 Liquidez.....	13
1.2.2 Marco Conceptual	17
1.2.2.1 Concesión de créditos:	17
1.2.2.2 Gestionar las cobranzas:.....	17
1.2.2.3 Provisión para cuentas incobrables	18
1.3 Fundamentos filosóficos	19
1.4 Fundamentos sociales.....	20
1.5 Fundamentos legales	21
1.5.1 Normas Internacionales de Contabilidad	21
1.5.1.1 NIC1.- Presentación de Estados Financieros.....	21
1.5.2 NIIF para PYMES	22
1.5.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	24
1.5.4 Ley de compañías.....	25
1.5.5 Código de comercio	26
CAPÍTULO II	27
MATERIALES Y MÉTODOS	27
2.1. Tipos de investigación.....	27
2.1.1 Investigación no experimental	27
2.1.2 Investigación Descriptiva.....	28
2.2 Métodos de Investigación	28

2.2.1 Métodos de Investigación Cualitativa.....	28
2.2.2 Método inductivo	29
2.2.3 Método deductivo.....	29
2.2.4 Método analítico.....	30
2.2.5 Métodos empíricos	30
2.2.6 Métodos matemáticos.....	31
2.3 Diseño de muestreo	31
2.4 Diseño de recolección de datos.....	32
CAPÍTULO III.....	33
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
3.1. Análisis de los Datos.....	33
3.1.1 Análisis de las entrevistas al Gerente General y Jefe del departamento de cobranzas.....	33
3.1.2 Análisis de las entrevistas al Contador.....	38
3.1.3 Ficha de observación.....	42
3.2 Limitaciones.....	44
3.3 Resultados	44
3.3.1 Propuesta.....	45
3.3.1.1 Introducción	45
3.3.1.2 Justificación de la propuesta	46
3.3.1.3 Objetivo.....	46
3.3.1.4 Desarrollo de la propuesta.....	46
Gráfico 1: Gestión de proceso de crédito.....	48
Gráfico 2: Registro del crédito.....	50
Gráfico 3: Proceso de cobranza.....	51
Gráfico 4: Organigrama de área financiera.....	52
Gráfico 5: Proceso de cobranza efectiva.....	61
Conclusiones de la propuesta.....	62
Recomendaciones de la propuesta	62
Conclusiones	63
Recomendaciones.....	64

INDICE DE ANEXOS.

Anexo N°1 Fotografías	67
Fotografía 1: Entrevista al Gerente	67
Fotografía 2: Entrevista al Contador	67
Fotografía 3: Proceso de observación en Ventas a Créditos	68
Tabla N°1: Matriz de consistencia.	69
Tabla N°2: Matriz de operacionalización.	70
Anexo N°2 Formatos de instrumento de recolección de datos.	71
Anexo N°2.1 Entrevista dirigida al Gerente General – Jefe del departamento de cobranzas.....	71
Anexo n°2.2 Entrevista dirigida al Contador.	72
Anexo N°2.3 Ficha de observación al proceso de ventas a crédito.	73
Anexo N°3 Detalles de la empresa COMECSA S.A	74
Anexo N°4 Análisis financiero de COMECSA.	75
Anexo N°5 Políticas en gestión y cobranzas de COMECSAS.A.	82
Anexo N° 6: Carta aval de la empresa.....	88

INDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1: Gestión de proceso de crédito.....	48
Gráfico 2: Registro del crédito.....	50
Gráfico 3: Proceso de cobranza.....	51
Gráfico 4: Organigrama de área financiera.....	52
Gráfico 5: Proceso de cobranza efectiva.....	61

INDICE DE TABLAS.

Tabla N°1: Matriz de consistencia.	69
Tabla N°2: Matriz de operacionalización.	70

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de titulación denominado “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.”, describe la problemática de la deficiente gestión de las Cuentas por Cobrar en relación con las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, que afectan la liquidez de la empresa.

La economía mundial cada vez más interconectada, está cambiando con rapidez en lo que respecta a los bienes y servicios que ofrecen, las empresas comerciales son muy heterogéneas en su estructura, en varios países representan un elevado porcentaje del empleo en sector privado, gracias al internet y las nuevas plataformas comerciales varias pequeñas y medianas empresas tienen el potencial necesario para exportar exitosamente.

Las organizaciones que tienen actividades comerciales son las que aportan al desarrollo económico de un país, de ellas dependen el crecimiento productivo. El ciclo de vida de toda empresa depende mucho del tipo de gestión que realicen en el área financiera. Las empresas aplican procedimientos y políticas que optimicen sus procesos administrativos en cada una de las áreas estructurales, estos mecanismos les permite actualizar y avanzar en el desarrollo de sus actividades regulares.

Una de las áreas más importantes de la empresa es la financiera, las políticas y procedimientos que aplican deben considerar mecanismos eficientes y eficaces para el control de sus activos, la forma de captar clientes potenciales se la realiza muchas veces ofreciendo créditos como una de las alternativas para generar ingresos a corto plazo.

La empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A ha crecido en sus productos y estrategias comerciales, esto genera el incremento de transacciones (facturación) en el reconocimiento de ventas y registros contables de las Cuentas por Cobrar por las líneas de crédito otorgadas.

COMECSA S.A realiza la venta de productos en un gran porcentaje a crédito, es una forma de atraer clientes, sin embargo; existe carente gestión de las Cuentas por Cobrar de la empresa debido a las deficientes políticas y procedimientos de cobranzas que se asocian a la baja liquidez ocasionando varios problemas en los saldos, así como el impago de compromisos con otras empresas incluso de intereses en mora, reducción de créditos en las entidades financieras, produciendo expectativa en el entorno laboral, se ve en peligro el no poder cumplir con sus responsabilidades, gastos de arriendos, publicidad, mantenimiento y reparaciones.

La carente gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida de años anteriores incrementa el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables, insuficiente

liquidez, disminución de las utilidades en el ejercicio económico y aumento del rubro gastos financieros debido a la morosidad de los clientes.

La insuficiente conciliación periódica de los saldos de las Cuentas por Cobrar de los Estados Financieros contra los registros contables debido a la escasa política empresarial de COMECSA, ocasiona limitada información financiera para el análisis de los años anteriores mediante el comportamiento de los saldos denominado análisis horizontal de los saldos que imposibilita la adecuada toma de decisiones.

Por esta razón, la pregunta de la investigación está enfocada en: ¿Cómo la gestión de las Cuentas por Cobrar se articula con la liquidez de la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, **COMECSA**?

El objetivo principal de la investigación es evaluar la gestión de las Cuentas por Cobrar en función de las políticas y procedimientos que aplican para el adecuado diagnóstico de la situación financiera de la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, **COMECSA**, año 2017. Para el cumplimiento del objetivo se debe efectuar los siguientes lineamientos. Primero identificación de las políticas y procedimientos que se aplican en la recaudación de las Cuentas por Cobrar. Luego Elaboración de indicadores financieros para obtener datos relevantes de la gestión de Cuentas por Cobrar. Posteriormente evaluación de los Estados Financieros que permitan la toma de decisiones en función de sus resultados.

El presente trabajo de investigación es sumamente necesario porque evalúa la gestión de las Cuentas por Cobrar en el cumplimiento de las políticas y procedimientos que establece la empresa, de ellas depende la efectividad en las operaciones para la obtención de liquidez y dar cumplimiento de forma oportuna a las obligaciones que contrae con los proveedores y otras organizaciones con las que mantiene compromisos. El proyecto se fundamenta en una parte teórica y la opinión de varios autores que sirve como base para comparar estudios similares y responden como un aporte científico al obtener nuevos resultados al área de las ciencias sociales.

La información recopilada a través del diagnóstico permite establecer mecanismos de control que aplica para la concesión de créditos, se observa con rigor científico todas las políticas y procedimientos que se desarrollan en el área financiera, los alcances, enfoques, métodos y técnicas de investigación permitiendo obtener datos reales con el fin de encontrar nuevas alternativas de cambio y potenciar el desarrollo de sus actividades, incrementando la liquidez de la empresa.

La investigación orienta a establecer una adecuada gestión de Cuentas por Cobrar y por ende a incrementar su desarrollo en función de la liquidez que genere los eficientes y eficaces procedimientos y políticas que la empresa aplique, en consecuencia; el estudio sirve para guiar a los profesionales del área como medio de consulta en situaciones similares, expresando los mecanismos que se pueden considerar en el área contable.

Las políticas y procedimientos deben ser eficientes, programadas y efectivas, especificando las condiciones del compromiso de pago, de lo contrario es dificultoso realizar la efectividad de las cobranzas de los diferentes clientes, afectando la liquidez y el control interno contable en la recuperación de los saldos de las Cuentas por Cobrar de los Estados Financieros.

Ruedas, Ríos , & Nieves (2007) el enfoque cualitativo trasciende el ámbito educativo, ya que se puede utilizar en la investigación de otros tipos de problemas sociales, familiares, empresariales, y de la comunidad, sin perder de vista la visión sistémica eco ambiental a nivel planetario. Pág. 632

Ruedas, Ríos , & Nieves (2007) consideran que la metodología cualitativa facilita la descripción profusa y amplia de los contextos, acciones, temores y creencias de los participantes en el medio educativo. Permite describir los resultados exhaustivamente y compartir una vivencia profunda de lo que se ha percibido de una realidad que se reconstruye constantemente. Así, lo ético está en considerar la verdad a partir de lo contextual, recurriendo a la diversidad de saberes y reconociendo la existencia y validez de las subjetividades

Enfoque cualitativo usa procedimientos que hacen menos comparables las observaciones realizadas, porque se persigue, más que la generalización, aproximarse cada vez más a la comprensión de los fenómenos particulares (Ruedas, Ríos , & Nieves, 2007)

La metodología cualitativa permite realizar un análisis de los criterios emitidos de los actores involucrados en la investigación, el método deductivo permite plantear el problema desde el punto de vista teórico, el método analítico se utilizó para realizar una investigación detallada de acuerdo a la interacción de las variables que intervienen. Se elaboró entrevistas dirigidas al Gerente General, Jefe del departamento de cobranzas, contador y ficha de observación al proceso de ventas a crédito de la empresa.

Elaborar la investigación beneficiará a la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, al aplicar una adecuada gestión de cobranzas que mejorará la liquidez contribuyendo a la adecuada toma de decisiones. Además, se describe la forma en que la gestión de las Cuentas por Cobrar tiene un alto grado de incidencia en la liquidez la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, **COMECSA**.

La investigación se encuentra estructurada mediante 3 capítulos:

El capítulo I contiene el marco teórico donde se detalla las definiciones afines al tema objeto de estudio.

EL capítulo II está compuesto por los materiales y métodos donde se especifica el tipo de investigación que se realiza y finalmente.

El capítulo III muestra los resultados y discusión estableciendo la propuesta, finalmente las conclusiones y recomendaciones que se han generado luego de haber culminado el estudio con el propósito de que aporten al cumplimiento de los objetivos propuestos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión literaria.

Existen diferentes estudios referentes a los procedimientos y técnicas que se aplican en la gestión de Cuentas por Cobrar con la finalidad de obtener mayor liquidez en las empresas comerciales. El Programa de Actualización Profesional aplicó una investigación titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa “ADEMINSA S.A.C.” realizada por Becerra, Biamonte y Palacios (2017). En su primera parte el estudio explicativo demuestra la situación financiera de la empresa, ADEMINSA S.A.C., lo que permitió identificar las variables, la segunda etapa investigativa describe las propiedades de cada una cuentas del área contable.

Los resultados de esta investigación indicaron que las Cuentas por Cobrar si inciden en la liquidez de la empresa, de acuerdo al estudio comparativo entre los periodos 2014-2015 ha existido un incremento del incumplimiento de los pagos de acuerdo a las fechas programadas lo que repercute con las obligaciones corrientes de la empresa. El mismo estudio demuestra que las políticas de créditos y cobranzas que aplica la empresa ADEMINSA S.A.C.” de acuerdo al análisis inciden en la liquidez debido a que existe una disminución del efectivo.

Otro estudio realizado por la Universidad Nacional Experimental de Guyana, titulado Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011, elaborado por González, Vera, & Henríquez (2011), el propósito de la investigación es evaluar las

ventas a crédito que realiza el departamento de ventas y cobranzas cuyos resultados sirven como base para la toma de decisiones adecuadas, la investigación fue de campo ya que la información fue tomada de fuentes primarias utilizando como técnica la entrevista y a su vez un cuestionario que permitió conocer el punto de vista individual de cada empleado y en lo que se refiere al nivel fue descriptivo, esto con el fin de que las personas involucradas en la empresa conozca cómo afectan las Cuentas por Cobrar en la organización.

Los resultados obtenidos de esta investigación permitieron establecer las deficiencias en los manuales de procedimientos, facturas que no son cobradas a tiempo de acuerdo al plazo establecido, la escasa aplicación de medidas de presión para la cancelación de deudas morosas y la inexistencia de provisiones para cuentas incobrables en la empresa Hierros San Félix CA.

Aguilar (2013) en su investigación titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. – en el año 2012, demuestra la necesidad de tener ventas a crédito y los beneficios que se pueden obtener de ellas, pero también provocan riesgos, por ello se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito.

Los resultados obtenidos en la investigación señalan que la Corporación Petrolera SAC, tiene deficientes políticas de crédito, entre ellas no consta el hacer un estudio y seguimiento riguroso del comportamiento de los posibles clientes, conllevando al incumplimiento de sus obligaciones con otros contratistas, esto conlleva a que muchas veces la corporación contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa.

Desde el año 2012 tiene un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles lo que no le permite contar con un fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, viéndose obligada a buscar financiamiento para cubrir este déficit de fondos. El deficiente manejo de

la gestión de las Cuentas por Cobrar según la investigación en la Corporación Petrolera SAC, se debe a la no existencia de políticas de cobranza consistentes, los plazos establecidos no se cumplen lo que ocasiona que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones y por consiguiente afecta a la liquidez.

Los estudios señalan que la gestión de Cuentas por Cobrar es utilizada en las empresas comerciales para estimular ventas, mantener clientes y captar nuevos, e incrementar utilidades, ofertando facilidades de créditos para el mejor posicionamiento en el mercado, permite regular ciertos elementos para lograr maximizar el patrimonio, minimizando el riesgo de presentar un bajo grado de liquidez. La eficacia de las políticas de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

1.2 Teorías y conceptos

1.2.1. Fundamentación Teórica de la Gestión

En el campo de las ciencias sociales se han formulado un gran número de teorías económicas y administrativas en función del comportamiento y las áreas que componen la empresa. La evolución del pensamiento y del conocimiento ha beneficiado el desenvolvimiento de la organización a través del tiempo, se han constituido conceptos claves con una visión global.

Según Camisón & Dalmau (2009) “Desde las primeras teorías de la administración hasta la actualidad el pensamiento administrativo ha ido evolucionando y el papel y el contenido de las funciones de administración han ido ampliándose y transformándose en busca de una continua adaptación” (pág. 6). La gestión es adoptada de diferentes formas por los gerentes en el campo empresarial, para el

campo de la investigación de acuerdo a Robbins (2010) es “La coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (pág. 10), puede abarcar áreas de trabajo dentro de la estructura organizacional para alcanzar la máxima productividad.

Corado & Galeros (2017) “la gestión es más bien un conjunto de acciones que por su aplicación en lo empresarial abarca y toma en cuenta lo relacionado con la administración y funcionamiento de un negocio” (pág. 44). El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define gestión como “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado”.

1.2.1.1 Gestión de las Cuentas por Cobrar.

La planificación de las actividades financieras permite cumplir con los compromisos de forma oportuna, la administración del efectivo se vincula de manera más estrecha con mejorar los mecanismos de cobranza y desembolso de efectivo (Horngren, 2010). Puesto que, “las entidades que pagan sus créditos de manera normal, se puede decir que son aquellos que tienen futuro, son las que poseen la capacidad de supervivencia” (Sedder, 2010, pág. 12), por lo tanto, las ganancias que genera la empresa asegura el mantenimiento y crecimiento de la misma. Los medios que se aplican para las cobranzas deben ser oportunos con respecto a la información que genera la empresa, sobre los créditos otorgados a corto, mediano y largo plazo, una eficiente gestión elabora políticas y procedimientos para el cobro de las cuentas.

Según Bravo (2007) indica 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. (pág. 10)

Cuentas por cobrar

Desde el punto de vista contable, el bien o servicio al ser vendidos es intercambiado por una promesa de cancelar la cantidad adeudada (Beaufond, 2010), se la identifica como un compromiso de pago en el cual existen intercambio de un bien o servicio. Según Moreno (1997) sostiene que:

Las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. De igual forma, se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (pág. 33)

Para Aguilar (2013) “Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos” (pág. 6). Las cuentas por cobrar representan para la empresa un derecho exigible que se realizara efectivo en el corto plazo, contribuye a dinamizar la parte financiera de la organización, en relación al cumplimiento de políticas y procedimientos que establecen los plazos sobre el otorgamiento de créditos, medir la capacidad de pago de los clientes con la finalidad de evitar a instancias legales.

