



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo
previa la obtención del Grado Académico
de Magíster Administración de Empresas.

TEMA

**Gestión administrativa – financiera y su incidencia en la
recuperación de cartera de la empresa Judispro s.a. Año 2015.**

AUTOR

CPA. LEVINTON RAFAEL MENDOZA GUZMÁN

DIRECTOR

ECON. NIVALDO VERA VALDIVIEZO, MBA

QUEVEDO - ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo
previa la obtención del Grado Académico
de Magíster Administración de Empresas.

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA
EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA
JUDISPRO S.A. AÑO 2015.**

AUTOR

CPA. LEVINTON RAFAEL MENDOZA GUZMÁN

DIRECTOR

ECON. NIVALDO VERA VALDIVIEZO, MBA

QUEVEDO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

El suscrito certifica que el proyecto de tesis para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA JUDISPRO S.A. AÑO 2015**, del CPA. Levinton Rafael Mendoza Guzmán, ha sido revisada en todos sus componentes por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 14 de diciembre del 2016

Econ. Nivaldo Vera Valdiviezo, MBA

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, CPA. LEVINTON RAFAEL MENDOZA GUZMÁN, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

CPA. LEVINTON RAFAEL MENDOZA GUZMAN

DEDICATORIA

Dedicado a mi amada esposa por el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal de mi vida, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido mi amiga y mi compañera inseparable, fuente de sabiduría y consejo en todo momento.

A mis amados hijos Rafaela y Gabriel para quienes ningún sacrificio será suficiente, para ellos que cada día iluminan mi camino, mi corazón y mi vida.

A mis padres y hermanos que me han apoyado siempre, dándome una muestra auténtica de su amor por mí, todo eso lo aprecio inmensamente.

Levinton Rafael Mendoza Guzmán

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por haberme aceptado ser parte de ella y haberme abierto las puertas para continuar con mi formación académica, así también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos.

Agradezco a mi asesor de tesis Eco. Nivaldo Vera Valdiviezo por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su conocimiento científico y por la ayuda durante el desarrollo de la tesis.

Mi agradecimiento va dirigido también a los propietarios de la empresa JUDISPRO S.A., en nombre y representación del Cap. Omar Juez Liuba y la Ing. Gabriela Noguera Valarezo al haber aceptado que se realice mi tesis en su prestigiosa empresa.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron para la elaboración del presente trabajo de investigación.

PRÓLOGO

La gestión administrativa – financiera es importante, interesante y difícil. Su importancia radica en que las decisiones de inversión de capital pueden determinar los negocios de la empresa en los siguientes años. Ya que el éxito de una empresa o su fracaso depende en gran medida de la recuperación de los recursos que se han invertidos. Para un conocimiento más riguroso de la gestión administrativa y financiera es necesario estudiar las formas habituales de la operatividad del área de cobranza, incluyendo el aprendizaje de nuevas tecnologías, tales como cobranza automática, transferencias de cuentas, etc. Por lo tanto esta investigación de gestión administrativa – financiera y su incidencia en la recuperación de cartera permite reunir la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. La predicción que se busca es que se paguen las deudas contraídas y a su vez determinar una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente individual. Cuando se hace una investigación de recuperación de cartera es importante recordar la idea de que las referencias, los informantes y las agencias de información especializadas no crean la información de crédito. Esta se crea solamente por el sujeto investigado, quien constantemente está originando información a través de su conducta como solicitante de crédito. Es fácil repetir las 5 C's del crédito que forman parte de los elementos fundamentales a investigar y que son: Carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones. Así mismo antes de dar un crédito se deben investigar las cualidades personales de los solicitantes: registro de pagos, empleo, estado civil, edad, referencia y sus activos. Por consiguiente, esta investigación tiene sentido porque parte de la creencia de que el comportamiento pasado del solicitante de crédito puede usarse para predecir un comportamiento futuro.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación hace referencia al estudio de la gestión administrativa – financiera y su incidencia en el nivel de recuperación de cartera de JUDISPRO S.A., la cual es una empresa encargada de la distribución de productos alimenticios de Pronaca en la ciudad de Quevedo y varios sectores de las Provincias del Guayas, Manabí y Cotopaxi, sus instalaciones se encuentran ubicadas en la ciudadela El Pital en el Km. 2 vía Valencia. Este estudio permitió determinar los inconvenientes en la gestión administrativa de JUDISPRO S.A durante el proceso de recuperación de cartera por los créditos que la empresa otorga a sus clientes de la venta de productos que distribuye, por lo tanto la delimitación de la investigación estuvo enfocada al área de cobranzas, cuyo objetivo principal fue evaluar la incidencia de la gestión administrativa – financiera en la recuperación de cartera del año 2015, con el diagnóstico de esta área se determinó los factores que requerían mayor atención en el proceso administrativo, está investigación surgió debido a la necesidad de contar con un mecanismo que permita medir el comportamiento futuro de los clientes, ya que al tener un buen nivel de recaudación de cartera ayuda a la toma de decisiones importantes. La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación fue mediante la recolección de información de fuentes primarias, por medio de encuestas a los representantes y ejecutivos de la empresa, con los indicadores y análisis de la información recolectada se obtuvo como resultado final las conclusiones y que sirvieron de base para emitir las recomendaciones que deberán ser aplicadas por los accionistas y su personal con el fin de mejorar el nivel de recaudación de cobranza de JUDISPRO S.A.

ABSTRACT

The present investigation refers to the study of administrative and financial management and its impact on the level of portfolio recovery of JUDISPRO SA, which is a company in charge of the distribution of food products of Pronaca in the city of Quevedo and several Sectors of the Provinces of Guayas, Manabí and Cotopaxi, their facilities are located in the El Pital citadel at km 2 via Valencia. This study made it possible to determine the shortcomings in the administrative management of JUDISPRO SA during the portfolio recovery process for the loans that the company grants to its customers from the sale of products it distributes, therefore the delimitation of the research was focused on the area Of collections, whose main objective was to evaluate the incidence of administrative and financial management in the recovery of the portfolio of the year 2015, with the diagnosis of this area was determined the factors that require greater attention in the administrative process, this research arose due to the Need to have a mechanism to measure the future behavior of clients, as having a good level of portfolio collection helps important decision making. The methodology used for the development of this research was through the collection of information from primary sources, through surveys to the representatives and executives of the company, with the indicators and analysis of the information collected was obtained as a final result the conclusions and Served as a basis for issuing the recommendations to be applied by shareholders and their staff in order to improve the collection level of JUDISPRO S.A.

ÍNDICE

	Pág.
PORTADA	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Problema general.....	3
1.3.2 Problemas derivados.....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1.Objetivo General	5
1.5.2.Objetivos Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	6

CAPITULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1 Crédito	8
2.1.2 Política de crédito	8
2.1.3 Bases de crédito	9
2.1.4 Bases para una buena cobranza	9
2.1.5 Registro y procediminto de cobro	9
2.1.6 La cobranza por excepción.....	10
2.1.7 La cobranza general.....	10
2.1.8. Recuperación de cartera	10
2.1.8.1. Control.....	11
2.1.8.2 Cobranza.....	11
2.1.8.3 Créditos.....	11
2.1.9 Análisis de crédito	12
2.1.10 Clientes	12
2.1.11 Documentos por cobrar	12
2.1.12 Cuentas por cobrar.....	13
2.1.13 Cuentas de reserva.....	13
2.1.14 El pagaré.....	14
2.1.15 Letra de cambio	14
2.1.16 Cartera	15
2.1.17 Cartera de crédito	15
2.1.18 Cartera vencida.....	16
2.1.19 Deudores.....	16
2.1.20 Deudores varios	16

2.1.21 Intereses	17
2.1.22 Intereses de Mora	17
2.1.23 Mora	17
2.1.24 Moratoria	18
2.1.25 Indicadores Financieros	18
2.1.26 Liquidez	19
2.2.FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	19
2.2.1 Gestión de cobranza	19
2.2.2 Aspectos generales de la cobranza	20
2.2.2.1 Adecuado	20
2.2.2.2 OPortuna	20
2.2.2.3 Completa	20
2.2.3 La contingencia del crédito comercial	21
2.2.4 El principio fundamental de la conseción del crédito comercial	21
2.2.5 Políticas de crédito	21
2.2.6 Los riesgos del crédito comercial	22
2.2.7 Los determinantes básicos del riesgo del crédito comercial	22
2.2.8 El papel del administrador del crédito	23
2.2.9 Normas de crédito	23
2.2.10 Términos de crédito	24
2.2.11 Mantenimiento de limites de crédito	24
2.2.12 Políticas de descuentos por pronto pago	25
2.2.13 Cartera	25
2.2.14 Análisis de cartera	25
2.2.15 Cuentas incobrables	26