Luego de abordar las opiniones de varios autores se puede deducir que las cuentas por cobrar son derechos que tienen las empresas por los bienes, servicios o cualquier otro concepto vendidos a crédito, que se transformaran en efectivo en el corto plazo. La cuenta presenta el derecho que tiene la entidad de obligar a los clientes la cancelación de la deuda antes de realizar los trámites legales o llevar a cabo una conciliación donde se acordará el cumplimiento de pago.

1.2.1.2 Políticas de crédito

Álvarez (2001) indica que “Una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias” (pág. 28). Las políticas de crédito sirven de orientación y guía para obtener mejor resultado en un proceso financiero empresarial, depende mucho de ellas el cumplimiento de los objetivos en función de las medidas establecidas por la empresa.

Higuerey, (2007). Argumenta que “son las normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder” (pág. 34). Las políticas son guías específicas que contribuyen a la regulación de las actividades económicas de la empresa, el establecimiento de estas disposiciones deben estar acordes a la capacidad financiera, con la finalidad de evitar la iliquidez de la empresa.

1.2.1.3 Procedimientos de cobranza

Gitman (1996) afirma que “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las Cuentas por Cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (pág. 11), se los puede denominar como pasos o secuencias que se deben aplicar para la recaudación de fondos por la compra de un bien o servicios. Estos procedimientos se explican a continuación:

- Notificación vía mail
- Llamadas telefónicas
- Notifica vía escrito
- Visitas personales
- Mediante agencias de cobranzas
- Recurso legal

Brachfield (2005) señala que: "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados" (pág. 147). Los lineamientos que se establecen para el cobro de deudas por parte de los clientes se los realiza bajo indicadores que puedan garantizar por un lado la solvencia del cliente para cancelar en un tiempo determinado y por otro lado evitar problemas de información con el trámite del cobro.

Según Levy (2009) afirma que son "los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas" (pág. 212). Las políticas de cobranza son lineamientos internos que rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar en plazo estipulado de crédito o cuando estas han llegado a su vencimiento, con políticas de crédito efectivas la recuperación de las cuentas por cobrar es eficiente.

Luego de abordar la teoría se define que los procedimientos y políticas de créditos y cobranzas son especificaciones al realizar una venta a crédito, solicitando requisitos, estableciendo montos de crédito, plazos y forma de pago, también se delegan funciones y responsabilidades al personal inmerso en el proceso de gestión crédito y cobranza.

1.2.1.4 Liquidez

Bernstein (1999) indica "La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras" (pág. 551), uno de los principios de la liquidez es tener la capacidad de pago a corto plazo y la capacidad de convertir los activos en inversiones.

García (2011) indica que “La liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor” (pág. 124). El dinero que se encuentra disponible en caja o en bancos se la considera como un activo de mayor liquidez

La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medidas que estas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes, miden la habilidad de la empresa para pagar sus deudas a corto plazo.

La liquidez de una empresa se mide según su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento, la liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Arenas y Medina (2012) indican “Una falta de liquidez puede significar que la empresa sea incapaz de aprovechar unos descuentos favorables u otras oportunidades rentables. También puede suponer un freno notable a la capacidad de expansión”.

Razones de Liquidez

Las razones de liquidez reflejan la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vencen los tiempos establecidos, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en situaciones de adversas (Cordova, 2012, pág. 13).

Grado de Liquidez:

El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es

el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento. (Vásquez & Vega, 2016).

Procedimientos para la gestión del riesgo de liquidez

Los procedimientos deben establecerse por parte de los altos ejecutivos con un plan que permita medir la liquidez real de la empresa en periodos específicos y tomar las decisiones adecuadas en función de los resultados obtenidos, esto permitirá obtener información financiera oportuna, evitando el incumplimiento de pagos o compromisos con otras organizaciones. Se puede determinar como el conjunto de etapas orientadas a alcanzar datos reales sobre la situación económica de la empresa.

Riesgo

En tal sentido, el riesgo de liquidez debe ser mitigado por la empresa, de tal manera que no se vea afectada y tenga que recurrir a otros tipos de financiamiento con costos elevados como:

Crédito comercial

Es el uso de las cuentas por pagar de la empresa, permite un financiamiento menos costoso los créditos se deben cancelar con tasas pasivas.

Financiamientos estatales

Instituciones y programas del sector público que apoyan financieramente a los proyectos de inversión y emprendimiento en el país. Tienen como objeto reducir la pobreza y desigualdad social.

Créditos a instituciones privadas

Las instituciones privadas disponen de amplios productos de crédito para las empresas pymes y grandes empresas, exigiendo una serie de requisitos y trámites como garantías, antecedentes comerciales para formalizar la transacción, y con tasas de interés considerables.

Riesgo de liquidez

De Lara (2009) sostiene que:

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios. (pág. 16)

Díez de Castro (2001) define que "es la variabilidad del resultado debida a la dificultad de la conversión de un activo líquido en un momento dado" (pág. 23).

Clasificación de riesgos

Riesgo de Crédito:

El riesgo de crédito se deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez está asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compra/venta de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado, ya sea para evitar una pérdida o para obtener un beneficio. Se pueden distinguir dos tipos de riesgo de liquidez:

- Liquidez de activos: un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado).
- Liquidez de financiación: riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado.

Riesgo operacional

El riesgo operacional derivada de la ejecución de las actividades propias de una empresa o de comercio. Incluye una amplia variedad de factores como los relativos al personal, riesgo de fraude o debidos al entorno, entre el riesgo país o soberano es uno de los más influyentes.

1.2.2 Marco Conceptual

1.2.2.1 Concesión de créditos:

Procedimientos de calificación se sujetos de crédito que se identifican con documentos legales que deben mostrar para su posterior análisis y aceptación si cumple con los requisitos establecidos, en caso de no cumplir se negará la petición, proceso que está a cargo de personal autorizado para aprobar los créditos, los mismos que fijaran las garantías para la aprobación. (Zapata, 2017)

1.2.2.2 Gestionar las cobranzas:

Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus encuestas al vencimiento o antes si fuera posible. (Zapata, 2017)

Verificar Garantías:

De forma periódica y sorpresiva se debe constatar la presencia física de los instrumentos financieros que evidencian las garantías como: pagares, letras de cambio, contratos de prenda etc., por cualquier diferencia se debe establecer responsabilidades o revisar los saldos contables. (Zapata, 2017)

Notificar a los clientes:

Proceso de verificación que consiste en enviar a los deudores una notificación indicando de forma directa y personal los saldos pendientes con su estado de cuenta completo del último periodo de pago, con la finalidad de:

- Conocer si efectivamente los registros contables son confiables

- Determinar si los cobradores está depositando los valores recaudados
- Identificar a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones. (Zapata, 2017)

Análisis financieros: es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de razones o ratios elaborados basados en los balances y estados de ganancias y pérdidas de empresas (Delgado, 2013)

Créditos.- son originados de las ventas donde existe un compromiso con los clientes a que les paguen en un plazo pactado, aumentan los rubros de cuentas por cobrar de una empresa, el no otorgar créditos limitaría las utilidades.

1.2.2.3 Provisión para cuentas incobrables

Las empresas que venden a crédito tienen el riesgo de tener malos pagadores, la técnica contable y el sistema tributario aconsejan a las empresas establecer la provisión para posibles incobrables, que no es otra cosa que una reserva para cubrir posibles cuentas de difícil o imposible cobro. (Zapata, 2017)

1. Su reconocimiento dará lugar a un gasto, pero simultáneamente se crea una cuenta de contrapartida denominada “Provisión de cuentas incobrables”, que actúa como cuenta de valuación de su respectivo activo en el balance general.
2. Para valorar se debe realizar un análisis del riesgo de cobro de cada cuenta pendiente a fin de determinar el valor de la provisión.
3. La ley de régimen tributario Interno del Ecuador acepta como gasto “deducible” el 1% del saldo del movimiento del presente ejercicio.

Causal para dar de baja o castigar una cuenta incobrable:

Para castigar una cuenta, es decir, eliminarla de los registros contables, debe demostrarse que se ha cumplido con cualquiera de las causales que se indican a continuación:

- Haber constatado en los registros contables como incobrables durante 5 años o más.
- Haber transcurrido más de tres años desde su vencimiento.
- Clientes como personas naturales que hayan sido declarados insolventes o quebrados
- Cuentas pendientes de sociedades liquidadas, y que, por ende, se haya cancelado su inscripción.
- Que la acción de cobro haya prescrito
- Por fallecimiento con renuncia de herencia por parte de herederos. (Zapata, 2017)

Recuperación de cuentas que fueron dadas de baja.

Si por alguna razón las cuentas que fueron castigadas se recuperan, se debe proceder a reactivar la cuenta del activo denominada cuentas por cobrar a clientes, e inmediatamente se procede al registro de la cobranza. (Zapata, 2017)

Rotación de cuentas por cobrar: mide la capacidad de la empresa para gestionar su cartera de deudores en el corto plazo. (Delgado, 2013)

1.3 Fundamentos filosóficos

Desde las primeras teorías de la administración hasta la actualidad el pensamiento administrativo ha ido evolucionando y el papel y el contenido de las funciones de administración han ido ampliándose y transformándose en busca de una continua adaptación tratando de resolver los problemas emergentes en cada momento (Camisón & Dalmau, 2009)

Las disciplinas académicas aisladas son menos que adecuadas para tratar los problemas intelectuales y sociales más importantes. Esa separación de saberes se torna inoperante cuando se enfrenta a la realidad concreta que vivimos... pareciera

que estas sub-divisiones disciplinarias entorpecen y obnubilan la visión de la solución más de lo que la iluminan.

1.4 Fundamentos sociales

En la actualidad, el campo de las ciencias sociales comprenden un sin número de disciplinas que estudian desde diferentes áreas del comportamiento dentro de una organización, dentro de este campo se encuentra la contabilidad como parte fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia en la parte financiera.

Los entes económicos la necesidad de poseer herramientas estratégicas que afirmen la estructuración de políticas y procesos que aseguren la generación de ventajas competitivas basadas en el desarrollo sustentable y la obtención de utilidades, a través de la exteriorización de información oportuna, útil y relevante que propenda por la correcta identificación, valoración y medición de los diferentes hechos económicos que afectan directa e indirectamente la estructura patrimonial de la organización Zapata (2007).

Para Hernández (2015):

Poder plantear lo que representa la contabilidad para las dinámicas que circunscriben los sistemas económicos, requiere de la ejecución de un análisis conceptual de ésta; poseyendo claridad de que la contabilidad ha sido abordada por múltiples autores de acuerdo al enfoque que utilizó el paradigma que contextualizó la época en la cual se encontraba inmerso como una ciencia, arte, tecnología, técnica o disciplina cuyo objeto de estudio no ha contado con un consenso entre los distintos referentes teóricos que han esbozado sus aserciones. (pág. 120)

1.5 Fundamentos legales

1.5.1 Normas Internacionales de Contabilidad

1.5.1.1 NIC1.- Presentación de Estados Financieros

Objetivo

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

Alcance

Esta Norma será de aplicación para la presentación de todo tipo de estados financieros, con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad.

Los estados financieros con propósitos de información general los que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, tal como el informe anual o un folleto o prospecto de información bursátil. Las reglas fijadas en esta Norma se aplican igualmente a los estados financieros de un empresario individual o a los consolidados de un grupo de empresas.

a) Marco Contextual

La empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A, está ubicada en el centro económico de la Provincia de Santa Elena, el Cantón La Libertad, la idea nació de un emprendimiento informal liderado por el Sr. Víctor Valdivieso con venta de calzado y ropa puerta a puerta en Santa Elena, otorgando facilidades de pago en la adquisición de los bienes.

En el año 1992 luego de la buena aceptación de la mercadería en la comunidad peninsular, COMECSA abrió las puertas de un negocio pequeño con precios módicos y diferentes formas de pago. En la actualidad es líder del mercado local en venta de calzado e infraestructura cuenta con una sucursal ubicada en el centro de La Libertad, también comercializa ropa para damas, caballeros, niños y demás accesorios como mochilas, billeteras entre otros ampliando el mercado de los consumidores y brindando facilidades de pagos a sus clientes.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) las empresas comerciales en Ecuador lideran el mercado de los negocios con el 39%, seguido de las empresas Agrícolas y Ganaderas con el 14,7%, en 2012 existieron 274,566 empresas comerciales, convirtiéndose en actores principales de la generación de empleos y riqueza, formando parte del desarrollo socioeconómico de un país.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

1.5.2 NIIF para PYMES

Sección 11 El tratamiento contable y financiero de las Cuentas por Cobrar según la NIIFs para PYMES

Objetivo

Esta sección de la Norma investiga el tratamiento contable y financiero de las cuentas por cobrar según las NIIF para PYMES y la administración de las mismas, en este caso, en una empresa que se dedica a la comercialización de calzado.

Alcance

La Sección 11 se aplicará a los Estados Financieros, su reconocimiento, baja de cuentas, medición e información a revelar de los respectivos activos y pasivos financieros.

A secciones tratan sobre el reconocimiento, baja en cuentas de instrumentos financieros, medición e información a revelar de los activos.

Medición

Al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, en efecto, una transacción de financiación. Una transacción de financiación puede tener lugar en relación a la venta de bienes o servicios, por ejemplo, si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado. Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

Cuando una Cuenta por Cobrar es generada por la venta de bienes o servicios y su pago se aplaza más allá de los pactos términos comerciales o se financia a un tipo de interés que no es una tasa de mercado, en esta situación se procede a medir al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado de una deuda similar.

Cuando se reconoce inicialmente un activo financiero o pasivo financiero, una entidad lo medirá por su valor razonable, que es normalmente el precio de transacción.

Una entidad medirá los activos financieros básicos y los pasivos financieros básicos, según se definen en la Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos, al costo amortizado menos el deterioro del valor excepto para las inversiones en acciones preferentes no convertibles y sin opción de venta y para las acciones ordinarias sin opción de venta que cotizan en bolsa o cuyo valor razonable se puede medir con fiabilidad de otro modo, que se miden al valor razonable con cambios en el valor razonable reconocidos en el resultado.

1.5.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Art. 10 numeral 11 de la LORTI

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 del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. 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 Financiero⁴⁴;

Art. 17 numeral 3 de la RALORTI.

Créditos incobrables

Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada Ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes hechos a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar.

1.5.4 Ley de compañías.

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI.

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías

1.5.5 Código de comercio

Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

Art. 3.- son actos de comercio la compra o permuta de las cosas muebles, hecha con el ánimo de revenderla o permutarlas en la misma forma o en otra distinta,

Art. 6.- Toda persona que, según las disposiciones del Código Civil, tiene capacidad para contratar, la tiene igualmente para ejercer el comercio.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación.

La trayectoria de la investigación está en función de la causalidad o de los fines que se persiguen, los diferentes alcances del estudio dependen del propósito de lo que se pretende estudiar, la investigación permite conocer cómo la gestión de las Cuentas por Cobrar se articula con la liquidez de la empresa COMECSA.

2.1.1 Investigación no experimental

El diseño de la investigación tiene un proceso distinto en cada estudio que se determina de acuerdo al área del conocimiento, en el campo de las ciencias sociales la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias que existen sobre las relaciones de variables, en este caso la gestión de las Cuentas por Cobrar y la liquidez, donde se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

El diseño tiene un proceso diferente en cada estudio de la investigación con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, en función de las características de la investigación se establece un alcance descriptivo, que permite describir la realidad de situaciones que se abordan, con el fin de abarcar todo el problema, considerando en primer lugar la definición y detalle de las variables que intervienen en el proceso de gestión de Cuentas por Cobrar, como también, las particularidades de la liquidez de la empresa.

2.1.2 Investigación Descriptiva

Los estudios descriptivos buscan puntualizar las propiedades, las características y los perfiles de los objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, describir las variables que intervienen consiste en detallar cómo son y se manifiestan, se narrará los hechos encontrados y así conocer el problema que se presenta, en este caso la gestión de las Cuentas por Cobrar se considera todo el proceso desde política crediticia hasta la forma de recuperación de cartera, y la liquidez en relación con los Estados Financieros.

2.2 Métodos de Investigación

2.2.1 Métodos de Investigación Cualitativa

La metodología cualitativa se centran en la comprensión de una realidad considerada desde sus aspectos particulares como fruto de un proceso histórico de construcción y vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir desde una perspectiva interna subjetiva. Los métodos cualitativos que se aplican permiten realizar un análisis de los criterios emitidos de los informantes claves involucrados en el fenómeno de investigación en Gerencia y el área Financiera, se fundamentan en hechos particulares que regulan la gestión de las Cuentas por Cobrar y la liquidez de la empresa.

Los métodos cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, consideran importante la experiencia de primera mano: es necesario entonces observar y hablar con los sujetos que la poseen mediante las técnicas de investigación, entrevistas y fichas de observación, para buscar internamente datos significativos que ayudará a entender las condiciones en la que se encuentra la empresa en relación con la gestión de las Cuentas por Cobrar y su articulación con la liquidez.

2.2.2 Método inductivo

El método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. Este método podrá verificar las variables encontradas tales como deficiente gestión de las Cuentas por Cobrar que incide en la liquidez de COMECSA, determinando factores que indican que la empresa no refleja una buena gestión de Cuentas por cobrar.