2.2.16 Provisión de cuentas incobrables.....	26
2.2.17 Cobranza.....	27
2.2.18 Políticas de cobranzas.....	27
2.2.19 Insolvencia del cliente	29
2.2.20 Capital.....	30
2.2.21 Condiciones	30
2.2.22 Colateral (Garantía).....	31
2.2.23 Determinación del nivel de las cuentas	31
2.2.24 Rotación de las cuentas por cobrar	31
2.2.25 Proceso de las cuentas por cobrar facturación, notas de crédito y pagos	32
2.2.25.1 Facturación	32
2.2.25.2 Notas de crédito	32
2.2.25.3 Pagos.....	32
2.2.26 Plan en términos generales	33
2.2.27 Gestión Financiera.....	33
2.2.28 Objetivo de la información financiera.....	33
2.2.29 Instrumento de Análisis Financiero.....	33
2.2.30 Naturaleza de Análisis Financiero.....	34
2.2.31 Objetivo del Análisis Financiero	34
2.2.32 Métodos para el Análisis Financiero	34
2.2.33 Indicadores Financieros	35
2.2.34 Clasificación de los Indicadores Financieros	35
2.2.35 Indicadores de liquidez.....	35
2.2.35.1 Formula de cálculo de indicadores de liquidez	35
2.2.36 Indicadores de Actividad.....	35

2.2.36 Formula de cálculo de indicadores de actividad.....	36
2.2.37 Indicadores de Endeudamiento.....	36
2.2.38 Indicadores de Rentabilidad	36
2.2.38.1 Formula de cálculo de indicadores de Rentabilidad.....	36
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.1 Métodos	38
3.2.1.1 Método Histórico.....	38
3.2.1.2 Método Analítico.....	39
3.2.1.3 Método Deductivo	39
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.3.1 POBLACIÓN	39
3.3.2 MUESTRA.....	40
3.4 FUENTE DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
3.5 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	42
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
4. RESULTADOS	44
4.1 Grado de cumplimiento de los procedimientos administrativos en la gestión operativa de cobranza	44
4.1.1 Interpretación de datos	44
4.1.2 Flujo de proceso administrativo	48
4.1.3 Flujo de proceso de cartera.....	49
4.1.4 Requisitos de préstamo	50

4.1.4.1 Persona natural	50
4.1.4.2 Persona Juridica.....	50
4.2 Evolución de los niveles de recaudación de la cartera de JUDISPRO S.A.....	51
4.2.1 Interpretación de datos	51
4.2.2 Análisis de cartera	56
4.3 Índice de cartera vencida y su efecto en la liquidez de JUDISPRO S.A	57
4.3.1 Interpretación de resultados	57
4.3.2 Análisis financiero.....	60
4.3.2.1 Rotación de cartera por cobrar	61
4.3.2.2 Periodo promedio de cobro	62
4.3.2.3 Niveles de cobranza	62
4.3.2.4 Liquidez	63
4.3.2.5 Prueba Ácida	64
4.3.2.6 Capital de trabajo	65
4.3.2.7 Margen de utilidad neta	65
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1 CONCLUSIONES.....	68
5.2 RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Pág.
# 1. Población	40
# 2. Procedimiento de cobranza	44
# 3. Verificación del reporte de cuentas por cobrar	45
# 4. Evaluación del personal	46
# 5. Evaluación de solicitudes de crédito	47
# 6. Recuperación de cartera de clientes	51
# 7. Recuperación de cartera vencida	52
# 8. Personal autorizada de crédito	53
# 9. Cuentas por cobrar	54
# 10. Cartera relacionada no comercial	54
# 11. Cartera reclacionada	55
# 12. Cartera relacionada años anteriores	55
# 13. Detalle cartera de JUDISPRO S.A.	55
# 14. Controles financieros	57
# 15. Incremento de Liquidez	58
# 16. Riesgo Créditicio	59
# 17. Entrevista	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Pág.
# 1. Procedimiento de cobranza	44
# 2. Verificación del reporte de cuentas por cobrar	45
# 3. Evaluación del personal	46
# 4. Evaluación de solicitudes de crédito	47
# 5. Recuperación de cartera de clientes	51
# 6. Recuperación de cartera vencida	52
# 7. Personal autorizada de crédito.....	53
# 8. Controles financieros	57
# 9. Incremento de Liquidez	58
# 10. Riesgo Créditicio	59

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las medidas económicas y políticas que toman los gobiernos a nivel mundial conlleva que en la sociedad se produzcan diferentes transformaciones, siendo el sector comercial privado uno de los más afectados con las últimas reformas implementadas en los últimos años, por tal motivo las empresas privadas han tenido que realizar cambios estructurales a nivel organizacional, con lo cual se han modificado la función primordial de la administración.

En el Ecuador la gestión administrativa requiere de ciertos parámetros ineludibles que el titular de una empresa debe saber o por lo menos debe tener asesoramiento en derecho administrativo, ya que el jefe de la oficina debe constituirse en todo.

En la Provincia de Los Ríos y en especial en la ciudad de Quevedo JUDISPRO S.A. busca convertirse en una empresa líder, que consolida su estrategia al dinamizar sus finanzas otorgando créditos a sus clientes por la venta de los productos que distribuye de la marca PRONACA, para así contribuir con el fortalecimiento de pequeños negocios.