El método inductivo está basado en la lógica y se relaciona con hechos individuales que permiten la generalización de los resultados, por lo tanto, permitió analizar casos particulares sobre el manejo de las Cuentas por Cobrar como las políticas y procedimientos que se aplican para el otorgamiento de créditos y los riesgos financieros que asume la empresa cuando no recupera las Cuentas por Cobrar en los plazos establecidos.

2.2.3 Método deductivo

Este método se refiere que en base a teorías de autores, leyes, principios, normas, reglamentos, levantamiento de información de comprobada validez para aplicarlos a soluciones, se podrá constatar la situación actual de COMECSA y las posibles problemáticas que presente. Es así que en el desarrollo de la investigación se podrá identificar si la empresa cuenta con buena o deficiente gestión de Cuentas por Cobrar, y a su vez determinar si la propuesta de un manual de políticas y procedimientos es lo que sería de gran beneficio para la empresa.

El método deductivo permite plantear el problema desde el punto de vista teórico, proporcionando las pautas necesarias para dar una efectiva solución en función de la gestión de las Cuentas por Cobrar que realiza el departamento de cobranzas. Este método es de mucha relevancia en la investigación porque se extraen las consecuencias a casos individuales para aprobar créditos a los clientes.

2.2.4 Método analítico.

El método analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiendo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Se utilizó el método analítico para realizar una investigación detallada de acuerdo a las diferentes formas de interacción y relación entre las variables que intervienen gestión de Cuentas por Cobrar y liquidez de la empresa COMECSA; de la misma manera se refleja la percepción de los fenómenos estudiados tomando en cuenta la importancia que implica tener liquidez en la empresa que le permitan cumplir con los gastos y los requerimientos de sus clientes.

2.2.5 Métodos empíricos

Entrevista

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, mediante preguntas abiertas dirigidas a los informantes claves de la empresa: Gerente, al Jefe del Departamento de Cobranzas y al Contador, tiene como propósito obtener información más espontánea de la gestión de las Cuentas por cobrar, durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.

Observación

Es un proceso estructurado de recolección de datos enfocado a las ventas a crédito de la empresa COMECSA, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de información, permite obtener datos directos y confiables de los requisitos para la concesión de créditos a clientes, conociendo condiciones, plazos y facilidades para obtenerlos, se realiza mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado.

2.2.6 Métodos matemáticos

Análisis porcentual

El análisis vertical permite conocer el porcentaje que representa cada cuenta en relación a una categoría en común dentro de los Estados Financieros. El análisis horizontal identifica la variación absoluta y relativa mediante la comparación con años anteriores, tomando como base un año específico, y se determina el crecimiento o decrecimiento de las cuentas en un periodo determinado. Realizar el análisis de los Estados Financieros permite determinar la situación financiera de la empresa comparándola con periodos anteriores conllevando a la toma de decisiones.

2.3 Diseño de muestreo

Población

Una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, la investigación de la Gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado COMECSA está dirigida al personal que trabaja en la organización y está conformada por 3 personas: el gerente de la empresa, jefe del departamento de cobranzas y el contador; quienes son informantes claves y se encuentran estrechamente relacionados con el desarrollo del proyecto. La población es limitada.

POBLACIÓN	
Gerente	1
Jefe del departamento de cobranzas	1
Contador	1
TOTAL	3

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población que se considera representativo, sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión. En la investigación se consideró como muestra el total de la población debido al tipo de muestreo que es no probabilístico teniendo en cuenta que la población es finita y margen de error es mínimo.

MUESTRA	
Gerente	1
Jefe del departamento de cobranzas	1
Contador	1
TOTAL	3

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Diseño de recolección de datos.

Como fuentes de investigación con la finalidad de obtener datos relevantes para el desarrollo del trabajo se utilizó fuentes bibliográficas, libros de temas financieros, artículos científicos, textos y entre otros documentos relacionados al tema de investigación los que servirán de apoyo al desarrollo.

Como técnica de investigación, se realizó entrevistas dirigidas al Gerente, al Jefe del Departamento de Cobranzas y al Contador de la empresa, al aplicar las entrevistas se conoció la gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A, donde se logró profundizar temas relevantes de la investigación y las fichas de observación que es un instrumento de apoyo enfocado en el proceso de ventas a crédito de la empresa, se identificó de manera directa los requisitos y procedimientos para su concesión a clientes, conociendo las condiciones, requisitos, plazos y facilidades de obtenerlos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de los Datos.

En este capítulo se analizó la información obtenida en la entrevista al Gerente, al Jefe del Departamento de Cobranzas y al Contador sobre la gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A, con la finalidad de obtener información que contribuya al desarrollo de la investigación.

Se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas al Gerente General, al encargado de las cobranzas y al contador de la empresa, con el fin de evaluar la gestión de las Cuentas por Cobrar y cómo éstas se relacionan con la liquidez de la entidad.

3.1.1 Análisis de las entrevistas al Gerente General y Jefe del departamento de cobranzas

Para alcanzar los objetivos previstos en la presente investigación, se plantearon las siguientes interrogantes:

1.- ¿Cuáles son los requisitos para otorgar créditos a clientes?

Análisis:

El gerente Sr. Víctor Valdivieso expresó que entre los requisitos establecidos está el de revisar el sector donde vive el cliente con la finalidad de verificar que la zona cumpla con las políticas de la empresa, además de examinar el estado actual del mismo, por ejemplo, percatarse que el beneficiario tenga un trabajo, negocio o cualquier fuente generadora de ingresos que justifique el crédito solicitado.

Por otro lado, el Sr. Charlie Núñez González jefe del departamento de cobranzas, indicó que todo cliente primero debe ajustarse al parámetro principal que solicita la empresa como el de entregar la planilla de servicios básicos, la cédula y que en el sistema de registro general crediticio interno de la empresa no se encuentre el futuro cliente y ningún familiar con problemas de morosidad hasta el segundo grado de consanguinidad.

2.- ¿En la empresa existen manuales o guías de política y procedimiento para el otorgamiento de créditos? ¿Cuáles?

Análisis:

El resultado obtenido por ambos entrevistados indica que en la actualidad si se cuenta con manuales y políticas donde se encuentran establecidos cada uno de los lineamientos para el manejo de las Cuentas por Cobrar reflejando una información ordenada y detallada.

- Incentivar al cliente que cancele siempre en COMECSA.
- Se prohíbe que las cuentas de un mismo cliente se encuentren siendo atendidas por un cobrador y un oficial de crédito.
- El Supervisor de ventas ingrese correctamente los datos de un cliente en todos sus campos obligatorios.
- Prohibido otorgar crédito sin la respectiva verificación de la información.
- El supervisor de ventas deberá verificar antes de entregar un crédito a un cliente, que el mismo no tenga deudas pendiente de pago.

3.- ¿Qué parámetros aplica para la implementación de políticas de créditos?

Análisis:

El Sr Valdivieso manifestó que, para la implementación de políticas de crédito es necesario considerar el análisis de la situación financiera real de la empresa, es decir, que se revise minuciosamente los Estados Financieros y verificar la fluidez de las Cuentas por Cobrar durante los periodos anteriores con la finalidad de conocer a fondo la estructura financiera y las condiciones en las que se encuentra la cartera.

De igual manera el Sr. Charlie Núñez respalda dicho parámetro resaltando que posterior a la revisión del rubro en los Estados Financieros es necesario que se analice el grado de eficiencia en la recuperación de la cartera al implementar las políticas crediticias y a su vez que se revise la información crediticia o denominado Bancos de Datos que tiene 25 años activo donde se refleja la capacidad de pago de las personas y su reciprocidad ante la confianza que se le ha otorgado.

4.- ¿Qué indicadores considera para la concesión de créditos?

Análisis:

El gerente expuso que como indicador principal se considera la solvencia que tenga el cliente, es decir, la capacidad de pago y la garantía crediticia que presente siendo un factor relevante para que la empresa tenga la posibilidad de recuperar dicho crédito.

El jefe del departamento de cobranzas enfatiza que es necesario en primera instancia revisar el historial crediticio del cliente, para conocer cómo ha enfrentado las compras a créditos en los diferentes locales y seguido de la verificación de sus datos personales.

5.- ¿En la empresa existen valores límites para otorgar créditos?

Análisis:

El gerente expresó que para cada cliente existen límites crediticios diferenciados, debido que está relacionada con el nivel de ingreso de los mismos, es decir; no se le otorga un monto que el cliente no pueda pagar según lo refleje su cartilla de ingresos, y adicional a ello, de existir clientes con demasiados créditos ya no se les seguirá alargando su nivel de endeudamiento.

Para ser más específicos el jefe de cobranzas indicó que para aquellos clientes que cuenten con un nivel de ingreso bajo se le concede un crédito por \$ 150,00 a diferencia de personas que perciban mayores sueldos se le asigna un crédito hasta \$ 1000.00; donde cada cliente tendrá la oportunidad de empezar con el monto

mínimo expuesto anteriormente y en el caso que el cliente cumpla satisfactoriamente cada uno de sus pagos a este se le hará un aumento del 50% de su cupo originario en el siguiente crédito que solicite.

6.- ¿Qué mecanismos la empresa aplica para la recuperación de cartera?

Análisis:

El Sr. Valdivieso expresó que el principal mecanismo usado es el de los oficiales de crédito, cuyo servicio es similar al del Call Center, que consiste en realizar un seguimiento constante a los clientes mediante llamadas telefónicas con la finalidad de recordarles los pagos pendientes, en caso de no cancelar en los plazos establecidos se realizara visita a los hogares de los clientes.

El Jefe de cobranzas añadió que las estrategias aplicadas son efectivas y que a su vez ayuda a fortalecer la relación con cada cliente, pero una vez aplicado los mecanismos y que no se obtenga respuesta alguna del cobro, el departamento de cobranzas participaría, donde su función consiste en visitar los domicilios de los clientes con el objetivo de recuperar la fluidez de la cartera.

7.- ¿Cómo evalúa la recuperación de cartera de la empresa?

Análisis:

Los entrevistados manifiestan que la recuperación de la cartera en los últimos años ha sido deficiente, debido a que el mercado existente es muy diverso, también a la informalidad de otros negocios e inclusive a la falta de empleos que ocasiona que se dificulte la recuperación de cartera, sin embargo; existe el 97% de recuperarla y el 3% que se va acumulando cada año sin darla de baja sino más bien provisionándola.

El jefe de cobranzas indicó que la tardía recuperación de las Cuentas por Cobrar es el principal factor que disminuiría la liquidez, afectando la renovación de los planes de financiamiento y uso de los recursos.

8.- ¿Qué aspectos de los procedimientos de recuperación de cartera deben mejorarse?

Análisis:

El sr. Victor Valdivieso expuso que el aspecto principal a mejorar es el otorgamiento de los créditos mediante políticas empresariales, es decir, filtrar un poco más a las personas, pues actualmente se considera la parte más débil dentro de la gestión de las Cuentas por Cobrar, por ejemplo el caso de clientes que les ha resultado difícil pagar y cumplir eficientemente con sus deudas pero que sin embargo vuelven a solicitar créditos y la empresa ha caído en el error de otorgarles a los mismos, entonces indica que se debe mejorar y evaluar esa parte dentro de la gestión.

Por otro lado, el Jefe de cobranzas ratificó y mencionó que debe mejorarse el procedimiento de establecer los periodos de evaluación de la cartera donde se considerarían aspectos de capacidad y solvencia de los clientes. Además, fortalecer el análisis y clasificación de la cartera.

9.- ¿Qué factores afectan directamente la liquidez de la empresa?

Análisis:

La respuesta obtenida fue el nivel bajo de ventas debido a la competencia, o en muchos de los casos los puestos de mercaderías informales que captan mayores clientes por los bajos precios en sus productos, otro factor podría ser las vedas de la pesca, o la falta de promoción turística que ocasiona menos circulantes en determinados meses.

10.- ¿La empresa posee cuentas incobrables?

Análisis:

Los entrevistados indican que actualmente la empresa si posee cuentas incobrables, donde existen clientes que por diversos factores de fuerza mayor no logró cumplir con sus créditos solicitados, sean estos por casos de muerte, desaparición, entre otros.

11.- ¿Se genera algún valor adicional por recuperación de cartera vencida a los clientes en mora?

Análisis:

La respuesta obtenida fue que actualmente la empresa no aplica el interés por mora, pero, está en trámite de implementarlo, es decir; desarrollar un mecanismo para que exista una relación favorable entre el incremento del interés y su contabilidad.

12.- ¿Qué riesgo financiero enfrenta la empresa?

Análisis:

El riesgo financiero que actualmente enfrenta la empresa es la no incrementación del nivel de ventas (facturación) para cubrir los rubros administrativos y operativos generados al pago del personal y el aumento de la cartera de cuentas por cobrar que a futuro afecte la liquidez empresarial, así lo expresó el jefe del departamento de cobranzas.

13. ¿Cómo considera usted el riesgo financiero de la empresa?

Análisis:

Los entrevistados mencionaron que el riesgo financiero de la empresa se considera estable, pero hay que trabajar en el análisis de cada cliente al otorgar los créditos para que no se conviertan en valores no recuperables.

3.1.2 Análisis de las entrevistas al Contador

Para alcanzar los resultados previstos en la presente investigación, se plantearon las siguientes interrogantes:

1. ¿La empresa cuenta con políticas crediticias para los clientes? ¿Cuáles?

Análisis:

El contador indicó que la calificación la realiza el supervisor de ventas y consiste en solicitar al futuro cliente los siguientes requisitos copia de cédula de ciudadanía, papeleta de votación, planilla de servicios básicos actual, dirección del domicilio, dos referencias telefónicas, con esta información se establece el

crédito para el cliente que va desde 3, 6, 9 hasta 12 meses plazo. El cupo inicial es de \$150, \$200 o \$250 por ser primer crédito y una cuota inicial del 30% del total de la factura, posteriormente se realiza la inspección del domicilio del futuro cliente para verificar si la información proporcionada es la correcta, donde se aprueba o no el crédito, a partir de ese momento el cliente puede retirar su mercadería.

Las políticas establecidas que aplica la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A. para no aprobar un crédito es la estabilidad domiciliaria del cliente, por ejemplo; la dirección proporcionada al momento de solicitar el crédito no coincide al realizar la inspección en campo, cuando alquilan una vivienda y tienen poco tiempo habitando en ese lugar o no poseen un núcleo familiar, en la verificación domiciliaria se analiza que dentro del hogar no existan deudas atrasadas, mientras se soluciona el pago no se aprueba el crédito.

Para conceder el primer crédito se solicita al cliente el valor de ingresos mensuales que posee para establecer el monto, se aumenta el valor o cupo de crédito de los clientes dependiendo del historial de compras que posee en el sistema de la empresa, si existió un retrasado en los pagos al momento de solicitar un nuevo crédito se analizará el monto a asignar o se le disminuye el cupo.

2. ¿Cómo evalúa las políticas implementadas en la empresa destinadas a la recuperación de cartera?

Análisis:

El contador manifiesta que se han obtenido resultados de recuperación de cartera con las políticas de cobranzas implementadas, el área específica de la gestión de Cuentas por Cobrar es el departamento de cobranzas que posee el personal especializado, Jefe de cobranzas y Supervisor.

3. ¿Qué medidas o procedimientos se realizan para recuperar las Cuentas por Cobrar?

Análisis:

La gestión que se realiza para recuperar las Cuentas por Cobrar es vía telefónica y visita al domicilio a quienes no han cancelado en las fechas establecidas.

4. ¿Cuál es el tratamiento contable de las Cuentas por Cobrar?

Análisis:

El tratamiento contable de las Cuentas por Cobrar es de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), se carga a las cuentas individuales de los clientes y se va acreditando a medida que van cancelando.

5. ¿La empresa posee cuentas incobrables? ¿Cuál es el tratamiento contable de la provisión de cuentas incobrables?

Análisis:

La empresa posee cuentas incobrables, el tratamiento contable es de acuerdo a lo que establece la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, máximo el 1% anual sobre créditos pendientes de cobro al cierre del período, el valor se carga al gasto contra la cuenta cuentas incobrables baja al valor total de la cartera.

6. ¿Qué factores afectan directamente la liquidez de la empresa?

Análisis:

El factor que afecta la liquidez es la recaudación de cobros que se relacionan con el movimiento económico del país, pero se trata de mantener una adecuada liquidez en base a la gestión de Cuentas por Cobrar y políticas empresariales.

7. ¿Cómo afecta los elevados valores de Cuentas por Cobrar a la liquidez de la empresa?

Existen valores elevados de Cuentas por Cobrar, pero se mantiene un rubro importante de recuperación de cartera, que permite cubrir las obligaciones.

8. ¿Se genera algún valor adicional por recuperación de cartera vencida a los clientes en mora?

Análisis:

Según la entrevista dirigida al contador por la recuperación de cartera vencida a los clientes en mora menciona que no se genera ningún valor adicional debido a que no está establecido en las políticas empresariales.

9. ¿Qué riesgos financieros enfrenta la empresa?