El presente trabajo se estructuró en los siguientes capítulos detallados de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN, se presenta el marco conceptual de la investigación, el mismo que contiene la problemática, la delimitación del problema, los cambios esperados, los objetivos y la justificación.

CAPÍTULO II, MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN, se hace referencia al marco teórico con las fundamentaciones conceptual y teórico.

CAPÍTULO III, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, permite observar la metodología de la investigación, con sus contenidos: tipo de investigación, método de investigación, determinación de la población y la muestra, fuentes de recopilación de información, instrumentos de la investigación y el procesamiento de la misma.

CAPÍTULO IV, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, se puede ver el análisis de los resultados e interpretación de los datos

CAPÍTULO V, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, se detallan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*La posibilidad de realizar
un sueño es lo que hace que
la vida sea interesante.*

Paulo Coelho

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.

La compañía JUDISPRO S.A. inició sus actividades el 4 de octubre del año 2011 en la ciudad de Quevedo parroquia San Cristóbal vía Valencia Km 2, es una empresa dedicada a distribuir los productos de PRONACA, la misma que provee de carnes en estado natural y otros productos a la ciudad de Quevedo y sectores de las provincias del Guayas, Manabí y Cotopaxi.

La característica principal de Judispro es la comercialización de sus productos garantizando calidad, los mismos que se venden desde su local funcional, en el mismo funciona la administración con un área de 240 mts², una bodega de secos y una Cámara de frío, una área total de 1.200 mts² de donde se despachan todos los pedidos de las ventas al por mayor y menor a los clientes, su misión es brindar un servicio de distribución eficiente, eficaz y económico que permita satisfacer las necesidades de los clientes.

JUDISPRO S.A. tiene una ventaja ante sus competidores que distribuyen productos de una marca ya establecida en el mercado como es Pronaca.

La empresa por la venta de sus productos ofrece una línea de crédito según las compras realizadas por sus clientes, ocasionando en determinados momentos una dificultad en los cobros por haber realizado operaciones con clientes de sectores de alto riesgo.

La empresa cuenta con personal preparado para la comercialización de los productos, encargándose a la vez de realizar la cobranza de los productos vendidos.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente la administración mediante la gestión de procesos ha despertado un interés creciente por parte de las empresas, desde las más grandes hasta la más mediana, siendo utilizada por muchas organizaciones que utilizan modelo de gestión que les ha permitido tener éxito empresarial, por consiguiente se puede decir que el propósito final de la gestión es asegurar que se cumplan todos los procesos de una organización, que se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de las partes intervinientes (accionistas, personal). Las empresas comerciales que se dedican a otorgar créditos a sus clientes su departamento de cobranzas se vuelve la parte medular, consecuentemente es tan importante que se tengan las herramientas administrativas y financieras que le permitan mantener el control de los créditos otorgados y por ende la recuperación de los mismos.

Esto se evidencia en JUDISPRO S.A. ya que las operaciones de crédito por las ventas de sus productos no se están concediendo bajo un proceso definido, esto ocasiona créditos vencidos y un incremento en la morosidad, afectando los niveles de liquidez que pone en riesgo el cumplimiento de compromisos administrativos como pagos de sueldos y el incumplimiento con los pagos a proveedores.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

. ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa – financiera en la recuperación de cartera de Judispro S.A.?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿Cómo inciden los procedimientos administrativos en la gestión operativa de JUDISPRO S.A.?
- ¿Cómo han evolucionado los niveles de recaudación de la cartera de clientes de la empresa?
- ¿Cuál es el índice de cartera vencida y la liquidez de JUDISPRO S.A.?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Administrativo – Financiero

ÁREA: Cobranza

ASPECTO: Impacto Económico

SECTOR: Comercial

TIEMPO: Enero del 2015

TEMA: Gestión administrativa - financiera y su incidencia en la recuperación de cartera de la empresa JUDISPRO S.A. año 2015

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Evaluar la incidencia de la gestión administrativa – financiera en la recuperación de cartera de JUDISPRO S.A. año 2015.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de cumplimiento de los procedimientos en la gestión operativa de cobranza.
- Identificar la evolución de los niveles de recuperación de la cartera de clientes de JUDISPRO S.A.
- Determinar el índice de cartera vencida y su efecto en la liquidez de JUDISPRO S.A.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El crédito y la cobranza oportuna son de vital importancia para una empresa comercial, por lo que es necesario tener políticas de cobranzas de calidad que permitan a los implicados tomar decisiones efectivas. Una buena gestión administrativa de recuperación de cartera es imprescindible para obtener información de carácter legal y contribuir con las obligaciones financieras ante los organismos de control como es la superintendencia de compañías, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento de la empresa. La débil utilización de políticas propias para la otorgación de créditos y recuperación de cartera para prevenir y recuperar la morosidad, fue la motivación para realizar la siguiente investigación con el fin de proponer normas específicas para la empresa, basadas en normas generalizadas de control.