El contador indicó que actualmente la empresa no enfrenta ningún riesgo financiero.

10. ¿Cómo considera usted el riesgo financiero de la empresa?

No aplica.

11. ¿Qué acciones se toman a nivel de la empresa para recuperar la cartera vencida? ¿Cuál es su afectación contable?

Análisis:

Las acciones para recuperar la cartera vencida las implementa el departamento de cobranzas, los supervisores realizan chequeos diarios de la cartera que entregan a los recaudadores, quienes se encargan de llamar vía telefónica y visitar puerta a puerta a los clientes, además se planifica mes a mes la gestión de cobranzas fijando metas de recaudación mensual y el empleado que cumple con sus metas tiene un incentivo en la remuneración.

Los créditos se los pueden recuperar hasta 5 años desde la fecha de vencimiento, caso contrario se da de baja a las cuentas cargando a gastos un tratamiento contable especial, la provisión de cuentas incobrables según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) es el 1% con respecto a las cuentas por cobrar de manera anual.

3.1.3 Ficha de observación

1. Requisitos para acceder a créditos.
<ul style="list-style-type: none">• Copia de cédula.• Copia de planilla de servicios básicos.• 2 números de referencia• Preguntas de cómo llegar al lugar de vivienda del futuro cliente.• Dejar separado las prendas y cuota inicial el 30%• Verificación de vivienda por los recaudadores.• Entrega de la mercadería luego de verificación.
2. Manera de calificar al cliente para acceder a un crédito
<ul style="list-style-type: none">• Supervisor consulta ingresos mensuales, pagos semanales o quincenales• Si su ingreso es el sueldo básico, el monto de crédito es \$150 y con ingresos superiores el máximo de crédito es de \$300. Dejando el 30% entrada del valor de la factura• No se facilita crédito cuando en el mismo domicilio existan deudas de familiares o el sector peligroso.
3. Sistema que utilizan para conocer el buró de crédito del cliente
<ul style="list-style-type: none">• No considera buro de crédito.
4. Pago de porcentaje por la compra a crédito.
Consideran lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Cuota inicial el 30% del monto total de la factura.

<p>5. Plazos para cancelar un crédito.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Menos \$60: 2 meses • Supera \$60: 3 meses
<p>6. Descuentos si cancelan antes de la fecha del vencimiento de un crédito.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de COMECSA, si el cliente cancela durante un mes la totalidad de su factura le proporcionan 15 % descuento.
<p>7. Tiempo entrega de la mercadería cuando obtienen crédito.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al día siguiente de separar sus prendas se hace la verificación en horario de 10 am a 18:30 en la vivienda, luego de la aprobación del crédito se puede acercar a retirar la mercadería.
<p>8. Procedimientos que se realizan si el cliente no cancela el crédito en el tiempo estipulado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tres oficiales de créditos son los encargados de gestionar las cuentas por cobrar de los clientes que se comprometieron en ir a cancelar a la entidad y no han cancelado en los plazos pactados. • Si no canceló el cliente en los 3 meses siguientes de concedido el crédito, se recurre el recaudador para que realice las visitas de cobranzas. De no realizarse el pago se ingresa al sistema de registro general crediticio interno de la empresa.

9. ¿Los documentos de las ventas a créditos se manejan de manera físico o por un sistema?

- Por medio de un sistema realiza el proceso de facturación y cobros, donde el departamento de cobranzas recibe la información del nuevo deudor. En el sistema informático de COMECSA no se ha implementado el módulo de crédito, lo que significa no se posee un registro de créditos concedidos o negados.

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Limitaciones

En el proceso de investigación existió la siguiente limitación:

La información financiera de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A se obtuvo únicamente de la plataforma web de la Superintendencia de Compañías y Valores.

El contador no fue suficientemente amplio en la información de la entrevista pero mediante el análisis de los Estados Financieros y demás respuestas de los entrevistados se argumentó la investigación.

3.3 Resultados

Luego de realizar las entrevistas y ficha de observación al Gerente General, Jefe del departamento de cobranzas y al contador de la empresa, los resultados obtenidos de la investigación reflejan deficiente gestión de las Cuentas por Cobrar debido a las políticas y procedimientos implementados, situación que ocasiona disminución de la liquidez.

3.3.1 Propuesta

DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO COMECSA S.A.

3.3.1.1 Introducción

En el Ecuador el índice de emprendimiento o creaciones de empresas familiares se ha acrecentado en las últimas décadas, el comercio es uno de los factores que activa e impulsa el desarrollo sostenible del país. En la provincia de Santa Elena se encuentra el cantón La Libertad que dinamiza la economía con las actividades de compra y venta de todo tipo de productos, la Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A. es una de las empresas que aporta al desarrollo de esta zona desde que fue fundada en el año 2006.

Este tipo de empresas presentan problemas en la gestión de las Cuentas por Cobrar debido al alto índice de morosidad de los clientes, las políticas y procedimientos aplicados presentan deficiencias que van desde la solicitud del crédito con las garantías respectivas hasta el cobro regular.

Las principales causas del aumento del índice de morosidad en créditos comerciales para las organizaciones, corresponden a la deficiente evaluación del sujeto de crédito, la ausencia de políticas de crédito y cobranzas; y la recesión económica actual. Todo esto trae como consecuencia el bajo nivel de liquidez de la empresa COMECSA. En el inicio de sus actividades implementó como estrategia de ventas líneas de crédito, las mismas que han mostrado un incremento considerable.

Sin embargo, no se han establecidos políticas y procedimientos adecuadas para otorgar créditos, ni se han implementado procesos en el sistema que permitan

mantener un registro de los créditos concedidos o negados, es por ello que se considera necesaria la creación de un módulo de crédito en el sistema informático.

3.3.1.2 Justificación de la propuesta

La morosidad en las Cuentas por Cobrar constituye un grave problema que compromete el funcionamiento de la compañía, inicialmente al disminuir el índice de liquidez, y de ser recurrente éstas se convierten en cuentas incobrables; de no contarse con las provisiones necesarias afectaría la solvencia de la empresa, provocando una posible liquidación de la misma.

Para este tipo de situaciones es necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa COMECSA claras y eficientes que eviten la morosidad en la cartera de la empresa, así como la obtención de la información adecuada a gerentes, jefes y auxiliares del área de crédito y cobranza para la toma de decisiones sobre la liquidez real que presenta la empresa.

3.3.1.3 Objetivo

Proveer políticas y procedimientos en la concesión de créditos que representen un instrumento esencial para la disminución del riesgo crediticio, estandarización de procesos y la distribución organizacional en la dirección financiera de la empresa COMECSA.

3.3.1.4 Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta he considerado factible definir tres variables en el manual de gestión de crédito y cobranza:

- Gestión de procesos de crédito;
- Gestión de procesos de cobranza;
- Políticas de crédito y cobranza.

Gestión de procesos de crédito

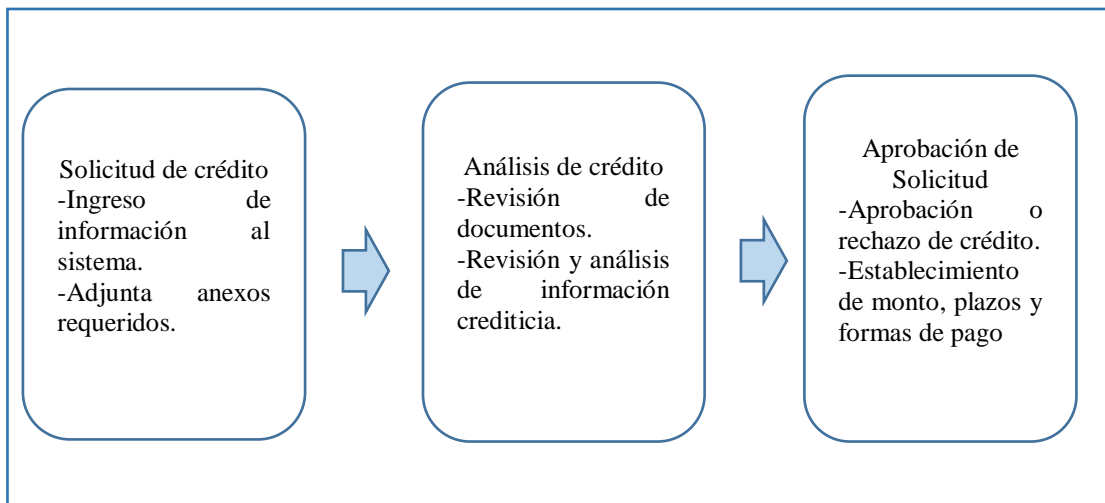
La gestión de procesos de crédito es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada, dirigidas a obtener un producto, que ofrece seguridad, estabilidad, accesibilidad a datos de forma rápida y eficaz, sin embargo, es necesario implementar ciertas características en cuanto a la función del crédito en la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A.

Se debe efectuar una evaluación económica profunda del sujeto de crédito en cuanto al nivel de ingresos y endeudamiento, capacidad de pago, referencias crediticias y el sector en el que se desenvuelve. El otorgamiento de los créditos solo debe obedecer a quienes presente menos riesgo de incobrabilidad.

Los procesos operativos previos al otorgamiento de créditos, deben considerarse las siguientes características:

- Solicitud de crédito;
- Ingreso de la información al sistema;
- adjunta anexos requeridos;
- Análisis del crédito;
- Obtener toda la información del sujeto de crédito;
- Establecimiento de condiciones para el crédito;
- Revisión y análisis de información crediticia;
- Comprobación de información;
- Aprobación o desaprobación de las solicitudes;
- Establecer montos, plazos y formas de pago.

Gráfico 1: Gestión de proceso de crédito



Fuente: Elaboración propia.

Proceso de gestión de crédito

El proceso de gestión de crédito estará a cargo de los auxiliares de crédito y cobranza. Toda gestión de crédito inicia con la presentación de la respectiva solicitud de crédito, a la que se anexará la documentación requerida:

1. Copia de RUC, cedula de identidad y papeleta de votación actualizada del solicitante del crédito o representante legal.
2. Copia de comprobante de domicilio (última planilla de agua, luz o teléfono).
3. Mínimo una referencia bancaria, comercial o familiar.
4. Las solicitudes que carezcan de estos documentos no podrán ser presentadas al Jefe de crédito y cobranza para su análisis.

Actualización de información

Se estima la actualización de información de los clientes con crédito por lo menos una vez al año.

Proceso de análisis para otorgamiento de crédito

La solicitud de crédito contiene la autorización de revisión de información en el buró de crédito, con este documento firmado se avalará la revisión de información crediticia del solicitante.

El sistema utilizado indicará los resultados de la calificación de riesgo que permitirá evaluar la capacidad de pago del solicitante de acuerdo a sus ingresos y los plazos en los que podrá realizarlos. Únicamente el Jefe crédito o cobranza evaluará la información crediticia y aprobará o rechazará la solicitud.

Proceso de concesión de crédito

El proceso inicia con la presentación de la solicitud de crédito y sus anexos respectivos, una vez revisado estos documentos se procederá a analizar la factibilidad del crédito aprobando montos, plazos y formas de pago, o rechazando la solicitud.

Renovaciones y ampliaciones

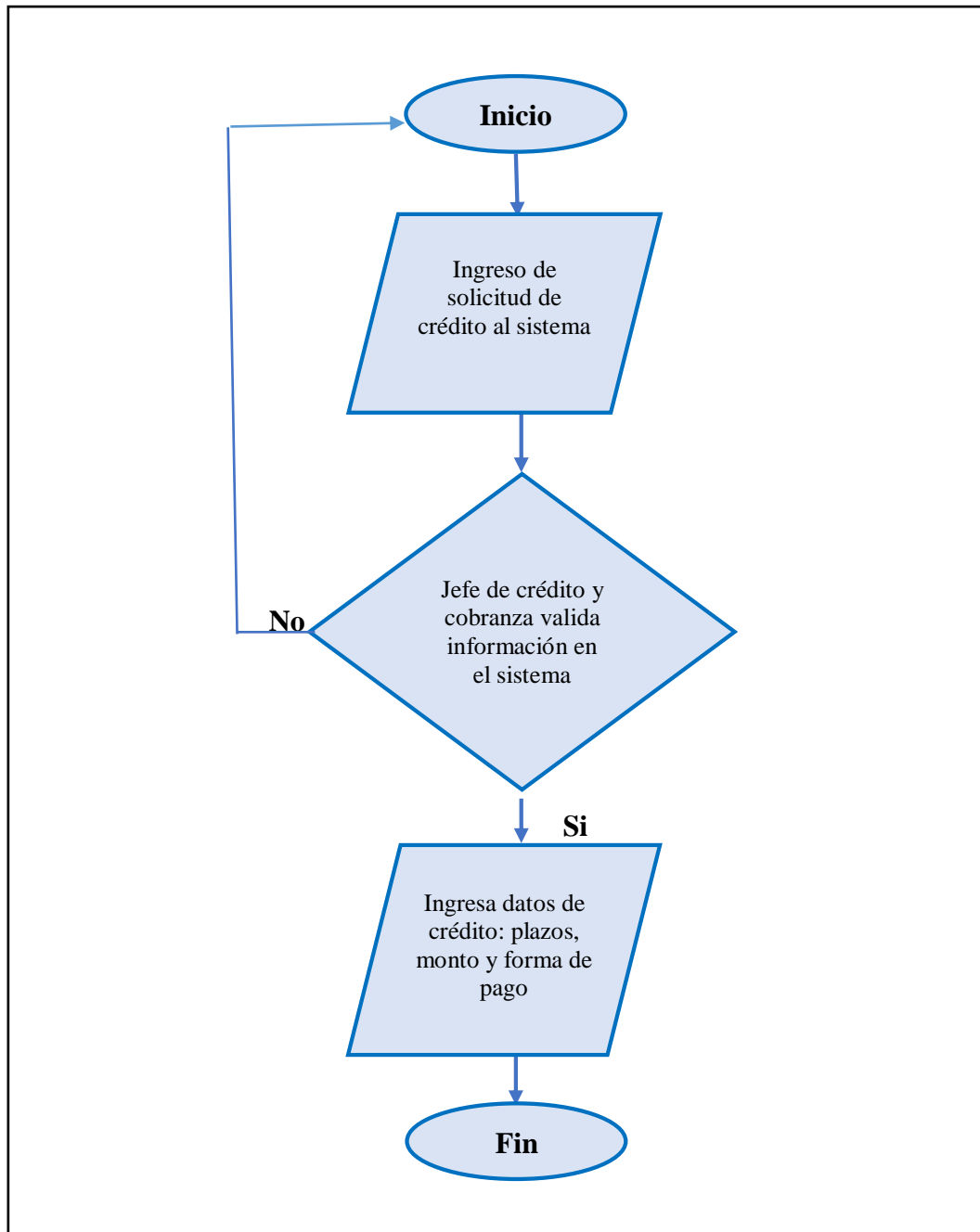
La empresa realizará renovaciones o ampliaciones de crédito a los clientes que hayan cancelado el 70% del crédito inicial.

Aprobación/Rechazo de SC (Solicitud de crédito)

Esta opción se habilitará únicamente al jefe de crédito y cobranza, quien tendrá la facultad de aprobar los créditos. Previo a la aprobación o negación del crédito este deberá revisar la documentación recibida y la verificación crediticia (revisión en buró de crédito) del solicitante. El Jefe de crédito y cobranza dispondrá de toda la información de la solicitud de crédito, en cuanto al monto, plazos y formas de pago.

En caso de que se apruebe o niegue el crédito, se enviará automáticamente un e-mail indicando el estado de la solicitud.

Grafico 2: Registro del crédito



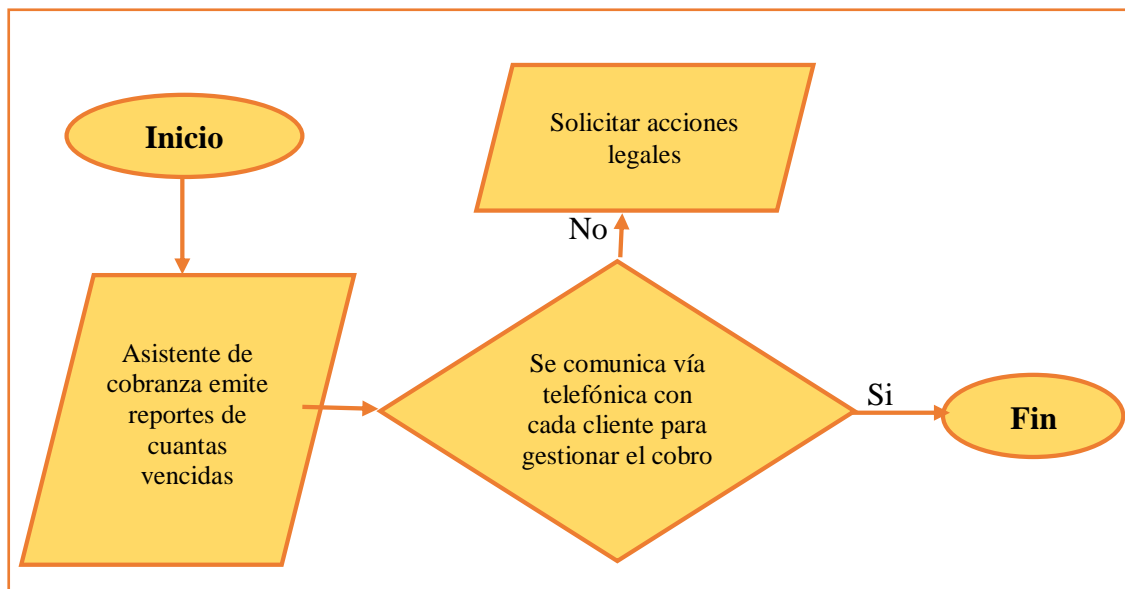
Fuente: Elaboración propia.

Gestión de procesos de cobranzas

La gestión de cobro de las cuentas vencidas y por vencer da un manejo particular a cada caso en relación a los reportes que genera, los mismos que permiten analizar la cartera.

Los reportes que emite el sistema contienen la información de los clientes por rangos de fecha, ubicación geográfica, monto de crédito, días de atraso en pagos, etc. Mediante estos reportes se analizan las Cuentas por Cobrar y se realizan las gestiones de cobro.

Gráfico 3: Proceso de cobranza



Fuente: Elaboración propia.

Mediante el análisis de los indicadores financieros se obtiene información relevante del movimiento de las Cuentas por Cobrar. La rotación de las cuentas por pagar permite evaluar las condiciones en que la empresa compra a sus proveedores, y establecer una comparación entre la política que la empresa sigue con sus clientes

y la que consigue de sus proveedores. A través de la rotación de las Cuentas por Cobrar se mide la rapidez o lentitud en el cobro de los clientes.

El análisis de la rotación de las Cuentas por Cobrar mantiene una estrecha relación con la rotación de las Cuentas por Pagar, pues el plazo a proveedores incide en el plazo de crédito otorgado a clientes.

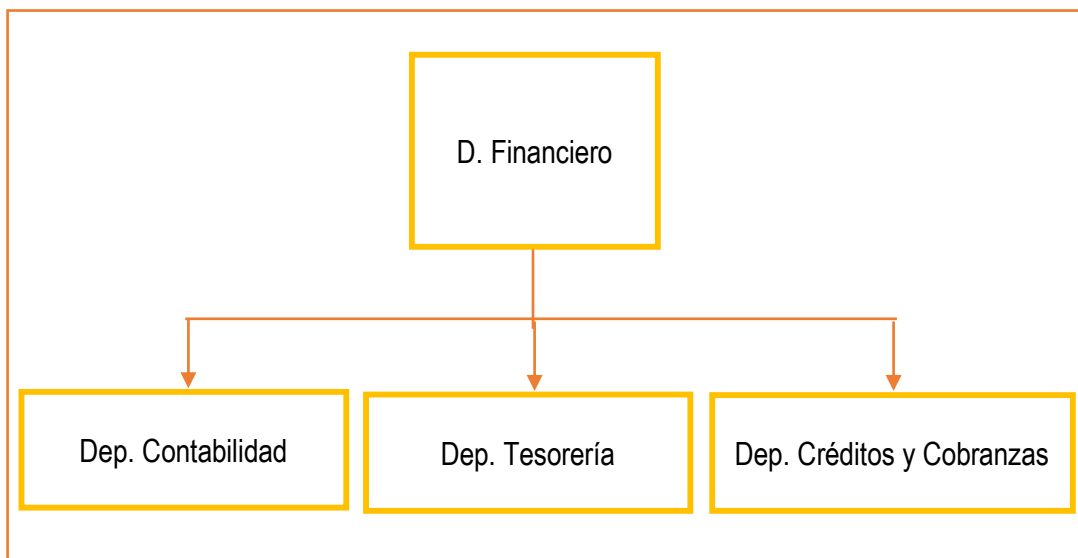
Manual de políticas e instructivo de crédito y cobranza

El presente manual de crédito y cobranza norma las políticas y procedimientos legales y técnicos para el otorgamiento de créditos, y gestión de cobranza integral.

Estructura organizacional

El área crédito y cobranza está compuesta por el Jefe de crédito y cobranza, y sus auxiliares.

Gráfico 4: Organigrama de área financiera



Fuente: Elaboración propia.

Descripción del puesto: Dirección Financiera

Funciones:

- Controlar que se dé cumplimiento a las políticas de crédito fijadas.
- Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas.
- Elaborar el presupuesto anual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa.
- Informar a la Gerencia General en forma oportuna de las actividades relacionadas con la cobranza.

Descripción del puesto: Jefe de Crédito y Cobranza

Funciones:

- Evaluar, aprobar o rechazar solicitudes de crédito ingresando información al sistema.
- Verificar si en la concesión de créditos se receptaron todos los documentos necesarios.
- Sugerir cambios en las propuestas crediticias en plazos, montos, frecuencias de pago, etc.
- Organizar periódicamente cursos de capacitación para el personal a su cargo.
- Establecer las políticas de cobranza de acuerdo con la gerencia general.
- Llevar el control del personal y sus actividades.
- Diseñar formularios y reportes.
- Supervisar los procedimientos de cobro.
- Llevar el control del grupo de clientes de riesgo alto.
- Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representan un riesgo mayor de normal o aceptado.
- Llevar la estadística de cobranza.

Descripción de puesto. - Auxiliares de crédito y cobranza

- Informar y asesorar a los solicitantes de crédito.
- Elaborar solicitudes de crédito a través del ingreso de la información al sistema y elaborar un archivo físico de la documentación de respaldo exigida.
- Informar al Jefe de crédito y cobranza de las novedades del área.
- Mantener seguimiento permanente de los créditos hasta su aprobación o rechazo.
- Administrar la cartera de crédito bajo su responsabilidad, manteniendo en orden sus expedientes.
- Preparar reportes sobre la situación de la cartera bajo su responsabilidad y lo presentar al Jefe de crédito y cobranza.
- Realizar las acciones de cobranzas respectivas.
- Realizar otras actividades inherentes a su cargo encomendadas por su inmediato superior.

Lineamientos del crédito

Sujetos de crédito

Sujetos de crédito serán las personas naturales o jurídicas que sean legalmente capaces para contratar y obligarse, y que además cumplan con los siguientes requisitos:

1. La edad de los solicitantes debe ser mínimo 18 y máximo 65 años.
2. No presentar antecedentes morosos (Buró de crédito) o judiciales dentro del sistema comercial, financiero o bancario.
3. Solicitud de crédito según el formato establecido.
4. Copias de documentos de identidad vigentes del solicitante.
5. Copia del último recibo de agua, luz o teléfono.
6. Croquis del domicilio del solicitante.

Letras de cambio

La empresa respaldará sus operaciones de crédito con la suscripción de una letra de cambio (título de valor).

Tipo de operaciones crediticias**Monto de crédito**

El monto de crédito se establecerá de acuerdo al resultado del análisis de la capacidad de pago del solicitante, riesgo crediticio y demás información del buró d crédito revisada por el Jefe de crédito y cobranza. El rango de crédito permitido será de \$500 a \$5000.

Plazo de crédito

El plazo del crédito se establecerá de acuerdo a lo pactado con el cliente, considerando su capacidad de pago y demás información crediticia. En ningún caso el plazo de crédito será mayor a 5 meses.

Intereses moratorios

Los intereses moratorios se cobrarán al cliente por el incumplimiento legal de sus obligaciones dentro de los topes legales establecidos.

Comisiones por atrasos y gastos de cobranzas

Las comisiones por atrasos y gastos de cobranzas se cobrarán como penalidad del incumplimiento puntual de sus obligaciones y como consecuencia de los costos que incurre la compañía al realizar gestiones de cobranza, se establecerán de acuerdo al tope legal permitido.

Gestión de cobranza

La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del

deudor, además de ayudar a incrementar las ventas. La gestión de cobranza efectiva tiene los siguientes objetivos:

- Aumentar la liquidez de la empresa.
- Minimizar el tiempo de respuesta a clientes y proveedores.
- Recobrar el activo de la empresa en tiempo y forma.
- Desarrollar un acercamiento entre el cliente y la empresa.
- Mantener índices razonables de cartera vencida.
- Cumplir con las metas con altos niveles de eficiencia y eficacia.

Política general

- La empresa implementa y promueve modalidades de cobranza, orientada a otorgar facilidades de pago a sus clientes.
- El área de crédito y cobranza debe evaluar constantemente la cartera, estableciendo índices de morosidad y riesgo de cartera vencida.
- Lograr la recaudación total de las cuotas vencidas intereses en mora y demás gastos de cobranza en los que incurrieren los clientes.
- En base al estado crediticio del cliente (cheques devueltos, cartera vencida y límite de crédito excedido) se solicitará autorización de Jefe de crédito y cobranza para bloquear temporal o definitivamente las ventas a los clientes, por el riesgo crediticio que genera.
- Las notas de crédito que se apliquen serán por descuentos o devoluciones autorizadas.
- Minimizar el costo operativo de cobranza en cada fase, realizando sus labores forma óptima.
- Procurar el menor de los acuerdos de cancelación, a través del seguimiento de las promesas de pago.
- Informar al Dpto. Legal de los clientes que se detectan como cartera de riesgo alto, cuando realizadas todas las gestiones de cobranza previas no se ha obtenido respuesta favorable.

- Establecer indicadores de gestión que permitan medir los resultados del proceso de cobranza e informarlos para la toma de decisiones correspondientes.
- Los saldos vencidos generan intereses moratorios.
- El plazo de pago máximo es quince días después de la fecha límite de vencimiento.
- Cuando el pago se realice por transferencia electrónica o depósito bancario, es responsabilidad del cliente informar del pago al departamento de crédito y cobranza, y es obligación del auxiliar de cobro confirmar la acreditación al banco con el gerente financiero.
- Para presentar adecuadamente la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar, se considera los siguientes rangos en la otorgación del crédito:
 - a) De 1 a 30 días
 - b) De 31 a 60 días
 - c) De 61 a 90 días
 - d) De 91 a 120 días
 - e) Más de 120 días

Responsabilidad de cobro a clientes

Toda cobranza debe estar soportada por recibos de cobro que maneja la empresa. Todo cheque y/o cobro deberá ser entregado a la caja general para su depósito a más tardar al siguiente día hábil de su recepción.

La recepción de cheques se realizará solo con la autorización del Jefe de crédito y cobranza, y una vez recibidos estos documentos como promesa de pago se bloqueará automáticamente la cuenta del cliente hasta el depósito de los cheques recibidos.

Los auxiliares de cobro serán responsables de la apertura, cierre y administración de las cuentas de cobranza a su cargo.

Registro de cobranza

Cada vez que se concrete la cobranza es obligatorio emitir un recibo de cobro que certifique que el cliente ha realizado el pago, en el deben constar los datos del cliente, los montos, comprobantes pagados y valores entregados como forma de pago.

El comprobante de pago consta de tres copias: original para el cliente, copia para cobranzas y copia para contabilidad. Las copias de estos recibos a los departamentos indicados representan un control del ingreso del dinero a la empresa.

Los recibos de cobro se manejarán de la siguiente forma, con la finalidad de evitar transacciones fraudulentas:

- Los recibos de cobro deben ser pre impreso, constar con la información de la empresa y pie de imprenta que permita identificarlos como originales.
- Cada recibo debe estar previamente numerado, la numeración debe garantizar la identificación de cada documento de forma precisa.
- Cada vez que se reciban nuevos talonarios de la imprenta, este debe entregarse al Jefe de crédito y cobranza quien será el custodio responsable de entregarlos a quienes lo requieran.
- La entrega de talonarios de recibos a quienes lo utilicen debe hacerse mediante constancia escrita emitida por el sistema. En el sistema se ingresa la información referente a la entrega de los talonarios, respecto a la persona que lo recibe y los números de recibos entregados (desde-hasta).
- Los recibos deben ser utilizados en forma consecutiva, sin dejar documentos vacíos y en caso de necesitar anulación todas las copias deberán anularse en el documento físico y en el sistema.
- El recibo de cobro debe contener toda la información requerida en el mismo, nombre del cliente, fecha, número de facturas que cancela o abona, monto, tipo de pago y las firmas respectivas del cliente, cobrador u jefe de cobranzas.

En el caso de recibir cheques u otros documentos como forma de pago, se deberá incluir el nombre del titular de cuenta, valor, fecha de vencimiento y banco.

Los cheques recibidos deben ser girados a nombre de la empresa y no al portador, además debe ser cruzado; así solo podrá ser depositado y se evitará que alguien pueda realizar uso inapropiado del mismo.

Cobros de notas de crédito por cheque devuelto

Los cheques devueltos. – corresponden a cheques enviados al depósito que luego han sido devueltos por el banco, debido a la falta de fondos, error u omisión en escritura, entre otros.

En el momento que llega la nota de débito por cheque devuelto, el Jefe de crédito y cobranza ingresa la misma al sistema por el monto del cheque devuelto y por la comisión respectiva creando un nuevo comprobante y regenerando la cuenta por cobrar. Al ingresar la información por cheque devuelto el sistema bloqueará la cuenta del cliente automáticamente, hasta que se efectuó el cobro respectivo.

De esta forma se podrá emitir repostes de clientes que reinciden en estas prácticas, permitiendo tomar decisiones respecto al crédito del mismo.

Procedimientos para el registro de pago de un cliente

Corresponde a los pasos a seguir para la cobranza administrativa:

1. Ingrese al sistema con su usuario y clave.
2. Seleccione el tipo de pago.
3. Si el tipo de pago es con cheque al día o posfechado, se deben ingresar todos los datos del cheque solicitados por el sistema.
4. Escriba el código del cliente.
5. Escriba el número de recibo aplicado.
6. Seleccione las facturas que desea pagar.
7. Escriba una glosa breve que indique el número de fact. cancelada y la forma de pago.

8. Ingrese valor a pagar.
9. La fecha es automática no permite modificaciones.

Proceso de cobranza efectiva

La gestión de cobranza inicia desde la emisión de la factura, para ello se tendrá en cuenta los plazos, montos y formas de pago concedidas al cliente.

Se aplicarán los procesos de cobranzas tradicionales: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

El recordatorio. – Personal y moderado, se envía un aviso previo al vencimiento del compromiso de pago.

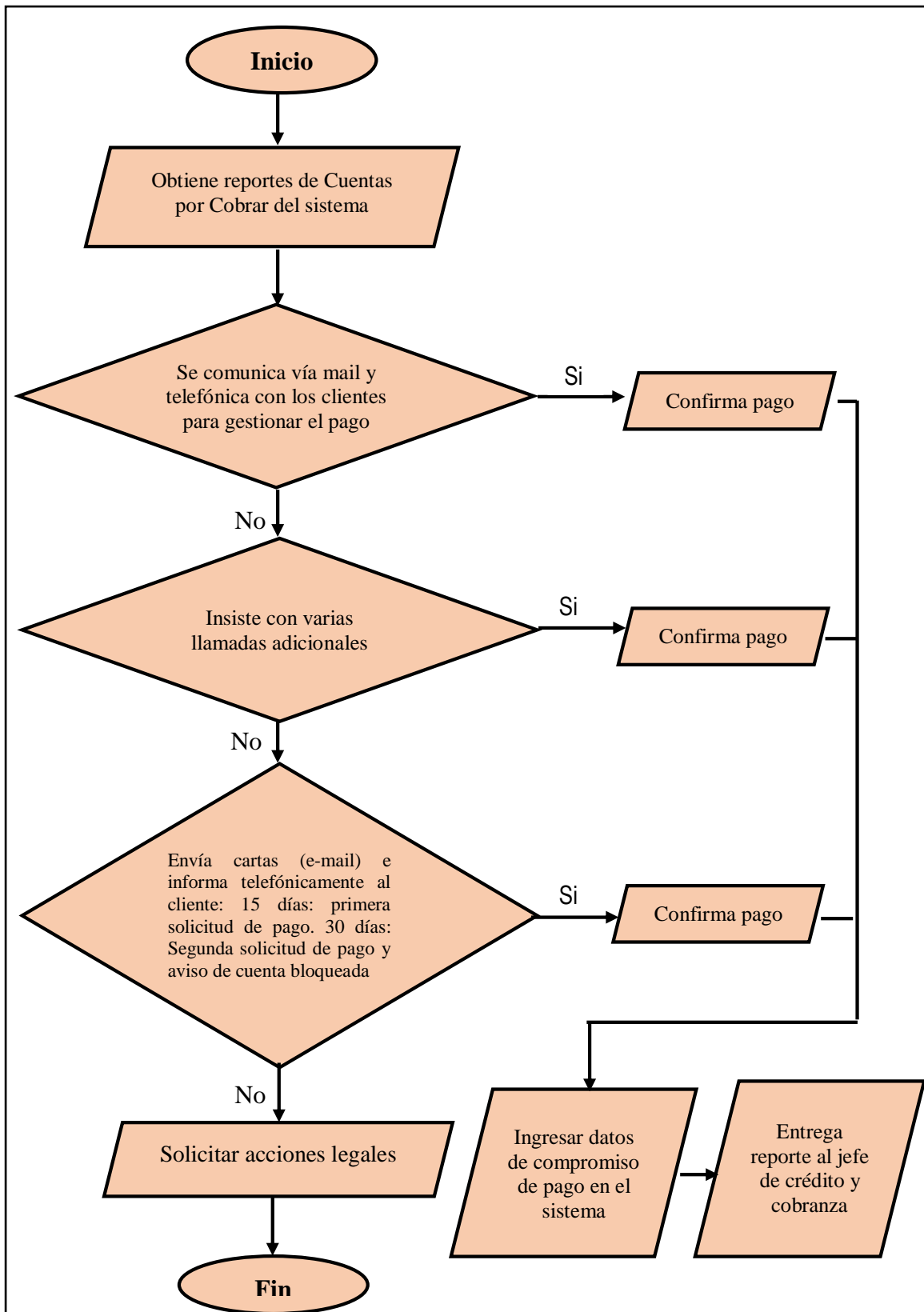
Exigir la respuesta. – Los clientes que no reaccionen al recordatorio automáticamente debe exigírseles una respuesta al cabo de determinado número de días (3 o 5 días después del vencimiento), a través de e-mail y llamadas telefónicas más insistentes, solicitando una respuesta por la mora en su obligación.