La implementación de un modelo de gestión de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, proporcionará información adecuada al gerente, auxiliar de cartera y a todo el personal involucrado con el área de recuperación. Un adecuado manejo y recuperación de la cartera es esencial para fortalecer las actividades de la empresa, ya que se podrá contar con los recursos disponibles para solventar nuevas compras, gastos operativos y otros. Los beneficiarios directos serán los propietarios de la empresa ya que podrán contar con información amplia para toma de decisiones futuras, así también el personal que labora y que está involucrado activamente con JUDISPRO S.A., los beneficiarios indirectos serán los clientes debido a que se tendrá información actualizada que permitirá que sigan contando con la línea de crédito de los productos que brinda JUDISPRO S.A.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Vive tratando de realizar muchas de las cosas que siempre has soñado, y no te quedará tiempo para sentirte mal.

Richard Bach

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Crédito

Desde el punto de vista comercial, crédito es la capacidad para lograr un préstamo en efectivo o en mercancía para liquidarlo en una fecha futura, determinada, mediante la promesa moral de hacer el pago oportuno. (Montaño, 2010)

La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía de servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Villaseñor, 2012)

En concordancia con los autores citados se puede determinar que crédito es la confianza que se tiene a terceros para un bien acordado sin que se reciba el pago inmediatamente. Sino que se espera obtener la cancelación efectiva a futuro.

2.1.2. Políticas de crédito

Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y con los objetivos departamentales, así como las directrices que establezcan los miembros del consejo de administración, por esto no se puede generalizar. (Montaño, 2010)

Las políticas de crédito son procedimientos, normas establecidas por la empresa para que el bien o valor no se pierda y no afecte al patrimonio de la empresa.

2.1.3. Bases de crédito

El análisis del crédito es el juicio de la posición de un cliente, apoyado en una información amplia y segura, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad (Montaño, 2010)

Para dar un posible crédito se debe conocer y tener información del cliente, para tener seguridad que el bien o valor sea devuelto.

2.1.4. Base para una buena cobranza

Las bases para una buena cobranza se fincan en tres puntos fundamentales una investigación de crédito bien hecha, el cumplimiento de los tratos de la venta y la post venta y, cobrar, cobrando. (Molina, 2010)

2.1.5. Registro y procedimientos de cobro

Cada empresa debe contar con registro y procedimientos de cobro especialmente diseñados para satisfacer sus necesidades. El sistema establecido debe ajustarse a los objetivos y políticas de la empresa, el volumen de operaciones, al tipo de clientela, al medio donde opera, el criterio de los propietarios y gran número de variables que inciden en el buen o mal funcionamiento del sistema. (Montaño, 2010)

Para tener buenos procedimientos de cobranza deben ser planificados y anticipados para la maximización del cobro, minimización de las pérdidas de cuenta por cobrar.

2.1.6. La cobranza por excepción.

Se establece en aquellas empresas en las que el objeto secundario es tolerante, ósea, conservar el cliente. En este caso se supone que el 70% de la clientela pagará voluntariamente y con oportunidad por el cual el sistema de cobranza se establece solo el 30% restante. (Montaño, 2010)

Esta clase de cobranza es cuando el ejecutivo de cobranza da un tratamiento diferenciado a los clientes que adeudan a la empresa grandes cantidades y han incumplido con los pagos establecidos y a la vez se mantiene al cliente.

2.1.7. La cobranza general

Si el objetivo del departamento es cobrar el dinero y la política de la dirección es rígida, debe establecer un sistema de cobranza general para el 100% de los clientes, sin tener en cuenta si son buenos o malos pagadores (Montaño, 2010)

La cobranza general es la que tiene como objetivo principal cobrar el dinero adeudado a la empresa sin tener en cuenta si son buenos o malos pagadores.

2.1.8. Recuperación de cartera

Según Fernández (2012), pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que se concedió el préstamo.

Igualmente Catacora (2010), indica que La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

2.1.8.1. Control

Según Pérez (2013), menciona que el control es el diseño y la implementación de un conjunto de acciones, procedimientos y tareas que ordenadamente relacionadas entre se encargan de verificar las actividades de una organización.

El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. (Fernández, 2012)

2.1.8.2. Cobranza

Según Catacora (2010), indica que Es un procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Acción o efecto de cobrar.

2.1.8.3. Créditos

Según Fernández (2012), un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona.