Cumpliendo con el recordatorio, y si las gestiones realizadas exigiendo respuesta fracasan, entonces la siguiente etapa es la de insistencia o persecución.

Insistencia o persecución. – Se programarán de acciones sucesivas que se apliquen a intervalos de tiempo regulares, realizando esfuerzos para cobrar la cuenta vencida mediante llamadas, e-mail. Entre otros de forma pendiente. Dichas acciones duraran el tiempo que se establezca con el Jefe de crédito y cobranzas, a través del análisis de la cuenta del cliente.

Acciones o medidas drásticas. – Una vez agotados los medios posibles en las etapas de recordatorio y persecución, no queda otro camino que emplear medidas drásticas en contra del deudor, a pesar de que esto significa la ruptura de las relaciones con éste, indicando al departamento legal tomar acciones del caso.

Gráfico 5: Proceso de cobranza efectiva.



Fuente: Elaboración propia.

La propuesta presentada: **DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO COMECSA S.A.** plantea las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones de la propuesta.

Existe una deficiente evaluación del sujeto de crédito, ausencia de política de crédito y cobranzas; y la recesión económica actual, que ocasionan un bajo nivel de liquidez en la empresa COMECSA, en el inicio de sus actividades implementó como estrategia de ventas líneas de crédito, las mismas que han mostrado un incremento considerable.

Al otorgar créditos la empresa COMECSA debe considerar el alto índice de morosidad de los clientes, las políticas y procedimientos aplicados presentan deficiencias que van desde la solicitud del crédito con las garantías respectivas hasta el cobro regular.

Recomendaciones de la propuesta

Implementar el manual de gestión de Cuentas por Cobrar con procedimientos y políticas de cobranzas claras y eficientes que eviten la morosidad en la cartera de la empresa, así como la obtención de la información adecuada a gerentes, jefes y auxiliares del área de crédito y cobranza para la toma de decisiones sobre la liquidez real que presenta la empresa.

Evalúe económicamente al sujeto de crédito en cuanto al nivel de ingresos y endeudamiento, capacidad de pago, referencias crediticias y el sector en el que se desenvuelven, el otorgamiento de los créditos solo debe obedecer a quienes presente menos riesgo de incobrabilidad.

Conclusiones

El estudio presentado sobre **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017** plantea las siguientes conclusiones:

- Efectivamente el rubro de las Cuentas por Cobrar incide en la liquidez absoluta de la empresa, resultado obtenido mediante el análisis comparativo de los Estados de Situación Financiera durante los periodos 2014 – 2017; al finalizar el periodo fiscal muestra un incremento de las Cuentas por Cobrar, esta cuenta representa el 65.05% del total de sus activos, cuyo importe elevado es de \$2.601.540,31 denotando que la organización se ve en peligro el no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos de arriendos, publicidad, mantenimiento y reparaciones.
- La gestión que reciben las Cuentas por Cobrar es poco eficiente dentro de la empresa, donde los procedimientos en la otorgación de créditos ocasionan un alto grado de inseguridad al momento de la recuperación de la cartera, no se aplican valores adicionales o interés por mora en los niveles de endeudamiento de los clientes, mecanismo que aportaría efectivamente en la gestión de las mismas.
- Los indicadores financieros reflejan que la liquidez de la empresa decreció 0,23 centavos en relación con el año anterior, disminuyendo los recursos que la empresa tiene para afrontar sus obligaciones.
- Además, mediante el proceso de observación se identificó que no se ha implementado en el sistema informático un módulo de crédito, significa que no se posee registro de créditos concedidos o negados.

Recomendaciones

El estudio presentado sobre **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO, COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017** plantea las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda implementar nuevas políticas de créditos y cobranzas con la finalidad que la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A. disminuya el alto nivel de cobros al finalizar el periodo fiscal y de esta manera cumpla satisfactoriamente y en tiempo oportuno el cumplimiento de sus haberes.
- Aplicar nuevos procedimientos de la gestión de créditos, para otorgar a quienes presenten menos riesgos de incobrabilidad y el departamento de cobranzas incorpore tasas de interés por mora a los clientes, como consecuencia de su incumplimiento o alto grado de morosidad para con sus deudas.
- El departamento de cobranzas debe emplear un proceso de cobranzas efectiva que inicia desde obtener los reportes de cuentas por cobrar del sistema, enviar comunicaciones para gestionar pago de créditos hasta acciones drásticas, para disminuir el grado de inseguridad en los procesos de cobro.
- La empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A. debe crear módulo de crédito en el sistema informático, que permita llevar un mejor control de los créditos concedidos y negados.

Bibliografía

- Aguilar , V. (2013). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - AÑO 2012* . Lima- Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Álvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos* . México : Panorama.
- Arenas , C., & Medina , Y. (2012). *Propuesta para mejorar la Situación de Liquidez de la Empresa Bandas y Suministros Industriales S.A.S. Caso de Estudio*. Cali -Colombia : Universidad San Buenaventura Cali- Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Programa de Administración. .
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free press.
- Beaufond, R. (2010). *Fundamentos De Gerencia De Riesgo*. Venezuela: Condilca.
- Becerra, L., Biamonte, C., & Palacios, E. (2017). *Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa ADEMINS S.A.C*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros* . España: Irwin.
- Brachfield, P. (2005). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Gestión.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la Investigación cuantitativa en las ciencias sociales* . México: Instituto Colombiano para el fomento de la educación Superior. .
- Camisón, C., & Dalmau, J. (2009). *Introducción a los negocios y su gestión*. Madrid: Pearson.
- Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*.
- Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES*. Buenos Aires.
- Corado, L., & Galeros, H. (2017). Complejidad y Gestión en las empresas familiares guatemaltecas: su impacto en la gestión financiera . *Revista académica ECO*, 41-65.
- Cordova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- De Lara, A. (2009). *Medición y control de riesgos financieros*. México: Limusa.
- Díez de Castro, L. (2001). *Dirección Financiera: Planificación, gestión y control*. España:: Pearson Education.
- Fuentes , S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- García, V. (2011). *La Política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill. .

- García, V. (2011). *La Política monetaria y cambiaria*. . Venezuela: Mc Graw Hill. .
- Gitman, L. (1996). *Principios de administración financiera*. . México: Pearson .
- González , A., Vera , A., & Henríquez , H. (2011). *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix C.A.* . Guyana: Universidad Nacional Experimental de Guyana.
- Hernández, D. (2015). Fundamentos teóricos para la construcción de un modelo de contabilidad social. *Universidad de Antioquía*, 115-134 .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Higuerey, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar. (5a ed.)*. . México: Prentice .
- Hornngren, C. (2010). *Fundamentos De Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw Hill.
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Fiscales .
- Moreno, A. (1997). *Gestión Cuentas por cobrar*. madrid: Vertice.
- Pérez, G. (2001). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Métodos*. . Madrid: La Muralla .
- Rámirez , L., Arcila, A., Buriticá, L., & Castrillón, j. (2004). *Paradimas y Modelos de Investigación*. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional* . México: Pearson.
- Rodriguez, P., Revelo, Jurado, Mata, & Salvador. (2017). *ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE CORTO PLAZO*. Quito, Ecuador: Colección Empresarial.
- Ruedas, M., Ríos , M., & Nieves, F. (2007). Epistemología de la Investigación Cualitativa. *Universidad Pedagógica Experimental Libertador.*, 627-635.
- Sampieri, R. H. (2014). *Roberto Hernández Sampieri*. México: Mc Graw Hill Education.
- Sedder, J. (2010). *Crédito Y Cobranza*. México: Pearson Educacion S.A.
- Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la Empresa CONSERMET S.A.C., Distrito de Huanchaco, Año 2016*. Trujillo Perú: Universidad Privada Antenor Orrego .
- Zapata, P. (2007). *Contabilidad de costos: Herramienta para la toma de decisiones*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Zapata, P. (2017). *Contabilidad general: con base a las Normas Internacionales de Información Financiera*. Bogotá: McGraw-Hill.

Anexo N°1 Fotografías

Fotografía 1: Entrevista al Gerente



Autor: Jimmy Lino.

Fotografía 2: Entrevista al Contador



Autor: Jimmy Lino

Fotografía 3: Proceso de observación en Ventas a Créditos



Autor: Jimmy Lino



Autor: Jimmy Lino

Tabla N°1: Matriz de consistencia.

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
<p>Gestión de Cuentas por Cobrar y liquidez en la empresa comercializada ecuatoriana de calzado, COMECSA S.A., Cantón La Libertad, Año 2017.</p>	<p>¿Cómo la gestión de las Cuentas por Cobrar se articula con la liquidez de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p> <p>-¿Qué procedimientos se aplican para recuperar las Cuentas Cobrar de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p> <p>-¿Cuáles son los indicadores financieros que se emplean para obtener datos relevantes de la gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p> <p>-¿Cómo evalúan los Estados Financieros de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p>	<p>Evaluar la gestión de las Cuentas por Cobrar en función de las políticas y procedimientos que aplican para el adecuado diagnóstico de la situación financiera de la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA, año 2017.</p> <p>Tareas Científicas</p> <p>Identificación de los procedimientos que se aplican en la recaudación de las Cuentas por Cobrar</p> <p>Elaboración de indicadores financieros para obtener datos relevantes de la gestión de Cuentas por Cobrar</p> <p>Evaluación de los Estados Financieros que permiten la toma de decisiones en función de los Estados Financieros</p>	<p>La gestión de las Cuentas por Cobrar tiene un alto grado de incidencia en la liquidez la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA.</p>	<p>Gestión de Cuentas por Cobrar</p> <p>Liquidez</p>	<p>Plazos de créditos</p> <p>Clientes</p> <p>Razones de liquidez</p> <p>Grado de liquidez</p>

Elaborado por: Jimmy Lino

Tabla N°2: Matriz de operacionalización.

Idea a defender	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos de recolección
<p>La gestión de las Cuentas por Cobrar tiene un alto grado de incidencia en la liquidez la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA</p>	<p>Gestión de Cuentas por Cobrar</p> <p>Liquidez</p>	<p>Bravo (2007) indica 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</p> <p>García (2011) indica que “La liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor”</p>	<p>Ventas a créditos</p> <p>Política de cobranzas</p> <p>Procedimientos de cobranzas</p> <p>Riesgo de liquidez</p> <p>Riesgo financiero</p>	<p>Plazos de créditos</p> <p>Clientes</p> <p>Grado de liquidez</p> <p>Razones de liquidez</p>	<p>¿Cuáles son los plazos de créditos que se emplean en la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p> <p>¿Qué indicadores considera para conceder créditos a clientes de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p> <p>¿Cómo se mide la liquidez de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p> <p>¿Cómo analizan los Estados Financieros de la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Ficha de observación • Bibliográfica

Elaborado por: Jimmy Lino

Anexo N°2 Formatos de instrumento de recolección de datos.

Anexo N°2.1 Entrevista dirigida al Gerente General – Jefe del departamento de cobranzas.

OBJETIVO: Analizar la gestión de la cuenta por cobrar en función de las políticas e indicadores que afectan la liquidez de la empresa.

- 1. ¿Cuáles son los requisitos para otorgar créditos a clientes?**
- 2. ¿En la empresa existen manuales o guías de política y procedimiento para el otorgamiento de créditos? ¿Cuáles?**
- 3. ¿Qué parámetros aplica para la implementación de políticas de créditos?**
 - Situación financiera de la empresa
 - Responsabilidad del manejo del financiamiento
 - Grado de eficiencia
 - ¿Otras Cuáles? _____
 - ¿Por qué?
- 4. ¿Qué indicadores considera para la concesión de créditos?**
 - Garantías, plazos, solvencia, liquidez. entre otros
- 5. ¿En la empresa existen valores límites para otorgar créditos?**
- 6. ¿Qué mecanismos la empresa aplica para la recuperación de cartera?**
- 7. ¿Cómo evalúa la recuperación de cartera de la empresa?**
- 8. ¿Qué aspectos de los procedimientos de recuperación de cartera deben mejorarse?**
- 9. ¿Qué factores afectan directamente la liquidez de la empresa?**
- 10. ¿La empresa posee cuentas incobrables?**
- 11. ¿Se genera algún valor adicional por recuperación de cartera vencida a los clientes en mora?**
- 12. ¿Qué riesgo financiero enfrenta la empresa?**
- 13. ¿Cómo considera usted el riesgo financiero de la empresa?**

Anexo n°2.2 Entrevista dirigida al Contador.

OBJETIVO: Analizar la gestión de la cuenta por cobrar en función de las políticas e indicadores que afectan la liquidez de la empresa.

- 1. ¿La empresa cuenta con políticas crediticias para los clientes?
¿Cuáles?**

- 2. ¿Cómo evalúa las políticas implementadas en la empresa destinadas a la recuperación de cartera?**

- 3. ¿Qué medidas o procedimientos se realizan para recuperar las cuentas por cobrar?**

- 4. ¿Cuál es el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?**

- 5. ¿La empresa posee cuentas incobrables? ¿Cuál es el tratamiento contable de la provisión de cuentas incobrables?**

- 6. ¿Qué factores afectan directamente la liquidez de la empresa?**

- 7. ¿Cómo afecta los elevados valores de cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa?**

- 8. ¿Se genera algún valor adicional por recuperación de cartera vencida a los clientes en mora?**

- 9. ¿Qué riesgos financieros enfrenta la empresa?**

- 10. ¿Cómo considera usted el riesgo financiero de la empresa?**

- 11. ¿Qué acciones se toman a nivel de la empresa para recuperar la cartera vencida? ¿Cuál es su afectación contable?**

Anexo N°2.3 Ficha de observación al proceso de ventas a crédito.

OBJETIVO: Examinar las políticas y procedimientos que se emplean para la concesión de créditos en la empresa.

1. Requisitos para concesión de créditos.
2. Manera de calificar al cliente para acceder a un crédito
3. Sistema que utilizan para conocer el buró de crédito del cliente
4. Pago de porcentaje por la compra a crédito.
5. Plazos para cancelar un crédito.
6. Descuentos si cancelan antes de la fecha del vencimiento de un crédito.
7. Tiempo entrega de la mercadería cuando obtienen crédito.
8. Procedimientos que se realizan si el cliente no cancela el crédito en el tiempo estipulado.
9. ¿Los documentos de las ventas a créditos se manejan de manera físico o por un sistema?

Anexo N°3 Detalles de la empresa COMECSA S.A

Antecedentes de COMECSA S.A

La Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A se encuentra ubicada en el cantón La Libertad donde el comercio tiene mayor fuerza, es importante mencionar que la creación de la misma parte de la necesidad del Sr. Víctor Valdivieso propietario de la empresa en comercializar zapatos y diferentes tipos de ropas. Fundada en el año 2006; inicio con la venta de productos con la modalidad puerta a puerta con la finalidad de que los habitantes conozcan del trabajo y tengan la oportunidad de adquirir los bienes al contado y a crédito.

COMECSA S.A en el año de 1992, antes que se instalara en el mercado como empresa o sociedad, era un negocio pequeño e informal que ofrecían calzado y ropa por un precio asequible para los ciudadanos y con distintas formas de pago, motivo por el cual se necesitó de personal para que realice todo lo relacionado al cobro de los productos que fueron dados a crédito.

Misión

La misión de esta empresa es atender de manera, justa, amable y oportuna a toda la clientela, tengan o no la intención de comprar, con la finalidad de crear expectativas y posicionamiento de los diferentes productos en la mente del consumidor.

Visión

La visión de COMECSA es seguir en el mercado en la comercialización de productos, y abarcar más clientes dando una atención personalizada, ofreciendo calidad y excelente servicio.

Objetivos el negocio

- Ser competitivo.
- Conocer lo que el mercado necesita para satisfacer sus necesidades.
- Saber y conocer que los productos que ofrece al público en general sean de óptima calidad.

Anexo N°4 Análisis financiero de COMECSA.

Ilustración 1: Estado de Situación Financiera

COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADOS COMECSA S.A								
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA								
ACTIVO	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES								
Efectivo y Equivalente al Efectivos	\$ 135.911,85	5,43%	\$ 227.941,06	7,26%	\$ 372.626,13	10,68%	\$ 361.070,16	9,03%
Cuentas por cobrar NR/L	\$ 1.089.835,62	43,56%	\$ 1.652.976,12	52,67%	\$ 2.046.348,58	58,65%	\$ 2.601.540,31	65,05%
Otros Activos Financieros Corrientes Provisión de cuentas Incobrable	\$ -		\$ -16.529,76	-0,53%	\$ -36.993,25	-1,06%	\$ -115.039,45	-2,88%
Otras cuentas y Doc por cobrar NR/L	\$ 16.075,16	0,64%	\$ -		\$ -		\$ -	0,00%
Crédito tributario a favor del sujeto Pasivo ISD	\$ -		\$ 4.266,46	0,14%	\$ 657,45	0,02%	\$ 11.320,27	0,28%
Crédito tributario a favor del sujeto Pasivo IVA	\$ 215.063,76	8,60%	\$ 124.097,40	3,95%	\$ 119.939,32	3,44%	\$ 76.187,95	1,90%
Crédito tributario a favor del sujeto Pasivo RENTA	\$ 0,81	0,00%	\$ 4.917,00	0,16%	\$ 4.492,80	0,13%	\$ 8.657,46	0,22%
Inventario de productos terminados y mercado en el almacén	\$ 1.020.502,12	40,79%	\$ 1.048.223,03	33,40%	\$ 829.765,11	23,78%	\$ 855.058,83	21,38%
Otros activos corrientes	\$ -		\$ 48.143,21	1,53%	\$ 63.867,88	1,83%	\$ 103.178,94	2,58%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 2.477.389,32	99,01%	\$ 3.094.034,52	98,58%	\$ 3.400.704,02	97,48%	\$ 3.901.974,47	97,6%
	\$ 234,92							
ACTIVOS NO CORRIENTES								
Maquinarias, equipos e instalaciones	\$ 4.040,95	0,16%	\$ 9.903,96	0,32%	\$ 40.657,34	1,17%	\$ 125.188,89	0,31%
Muebles y Enseres	\$ -		\$ 27.519,27	0,88%	\$ 42.050,39	1,21%	\$ 71.556,31	1,79%
Equipo de computación y software	\$ 11.829,40	0,47%	\$ 13.204,40	0,42%	\$ 23.038,41	0,66%	\$ 23.515,82	0,59%
Vehículo, Equipo de transporte y camiónero móvil	\$ -		\$ -		\$ -		\$ 28.947,37	0,72%
Otros Propiedad, Planta y Equipo	\$ 8.831,47	0,35%	\$ -		\$ -		\$ -	
Depreciación acum de Propiedad, Planta y Equipo	\$ -		\$ -6.024,65	-0,19%	\$ -17.656,34	-0,51%	\$ -39.027,88	-0,98%
Total Propiedades, Planta y equipo, Propiedades de Inversión y Activos Biológicos	\$ 24.701,82	0,99%	\$ 44.602,98	1,42%	\$ 88.089,80	2,52%	\$ 97.510,51	2,4%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 24.701,82	0,99%	\$ 44.602,98	1,42%	\$ 88.089,80	2,52%	\$ 97.510,51	2,4%
TOTAL ACTIVOS	\$ 2.502.091,14	100,00%	\$ 3.138.637,50	#####	\$ 3.488.793,82	100,00%	\$ 3.999.484,98	100,0%
PASIVO								
PASIVOS CORRIENTES								
Cuentas y documentos por pagar NR/L	\$ 1.491.963,46	59,63%	\$ 1.681.732,90	54%	\$ 1.409.775,05	40,4%	\$ 1.398.020,16	35,0%
Obligaciones con Instituciones Financieras NR/L	\$ -		\$ 1.692,25	0,1%	\$ 68,52	0,0%	\$ 421.734,31	10,5%
Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	\$ -		\$ 12.127,52	0,4%	\$ 4.742,67	0,1%	\$ 27.754,69	0,7%
Otras Cuentas y documentos por pagar NR/L	\$ 180.848,98	7,23%	\$ -		\$ -		\$ -	
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ -		\$ 14.192,07	0,5%	\$ 12.291,25	0,4%	\$ 19.269,71	0,5%
Obligaciones IESS	\$ 22.624,34	0,90%	\$ -		\$ -		\$ 31.446,94	0,8%
Provisiones	\$ 11.477,58	0,46%	\$ -		\$ 218.976,76	6,3%	\$ 92.654,52	2,3%
Otros pasivos corrientes	\$ -		\$ 278.135,26	9%	\$ 163.346,82	4,7%	\$ 360.139,72	9,0%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 1.706.914,36	69%	\$ 1.987.880,00	63%	\$ 1.809.201,07	51,9%	\$ 2.351.020,05	58,8%
PASIVOS NO CORRIENTES								
Cuentas y documentos por pagar proveedores no corrient NR/L	\$ 780.000,00	31,17%	\$ 1.007.230,52	32%	\$ 1.237.393,64	35,5%	\$ 1.294.498,20	32,4%
Otras cuentas por pagar no corrientes	\$ -		\$ 50.691,01	2%	\$ 275.091,01	7,9%	\$ 79.091,01	2,0%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 780.000,00	31,36%	\$ 1.057.921,53	34%	\$ 1.512.484,65	43,4%	\$ 1.373.589,21	34,3%
TOTAL PASIVOS	\$ 2.486.914,36	99,01%	\$ 3.045.801,53	97%	\$ 3.321.685,72	95,2%	\$ 3.724.609,26	93,1%
PATRIMONIO NETO								
Capital suscrito y/o asignado	\$ 62.000,00	2,48%	\$ 62.000,00	2%	\$ 62.000,00	1,8%	\$ 62.000,00	1,6%
Reserva Legal	\$ -		\$ -		\$ 12.477,55	0,4%	\$ 12.477,55	0,3%
Reserva facultativa	\$ -		\$ -		\$ 55.816,69	1,6%	\$ 120.724,46	3,0%
Perdidas acum de ejercicios anteriores	\$ -		\$ 37.458,27	-1%	\$ -28.093,92	-0,8%	\$ -18.729,28	-0,5%
Perdida/utilidad del Ejercicio	\$ 46.823,22	1,87%	\$ 68.294,24	2%	\$ 64.907,77	1,9%	\$ 98.402,99	2,5%
TOTAL PATRIMONIO NETO	\$ 15.176,78	0,61%	\$ 92.835,97	3%	\$ 167.108,09	4,8%	\$ 274.875,72	6,9%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 2.502.091,14	100,00%	\$ 3.138.637,50	100%	\$ 3.488.793,81	100,0%	\$ 3.999.484,98	100,0%

Fuente: Superintendencia de Compañías.

En la ilustración anterior se presenta un análisis del Estado de Situación Financiera correspondiente a tres periodos contables que comprende desde el 2014 al 2017, con la finalidad de presentar a mayor detalle el movimiento de las Cuentas por Cobrar durante los periodos antes mencionados y determinar su nivel de incidencia con la liquidez de la empresa.

Mediante técnica financiera, se obtuvo la importancia relativa de los diferentes rubros contables, donde muestra que los activos y los pasivos corrientes representan un 97% y 58% con respecto a sus grupos de cuentas, siendo las más altas ponderaciones en comparación a las otras cuentas del Estado de Situación Financiera; dentro de la partida de los activos corrientes las cuentas de mayor interés para la presente investigación son el Efectivo y las Cuentas por Cobrar.

Ilustración 1: Movimiento del efectivo

COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADOS COMECSA S.A								
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA								
ACTIVO	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES								
Efectivo y Equivalente al Efectivos	\$ 135.911,85	5,43%	\$ 227.941,06	7,26%	\$ 372.626,13	10,68%	\$ 361.070,16	9,03%
Cuentas por cobrar NR/L	\$ 1.089.835,62	43,56%	\$ 1.652.976,12	52,67%	\$ 2.046.348,58	58,65%	\$ 2.601.540,31	65,05%
Otros Activos Financieros Corrientes Provisión de cuentas Incobrarble	\$ -		\$ -16.529,76	-0,53%	\$ -36.993,25	-1,06%	\$ -115.039,45	-2,88%

Fuente: Superintendencia de compañías

Con respecto al efectivo, éste presenta un aumento para el año 2015 y 2016 del 68% y 63% respectivamente, en el año 2017 existe un decrecimiento del 3% el efectivo en este año es de \$361.070,16 que representa el 9,03% del total de sus activos mientras que para el año 2014 tan sólo representaba el 5,43%.

Ilustración 2: Movimiento de la Cuenta por Cobrar

COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADOS COMECSA S.A								
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA								
ACTIVO	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
ACTIVOS CORRIENTES								
Efectivo y Equivalente al Efectivos	\$ 135.911,85	5,43%	\$ 227.941,06	7,26%	\$ 372.626,13	10,68%	\$ 361.070,16	9,03%
Cuentas por cobrar NR/L	\$ 1.089.835,62	43,56%	\$ 1.652.976,12	52,67%	\$ 2.046.348,58	58,65%	\$ 2.601.540,31	65,05%
Otros Activos Financieros Corrientes Provisión de cuentas Incobrarble	\$ -		\$ -16.529,76	-0,53%	\$ -36.993,25	-1,06%	\$ -115.039,45	-2,88%

Fuente: Superintendencia de compañías

Por otro lado, en el año 2014 al 2017 las Cuentas por Cobrar reflejan un decrecimiento y posterior crecimiento en sus valores del 52%, 24% y 27% respectivamente, al 31 de diciembre del 2017 tiene un valor de \$2.601.540,31 representando el 65,05% del total de sus activos, puesto que este rubro, es el más importante debido a que guarda una relación directa con el giro del negocio.

Ambas partidas contables, resaltan importancia para la empresa COMECSA S.A, debido a que simbolizan beneficios económicos y son consideradas como elementos líquidos en la actividad comercial y que de acuerdo a sus movimientos en los últimos cuatro periodos se observa el decrecimiento del efectivo del 3% representando el 9,03% del total de los activos y las Cuentas por Cobrar representan el 65,05% del total de los activos, ambas cuentas que dificultarán solventar los diferentes compromisos financieros que ésta presente.

Ratio de liquidez corriente

De igual manera se analizó la liquidez de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del 2017 con el indicador financiero de liquidez tal como se muestra a continuación:

2017

2016

2015

Liquidez

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{3.901.974,47}{2.351.020,05} = 1,65 \quad \frac{3.400.704,02}{1.809.201,07} = 1,88 \quad \frac{3.094.034,52}{1.987.880,00} = 1,55$$

El indicador financiero muestra la disponibilidad de recursos que la empresa tiene para solventar y afrontar cada una de las obligaciones financieras de corto plazo con terceros, para el año 2017 tiene el 1.65 dólares para cubrir cada dólar de deuda en relación a su pasivo corriente; a diferencia del 2016 que resultó el 1,88; cifras que representan para la empresa un decrecimiento de 0,23 centavos relación al año anterior, la empresa está en la capacidad de cubrir las exigencias financieras en el corto plazo, el índice ideal es 2.

Con respecto a los ingresos del año 2015 al año 2017, fue decreciente 6% y posteriormente creciente 17% a pesar de que las Cuentas por Cobrar han aumentado en buen porcentaje, donde dicha variación es debido a que las ventas gravadas con tarifa diferente de 0% tuvieron ese comportamiento.

Ilustración 3: Ingresos

COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADOS COMECSA S.A

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

INGRESOS	2015	%	2016	%	2017	%
Ventas gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	\$ 3.635.997,24	100%	\$ 3.414.568,89	100%	\$ 3.916.457,42	100%
Ventas gravadas con tarifa 0%	\$ -		\$ 153,22		\$ 70.161,28	
TOTAL INGRESOS	\$ 3.635.997,24		\$ 3.414.722,11		\$ 3.986.618,70	

Fuente: Superintendencia de compañías

Ratio de solvencia patrimonial

$$\frac{\text{Pasivo corriente} + \text{pasivo no corriente}}{\text{Patrimonio}} =$$

2017	2016	2015
$\frac{\$3.724.609,26}{\$274.875,72} = 13,55\%$	$\frac{\$3.321.685,72}{\$167.108,09} = 19,88\%$	$\frac{\$3.045.801,53}{\$92.835,97} = 32,81$

Este ratio mide el endeudamiento interno de la empresa donde nos refleja una disminución del año 2016 en un 19,88% al año 2017 13,55% lo que nos indica que se tiene poca solvencia para cumplir efectivamente con las diferentes obligaciones con terceras personas, dicha situación es debido a mala gestión.

Rotación de las Cuentas por Cobrar

$$\frac{\text{ventas anuales a credito}}{\text{cuentas por cobrar}} =$$

2017	2016	2015
$\frac{\$3.333.023,61}{\$2.601.540,31} = 1,28 \text{ veces}$	$\frac{\$3.024.825,70}{\$2.046.348,58} = 1,47 \text{ veces}$	$\frac{\$3.076.629,21}{\$1.652.976,12} = 1,86 \text{ veces}$

mediante ratio financiero de Rotación de Cuentas por Cobrar, la empresa COMECSA S.A indica la cantidad de veces que se genera la liquidez en la misma, al año 2017 fue **1,28 veces**, a diferencia del año 2015 que generaba en mayor cantidad, dicho escenario financiero es como consecuencia de un deficiente control o seguimiento en el proceso de cobranzas.

Periodo de promedio de cobranzas

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{ventas anuales al credito}} =$$

2017

2016

2015

$$\frac{2.601.540,31 \times 360}{\$3.333.023,61} = 281 \text{ días} \quad \frac{\$2.046.348,58 \times 360}{\$3.024.825,70} = 244 \text{ días} \quad \frac{1652976,12 \times 360}{\$3.076.629,21} = 193 \text{ días}$$

La empresa COMECSA S.A indica, por medio de su ratio financiero que para el año 2017 la circulación de cobranzas es cada 281 días, es decir el tiempo promedio mediante el cual sus cuentas por cobrar se vuelven efectivas o líquidas tardando un poco más en comparación al año 2015 2016 su tiempo era de 193 y 244 días respectivamente.

Por otro lado, es necesario analizar ciertas partidas del Estado de Resultado Integral que reflejan o simbolizan la rentabilidad de la empresa, para el presente análisis se considerará los últimos periodos como son 2015 al 2017.

Ilustración 4: Estado de Resultado Integral

COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADOS COMECSA S.A						
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL						
INGRESOS	2015	%	2016	%	2017	%
Ventas gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	\$ 3.635.997,24	100%	\$ 3.414.568,89	100%	\$ 3.916.457,42	100%
Ventas gravadas con tarifa 0%	\$ -		\$ 153,22		\$ 70.161,28	
TOTAL INGRESOS	\$ 3.635.997,24		\$ 3.414.722,11		\$ 3.986.618,70	
COSTOS Y GASTOS						
COSTOS						
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 1.020.502,12	28%	\$ 1.048.223,03	31%	\$ 829.765,11	21%
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 2.136.233,11	59%	\$ 1.925.398,00	56%	\$ 2.182.523,30	55%
Importaciones de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ 243.670,47	7%	\$ -	0%	\$ 324.745,16	8%
(-)Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	\$ -1.048.223,03	-29%	\$ -829.765,11	-24%	\$ -855.058,83	-21%
TOTAL COSTOS	\$ 2.352.182,67	65%	\$ 2.143.855,92	63%	\$ 2.481.974,74	62%
GASTOS						
DE ADMINISTRACIÓN						
De sueldos	\$ 431.607,27		\$ 455.851,33		503080,95	
Beneficios sociales	\$ 243.211,33		\$ 215.505,81		251633,16	
Aporte less	\$ 84.318,24		\$ 91.880,17		97279,26	
Arriendos	\$ 12.340,00		\$ 16.524,36		19854,37	
Energía eléctrica	\$ -		\$ 29.499,32			
Impuestos y contribuciones	\$ 4.703,47		\$ 13.642,07		14336,88	
Seguros y reaseguros	\$ 5.178,20		\$ 5.019,21		7125,94	
Suministros y materiales	\$ 199.971,97		\$ 122.560,49		49768,45	
Depreciación de activos fijos	\$ 7.130,22		\$ 11.631,69		21371,54	
Provisión de incobrables	\$ 16.529,76		\$ 20.463,49			
Mantenimiento y reparaciones	\$ 103.797,91		\$ 89.292,53		63250,83	
Transporte	\$ 5.351,80		\$ 11.030,45		21577,64	
Combustible y lubricantes					3218,85	
Honorarios	\$ -		\$ 29.323,20		21820,00	
Desahucio	\$ -		\$ -		2072,29	
Perdidas netas por deterioro del activo financiero					78046,20	
Perdidas netas por deterioro de Inventarios					46328,48	
Promoción y publicidad	\$ 32.128,83		\$ 34.131,61		33146,57	
Otros servicios	\$ 20.224,63		\$ 28.526,62			
Gastos de viaje	\$ 9.270,26		\$ -		24714,64	
Gastos de gestión	\$ 1.644,26		\$ -		48798,00	
Comisiones y similares NR/L					36846,07	
Iva que se carga al costo o gasto					3882,35	
Servicios públicos					27582,71	
Perdidas por siniestros					444,06	
FINANCIEROS						
Intereses bancarios	\$ 11.792,59		\$ 14.042,15			
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	\$ 1.189.200,74		\$ 1.188.924,50		\$ 1.376.179,24	
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 3.541.383,41		\$ 3.332.780,42		\$ 3.858.153,98	
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 94.613,83		\$ 81.941,69		\$ 128.464,72	
(-15%) Participación de trabajadores	\$ 14.192,07		\$ 12.291,25		\$ 19.269,71	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 80.421,76		\$ 69.650,44		\$ 109.195,01	
(-22%) Imp. la rta.	\$ 17.692,79		\$ 15.323,10		\$ 24.022,90	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 62.728,97		\$ 54.327,34		\$ 85.172,11	

Fuente: Superintendencia de compañías

Mediante ilustración, se observa que el costo de ventas para los periodos 2015 al 2017 representan el 65%, 63% y 62% respectivamente del total de las ventas gravadas con tarifa diferente de 0% donde el mayor peso recae en las distintas compras netas locales que se realizan.