2.1.9. Análisis de créditos

El análisis de Crédito se dedica a la recopilación y evaluación de la información de créditos de los solicitantes. (Sarmiento, 2010)

2.1.10. Clientes

Clientes podemos mencionar que en la antigüedad la palabra clientes se refería a la careta que utilizaban los actores cuya finalidad era no revelar su identidad, actualmente clientes son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se exige especial garantía documenta. (Sarmiento, 2010)

Según Fernández (2012), en economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

2.1.11. Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagarés u otros documentos, proveniente exclusivamente de las operaciones comerciales. Esta cuenta debe mostrarse rebajada de las estimaciones de deudores incobrables por este concepto y por los intereses no devengados por la sociedad. (Fernández, 2012)

Según Romero (2012), manifiesta que la mayoría de las empresas solicitan a sus clientes que firmen documentos cuando se les amplía el plazo de pago de sus cuentas vencidas. En tales casos las empresas prefieren el uso de documentos por cobrar en vez de una cuenta abierta.

2.1.12. Cuentas por cobrar

Sarmiento (2010), indica que representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancías, o la prestación de servicios a crédito a un cliente, está compuesto de los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por la venta.

Según Romero (2012), las cuentas por cobrar es donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

2.1.13. Cuenta de reserva

Según Sarmiento (2010), son aquellas que a partir de haber obtenido un beneficio que no se distribuye entre los socios o accionistas. Las empresas destinan un porcentaje, puede ser establecido por leyes (caso de la reserva legal), por el estatuto de la sociedad (reservas estatutarias), o bien voluntarias o facultativas (por resolución de la asamblea de accionista).

Por otra parte Fernández (2012), indica que la cuenta de reserva forma parte de los fondos propios de una empresa y su finalidad es poder hacer frente a obligaciones con terceros que pudieran presentarse.

2.1.14. El pagaré

Sarmiento (2010), manifiesta que el pagaré representa una promesa de pagar una suma de dinero en una fecha estipulada futura.

Según Fernández (2010), un pagaré es un título que registra una obligación de pago. La persona que lo emite, que se conoce como suscriptora, se compromete a pagar a un segundo individuo (el beneficiario o tomador) una cierta cantidad de dinero en un plazo estipulado.

2.1.15. Letra de cambio

Según Sarmiento (2010), son documentos de deudas a corto plazo, dicho documento no tiene carácter legal, más bien están garantizados por la moral y confianza de la entidad emisora.

Romero (2012), indica que se conoce como letra de cambio al documento mercantil que posee relevancia e influencia ejecutiva. Por medio de su emisión, el librador (también conocido como girador) ordena al librado (girado) que abone un determinado monto de dinero al tomador (beneficiario) o a quien éste designe, siempre en el marco de un plazo específico.

Según Fernández (2010), la letra de cambio es un documento por el que una persona física o jurídica (librador) ordena a otra (librado) que pague una cantidad a favor de un tercero (tenedor o tomador), en una fecha determinada (vencimiento).

2.1.16. Cartera

Según Sarmiento (2010), la designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general.

Así mismo Catacora (2010), manifiesta que en economía se llama cartera de valores a los efectos comerciales que forman el patrimonio de un empresario individual o de una sociedad, en su activo. La cartera de clientes reúne a todas las personas que alguna vez le han comprado algo a un vendedor, que ordena sus datos y los registra como potenciales clientes futuros.

Según Fernández (2012), una cartera de valores es una determinada combinación de activos financieros en diversas proporciones o pesos específicos.

2.1.17. Cartera de crédito

Sarmiento (2010), manifiesta que es el conjunto de documentos que ampara los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera de reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

2.1.18. Cartera vencida

Sarmiento (2010), dice que corresponde a los clientes que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la empresa.

Fernández (2012), indica que es el monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora.

2.1.19. Deudores

Sarmiento (2010), manifiesta que es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.

2.1.20. Deudores varios

Sarmiento (2010), indica que estas son las que provienen de operaciones diferentes a las ventas y a los servicios que proporciona la entidad. Este término se refiere a los préstamos que hace la empresa ya sea a su personal o a otras terceras personas como accionistas, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc.

Fernández (2012), indica que son personas que deben al negocio por un concepto distinto de la venta de mercancías.

2.1.21. Intereses

Fernández (2012), hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de un término que, por lo tanto, permite nombrar al provecho, la utilidad, el valor o la ganancia de algo.

Según Sarmiento (2010), en el caso más conocido (el del crédito), el interés será el porcentaje de dinero que obtendría el prestamista como beneficio por el uso temporal de su bien durante una cantidad determinada de tiempo (generalmente un año).

2.1.22. Intereses de mora

Fernández (2012), manifiesta que es el recargo por el atraso del pago de la cuota del préstamo más los intereses normales.

Sarmiento (2010), indica que el tipo de interés que se aplica como penalización cuando el deudor incumple las obligaciones de pago. El importe ha de aparecer fijado en el contrato.

2.1.23. Mora

Fernández (2012), indica que el retraso en el cumplimiento de una obligación, que suele acarrear el pago de daños y perjuicios.

Sarmiento (2010), manifiesta que la mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar.

2.1.24. Moratoria

Fernández (2012), indica que es el aplazamiento del pago de una deuda vencida. Es un estado de vencimiento del plazo original pactado de un acuerdo.

Sarmiento (2010), indica que la ampliación del tiempo que se concede para hacer una cosa, especialmente para cumplir una obligación o pagar una deuda.

2.1.25. Indicadores financieros

Fernández (2012), manifiesta que un indicador financiero o índice financiero es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. Refleja, en forma numérica, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Según James (2012), índices financieros es la relación de las cifras extractadas de los estados financieros con el objeto de formarse una idea de la empresa definición permite tomar tres clases de decisiones de carácter financiero: decisiones operativas, de inversión y de financiación.

2.1.26. Liquidez

En economía, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, de igual manera los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero. (James, 2012)

Según Fernández (2010), la liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión de cobranzas

La gestión de la diversidad podemos definirla como aquella estrategia corporativa conducente a la integración de todas las sensibilidades, tendencias y características humanas que componen la organización mediante el fomento de la armonización de los diversos grupos con el propósito de conseguir los objetivos empresariales (Porret, 2010)

2.2.2 Aspectos generales de la cobranza

2.2.2.1 Adecuado

Con esto se quiere indicar que para cobrar bien, es preciso que el deudor de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes actúan de igual manera y por eso el trato hacia ellos no puede ser sujeto a un rasero común. Si un cliente ocasionalmente se atrasa en sus pagos, sería un grave error que se le amenazara con un abogado ya que esto acarrearía, en última instancia dejara de serlo. (Molina, 2010)

2.2.2.2 Oportuna

Es normal que tanto las personas físicas como las normales tengan pasivos contraídos con más de una empresa y por eso sus compromisos financieros, es un momento dado pudieran rebasar su capacidad de pago. De ahí de que la cobranza se efectúe en el día y hora señalados, pues si se realizará después, pudiera darse del caso de que algunos cobradores llegaran antes agotando sus recursos disponibles para cubrir sus otros pasivos. (Molina, 2010)

2.2.2.3 Completa

Esta característica de cobranza se refiere a que es responsabilidad del departamento de créditos y cobranzas recuperar en su totalidad su cartera de su empresa. Es muy frecuente de que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño

monto, con el objeto que al paso se olviden y se vean sujetas a un ajuste o bien sean canceladas. (Molina, 2010)

2.2.3 La contingencia del crédito comercial

En la práctica mercantil es muy difícil tener la certeza absoluta de que su cliente realizará el pago de la deuda en la fecha pactada, puesto que siempre existen factores imprevistos o hechos fortuitos (dejando aparte la intencionalidad de deudor) que provocan el impago del crédito. El cliente más solvente puede convertirse de la noche a la mañana en un moroso, debido a factores externos que modifiquen su situación financiera (Brachfield, 2011)

2.2.4 El principio fundamental de la concesión del crédito comercial

La base de la concesión de un crédito es la confianza que el proveedor tiene en la promesa de pago del deudor y la solvencia económica del cliente. Si no existe confianza es inconcebible que un proveedor conceda un crédito comercial (Brachfield, 2011)

2.2.5 Políticas de crédito

Las políticas de créditos son la determinación de la selección de los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del mismo. Es necesario implementar políticas y procesos de crédito que optimicen el capital de trabajo. (Fernández, 2010)

El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por el volumen de sus ventas y por el periodo promedio entre el momento en el que se hace una venta y en el momento en que se cobra el efectivo correspondiente a dicha venta, o el periodo de cobranzas promedio de cobranzas, a la vez depende en parte de las condiciones económicas y en partes de un conjunto de factures que son controlables por la empresa. (Fernández, 2010)

La principal variable de políticas incluyen: Las normas de créditos el riesgo máximo aceptable de las cuentas de créditos. Los términos de créditos que incluyen el plazo de tiempo durante el cual se concede el crédito, denominado periodo de créditos y el porcentaje de descuentos dado la oportunidad de pago. La política de cobranza de la empresa. (Fernández, 2010)

2.2.6 Los riesgos del crédito comercial

Un principio fundamental es que el riesgo del crédito interempresarial aparece ante cualquier operación con pago diferido y persiste hasta que se ha cobrado íntegramente el importe de la venta. Las únicas ventas que no presentan riesgo de crédito son aquellas operaciones que se realizan de contado. (Brachfield, 2011)

2.2.7 Los determinantes básicos del riesgo del crédito comercial

Según (Brachfield, 2011) los determinantes básicos del riesgo de una transacción comercial con el pago diferido son:

- El importe del crédito concedido

- El plazo de pago acordado
- La solvencia del cliente
- El medio de pago escogido
- El marco contractual de la operación (p. 41)

2.2.8 El papel del administrador de crédito

El objetivo básico de la administración de crédito consiste en aumentar las ventas rentables y aumentar así el valor de la empresa al extender créditos a los clientes dignos.