COMERCIAL ECUATORIANA DE CALZADOS COMECSA

Av. 2da. Calles 20 y 21

RUC. 2490012047001

Tel. 2-784-020 ext. 114

LA LIBERTAD-ECUADOR

Anexo N°5 Políticas en gestión y cobranzas de COMECSAS.A.

Comercializadora Ecuatoriana De Calzado COMECSA S.A. dentro del giro de su negocio cuenta con políticas de comercialización a contado y a crédito, motivando al cliente para que cancele sus cuentas en la empresa dándole tres meses para que pueda financiar la misma, así también ofreciéndole: PROMISIONES, DESCUENTOS, EL BILLETE REGALON y un sinnúmero de beneficios para satisfacer sus necesidades.

De esta manera el supervisor de ventas debe tener claro, que la POLITICA PRINCIPAL DE LA EMPRESA es y será siempre INCENTIVAR AL CLIENTE QUE CANCELE SUS CUENTAS EN COMECSA.

Existen varios motivos y ventajas que benefician tanto a la empresa como al cliente cuando se cancela la cuenta de un crédito en la empresa, entre las cuales tenemos:

1. Cancelación en 30 días con el 15% de descuento (Pronto Pago)
2. Que el cliente evite un recargo por gestión de cobranza a domicilio.
3. Que el cliente pueda estar informado de forma permanente, de todo lo nuevo que ingresa a la empresa.
4. Que la empresa tenga posibilidades de venta en cada visita del cliente.
5. Generar un ahorro en gestión de cobranzas para la empresa.
6. Descongestionaría la recuperación de cartera externa, ya que esto no permitirá que se acumule y se salga de control de los recaudadores haciendo fluir la misma.

Sin embargo, después de agotar todas las instancias posibles y por haber, el cliente decide que se le cobre a domicilio ya que sus ocupaciones no le permiten acercarse a la empresa, nos tendremos que ver en la obligación de asignar sus cuentas al ejecutivo de cobranzas correspondiente a su sector. Ahora bien, esto no impide al cliente solicitar que sus cuentas sean cambiadas a gestión de oficina cuando él así lo desee.

El objetivo de esta política es dejar por sentados, los lineamientos y disposiciones que deberán ser cumplidas por el personal que de forma directa o indirecta se encuentra involucrada dentro del proceso de gestión y cobranza para que contribuyan y evitar inconvenientes. Así mismo se pretende a través de estas políticas establecer los procesos y parámetros a cumplir, en cuanto a los créditos otorgados, asignaciones de cuentas, controles, verificaciones etc.

DISPOSICIONES LEGALES

DISPOSICIONES GENERALES A LOS SUPERVISORES DE VENTAS OA QUIÉNES HACEN SUS VECES:

A más de las obligaciones contempladas en el REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA y de las impartidas por sus supervisores jerárquicos, deberían cumplir en el proceso de ventas, las siguientes:

1. Es obligación del supervisor de ventas o de quien hace sus veces, informar a todos los clientes que realicen sus compras a crédito, que cancele sus cuentas en la empresa.
2. Cumplir y hacer cumplir con el proceso establecido de cambio de cuentas de recaudador a oficina, esto es:
 - Que cuando el cliente haya venido siendo gestionado por un recaudador externo, solicite por cualquier motivo, sean cambiadas a oficina, estas sean cambiadas en su totalidad, de igual forma en el sentido contrario.
3. Queda totalmente prohibido que las cuentas de un mismo cliente se encuentren siendo atendidas al mismo tiempo por un oficial de crédito y un recaudador.
4. Es estrictamente responsabilidad del supervisor de ventas, o de quien hace sus veces, verificar lo siguiente:
 - Que, si el cliente que le solicita cambiar la gestión de sus cuentas de recaudador a oficina va a realizar un pago o abono, el mismo sea realizado antes de proceder dicho cambio, de tal forma que el abono o cancelación total, sea asignado al código del ejecutivo que estaba gestionando la cuenta o cuentas. De la misma manera se deberá proceder en caso de que el cambio solicitado sea de oficina a recaudador.
 - La inobservancia de esta disposición generara una multa de no menos el 10% de la remuneración tal como lo respalda el CODIGO DE TRABAJO, al supervisor responsable de dicho hecho.
5. El supervisor de ventas o quien haga sus veces, tiene la obligación de entregar una lista detallada al jefe de cobranzas, de los clientes en cuyo día hayan solicitado que sus cuentas sean cambiadas, ya sea a oficina o de oficina a recaudador, para que este a su vez haga conocer tanto al oficial de crédito como al recaudador de dicha novedad y entreguen dichas tarjetas.

Este detalle deberá ser entregado a las 9h00 del día siguiente, por el supervisor general de Ventas, y cerciorarse de que todos sus compañeros supervisores no dejen clientes sin ser sometidos a este proceso delegando a una sola persona para que el mismo se haga con responsabilidad y se cumpla esta normativa.

6. Es de exclusiva responsabilidad del supervisor de ventas o de quien hace sus veces, ingresar correctamente los datos de un cliente en todos sus campos obligatorios, así como verificarlos, ya sea para otorgar un crédito por primera vez o cliente frecuente, esto implica:

- Realizar correctamente el ingreso de su nombre, apellido y número de cedula, para lo cual deberá verificarlo en la respectiva cedula.
- Registrar correctamente la dirección, para lo cual debe utilizar obligatoriamente la aplicación de GOOGLE MAP, o solicitar un croquis que detalle su dirección de domicilio, sin perjuicio de la verificación que tenga que realizar el recaudador.
- Registrar los números de teléfonos, solicitando también mínimo dos de referencia. De serle posible deberá verificar mediante una llamada con la base de la empresa que el número que el cliente está otorgando es el correcto.
- Registrar el correo electrónico del cliente.
- SECTORIZAR correctamente de acuerdo con el domicilio del cliente.

La inobservancia de cualquiera o varias de estas disposiciones hará acreedor al supervisor de una multa no menos al 10% de la remuneración tal como lo respalda el CODIGODE TRABAJO.

7. Queda totalmente prohibido otorgar un crédito sin la respectiva verificación de información, si se llegare a dar la situación de que se autorice entregar un crédito de forma inmediata por el jefe de cobranzas, supervisor jerárquico o (Gerencia), no esta libre de pasar por alto su respectiva verificación. Ya que así evitaremos problemas futuros de cobro por incumplimiento.

8. Todo valor de CONTADO A UN MES, será asignado a los oficiales de crédito para que estos hagan la gestión de la misma, esta prohibido asignarlos bajo ningún error a los recaudadores externos, y si éste se llegase a dar por caso fortuito, será asignado al código de oficina (R08) ya que demuestra que no a sido gestionado por el oficial.

Este no podrá aplicar para los clientes si dentro de la factura incluye descuentos, por ofertas, promociones, billete regalón u otros de la misma índole, ya que como es de conocimiento el CONTADO A UN MES posee el 15% de descuento y no podemos dar descuentos y promociones sobre otro descuento mucho ojo.

9. Es de exclusiva responsabilidad del supervisor de ventas o de quien hace sus veces, verificar antes de entregar un crédito a un cliente, que el mismo no tenga deudas pendientes de pago, en los dos sistemas así también sus dependientes. (mamá, papá, hermanos, etc....) El supervisor de ventas o quien haga sus veces, que otorgue un crédito a un cliente que mantiene valores impagos en los dos sistemas, se hará responsable de la gestión de la mismos, otorgándole la empresa el termino de 72 horas para conseguir dicho pago, de lo contrario, se le endosara la misma.

DISPOSICIONES COMUNES AL JEFE DE COBRANZAS

A más de las obligaciones contempladas en el reglamento interno de la empresa y de las impartidas por sus superiores jerárquicos, deberá cumplir las siguientes obligaciones en el control de gestión de cobranzas.

1. Velar por que las disposiciones, aquí descritas para el buen manejo y desarrollo del proceso de gestión y cobranzas se cumpla, de tal manera que, si detectare algún incumplimiento, está obligado luego de la respectiva investigación a comunicar al jefe de recursos humanos o a quien haga sus veces, para que realice la respectiva sanción.
2. Es exclusiva responsabilidad del jefe de gestión y cobranzas, luego de haber revisado la lista que le entrega el supervisor de ventas de los clientes que han solicitado que sus cuentas sean cambiadas, entregar copia de la misma con el respectivo recibido al oficial de crédito o recaudador externo según corresponda, para su conocimiento y gestión. El no conocimiento del oficial de crédito o recaudador de dichas cuentas, que haya sugerido a consecuencia de la falta de comunicación del jefe de cobranzas, lo hará acreedor de una multa no menor a \$10.
3. Sin perjuicio de la obligación de obligación de los supervisores de ventas o de quien haga sus veces, contempladas en las disposiciones comunes de ellos, numeral 5, es obligación del Jefe De Cobranzas solicitar dicho detalle si luego de las 18h00 no lo recibió, todo esto con el ánimo de prevenir cualquier olvido por parte de estos.
4. Verificar y controlar que los créditos otorgados por los supervisores de venta cumplan con todos los parámetros establecidos en el numeral 8 de las disposiciones comunes a ellos.
5. Solicitar periódicamente el registro de gestión de cobranza de clientes a los oficiales de crédito.
6. Coordinar con los oficiales de crédito, previa solicitud de éstos, un día a la semana para gestión de cobro en campo; debiendo él, asignar a un supervisor de cobranzas para que acompañe a realizar dicho encargo.
7. El jefe de gestión y cobranzas tiene la obligación de verificar que la motivación que presente el oficial de crédito para el cambio de las cuentas a recaudador se encuentre respaldada con la gestión registrada en el fichero F7, y se encargara de gestionar dicho cambio con la ayuda del jefe de sistemas. Así mismo tiene la obligación de entregar el detalle de dichos clientes con el respectivo recibido del recaudador correspondiente para que este a su vez tome conocimiento de dicho cambio, y pueda realizar la gestión que corresponda. El no conocimiento del recaudador de dichas cuentas a consecuencia de la falta de comunicación del jefe de cobranzas, lo hará acreedor de una multa no menor a \$10.
8. Coordinar junto con los supervisores de cobranza externa, el fiel cumplimiento de parte de los recaudadores en cuanto al manejo y registro del fichero F7, estando obligados estos últimos a registrar sus gestiones en el mismo.

Son estrictamente responsabilidades el jefe de cobranzas junto con sus supervisores a cargo, de velar por que ésta y las demás disposiciones comunes a recaudadores se cumplan satisfactoriamente.

DISPOSICIONES COMUNES A LOS OFICIALES DE CRÉDITO:

A más de las obligaciones contempladas en el Reglamento Interno de la empresa y de las impartidas por sus superiores jerárquicos, deberán cumplir las siguientes obligaciones en el proceso de gestión de cobranza:

1. Llevar diariamente un registro detallado en Word o Excel de las cuentas gestionadas de clientes pudiendo el jefe de cobranzas solicitarlo en cualquier momento.
2. Registrar sus gestiones en el fichero F7 del sistema integrado Dobra.
3. Queda prohibido retener la gestión de un cliente, cuyas cuentas sobrepasen los 3 meses de atraso en sus pagos, salvo justa causa que deberá ser motivada al jefe de cobranza.
4. Los oficiales de crédito que deseen entregar cuentas de clientes que están bajo su responsabilidad, por falta de respuesta o pago de parte de los mismos, para que sean gestionadas por un recaudador externo, deberán cumplir con los siguientes parámetros y disposiciones:
 - Haber agotado todas las instancias de gestión y cobro con dicho cliente, esto incluye visitas en su domicilio, las mismas que deberán ser programadas con antelación con el jefe de cobranzas para que este a su vez designe a un supervisor para que lo acompañe a dicha gestión, debiendo la misma ser registrada en el fichero F7.
 - Las visitas a clientes, cuando así lo ameriten deberán ser programadas para realizarse en un solo día a la semana por el oficial de crédito con el jefe de cobranzas, exceptuando los lunes.
 - Entregar al jefe de cobranzas el detalle de las cuentas de los clientes que desean cambiar a recaudador, con la respectiva motivación y descargo, éste a su vez tiene la obligación de verificar que dicha motivación se encuentre respaldada con las gestiones registradas en el fichero F7, y se encargará de gestionar dicho cambio con la ayuda del jefe de sistemas.
 - El incumplimiento de la presente disposición, o la falta de gestión verificada en las cuentas al ser cambiadas, hará a acreedor al oficial de crédito de una multa no menor a \$10, sin perjuicio de que, a criterio del jefe de cobranzas tengan que ser necesariamente cambiadas a recaudador por la falta de respuesta del cliente
5. Sin perjuicio de la sanción que reciba el supervisor de ventas por no cambiar la totalidad de las cuentas de un cliente que ha solicitado pagar en su domicilio, es obligación del oficial de crédito, entregar las cuentas que inicialmente estaban siendo gestionadas por él y que hayan sido cambiadas a recaudador externo.

Queda totalmente prohibido que las cuentas de un cliente se encuentren siendo atendidas al mismo tiempo por un oficial de crédito y un recaudador

DISPOSICIONES COMUNES A LOS RECAUDADORES EXTERNOS

A más de las obligaciones contempladas en el Reglamento Interno de la empresa y de las impartidas por sus supervisores jerárquicos, deberán, cumplir las siguientes obligaciones en el proceso de gestión de cobranzas:

1. Motivar a los clientes motivados por ellos en su domicilio, a continuar realizando compras en la empresa, así también como hacer conocer de las promociones y descuentos que brinda.
2. Registrar en el fichero F7 todas las gestiones realizadas por él a un cliente, ya que este será el principal medio probatorio por el cual la empresa se registrará al momento de surgir algún inconveniente con el pago de un cliente mal asignado, o por la gestión del mismo.

Sin perjuicio de la sanción que reciba el supervisor de ventas por no cambiar la totalidad de las cuentas de un cliente que a solicitado pagar en oficina, es obligación del recaudador externo, entregar las cuentas que anteriormente estaban siendo gestionadas por él y que hayan sido cambiadas a oficina para que las maneje un oficial de crédito. Estas cuentas deberán ser entregadas al jefe de cobranzas para que este de manera formal e inmediata entregue al ejecutivo de cobranzas que corresponda, e identifique al supervisor de ventas o a quien, hacia sus veces, responsables de la mala asignación para la respectiva sanción.

Queda totalmente prohibido que las cuentas de un cliente se encuentren siendo atendidas al mismo tiempo por un oficial de crédito y un recaudador.

SANCIONES

El incumpliendo e inobservancia de las presentes disposiciones darán lugar a un llamado de atención y multa de no menor a \$10, sin perjuicios de las establecidas en los casos particular descritos en la presente Política, ni de lo establecido en el código de Trabajo y Reglamento interno de la empresa.

VIGENCIA

La presente política rige desde el lunes 22 de enero de 2018

VALDIVIESOCORDOVA
VICTORCESARIO
REPRESENTANTE LEGAL
COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO
COMECSA S.A.

Anexo N° 6: Carta aval de la empresa.

**EMPRESA COMERCIALIZADORA
ECUATORIANA DE CALZADO**



La Libertad, 23 de agosto del 2018.

CARTA AVAL

Yo, Víctor Cesario Valdivieso Córdova, con cédula de ciudadanía N° 110267258-9 Gerente Propietario de la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A, ubicado en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, permito comunicarle que a petición del Sr. Jimmy Andres Lino Tumbaco, con cédula de ciudadanía N° 0927945956, quien cursó estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se le brindará todas las facilidades para que pueda realizar su trabajo de titulación denominado "Gestión de Cuentas por Cobrar y liquidez en la empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA S.A., cantón La Libertad, año 2017."

Autorizo que la información utilizada en el trabajo de investigación sea publicada en la plataforma de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Por la atención a la presente, retiro mis agradecimientos.

Atentamente.

**Sr. Víctor Cesario Valdivieso Córdova.
Gerente Propietario de COMECSA S.A.
C.I. 1102672589
Cel. 0994887393**