El administrador de crédito estará en condiciones de desempeñar un papel importante de la organización tan solo cuando pueda obtener y analizar información financiera acerca de sus clientes. (Fernández, 2010)

Para evaluar los riesgos de crédito de un cliente, los administradores de crédito empiezan con lo siguiente. (Fernández, 2010)

2.2.9 Normas de crédito

Si una empresa extendiera crédito sobre las ventas solo a sus clientes fuertes, tendría pocas pérdidas por cuentas malas y pocos gastos por operar un departamento de crédito; al hacer esto probablemente estaría perdiendo ventas, y las utilidades que se abandonaron sobre estas ventas pérdidas podrían ser mucho mayores a los costos implícitos en la extensión del crédito necesarias para hacer ventas a clientes más débiles. (James, 2012)

Los costos incrementales incluyen costos reproducción y ventas, así como aquellos costos asociados con la calidad de las cuentas marginales, o costos de crédito. Estos costos de crédito incluyen. (James, 2012)

2.2.10 Términos de créditos

Especifican el periodo durante el cual se extiende el crédito y el descuento, si es que lo hay, por pronto pago. Por ejemplo, si los términos de crédito de una empresa para todos los clientes aprobados se estipulan como “2/10, neto 30”, entonces se conoce un 2% de descuento sobre el precio de venta si el pago se hace dentro de 10 días, o bien, la totalidad del monto se deberá pagar 30 días después de la fecha de factura si no se toma el descuento. (James, 2012).

Determinar el periodo óptimo de crédito implica localizar el punto en el cual las utilidades marginales provenientes del incremento en ventas quedan exactamente compensadas por los costos de mantener un monto más elevado de sus saldos. A continuación se mencionaran cuatro funciones principales que toda empresa debe tomar en cuenta dentro de sus políticas. (James, 2012)

2.2.11 Mantenimiento de límites de crédito

Es sumamente importante, que la función encargada de los pedidos, conozca los límites de crédito de cada cliente. Por esta razón, la primera obligación del departamento de crédito y cobranza, es establecer líneas de crédito apropiadas para cada cliente y revisarlas periódicamente. (James, 2012)

Normalmente, el mantenimiento del listado de límite de crédito comienza cuando un vendedor solicita la otorgación de una línea de crédito para un nuevo cliente o cuando el historial de las transacciones con un cliente, hacen pertinente un ajuste el crédito que se le otorga. b) Cobranza Con el objeto de recibir pagos por las ventas reiladas, departamentos de créditos y cobranza deben interactuar con clientes. (James, 2012)

2.2.12 Política de descuento por pronto pago

Con la aplicación de esta política los clientes obtendrán beneficios y a la vez se sentirán en la necesidad de aprovechar el descuento por el pronto pago de la deuda, esta política con el fin de incentivar al cliente hace que la empresa obtenga con mayor rapidez su dinero. (Fernández, 2012)

2.2.13 Cartera

Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general. (Fernández, 2012).

2.2.14 Análisis de cartera

Un análisis de cartera se refiere primordialmente al listado de clientas que toda empresa tiene; el análisis se debe a saber por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo a los límites de créditos que compañía ha otorgado, cada cliente debe de tener un estado de Cuenta que informe todas las transacciones que se

han realizado con él y a si este ha cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos ya que si no se deben de ir desechando aquellos que no han cumplido con lo establecido y esto también de acuerdo a las políticas de control que la empresa tenga ya establecidas. (Catacora, 2010)

Un análisis se puede hacer al verificar y comparar el límite de crédito aprobado de un cliente, con la suma de las cuentas por pedido actual. Si con el pedido actual se excede el crédito otorgado al cliente, se requiere de una autorización especial de la administración. (Catacora, 2010)

2.2.15 Cuentas incobrables

Es sumamente importante analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranza, se aprecie una baja probabilidad de cobro. Cuando esto sucede se debe enviar al cliente un aviso de cobro ya sea por medio de cartas, o funcionarios de mayor jerarquía con lo cual se exija el cobro. Estas funciones las analizaremos en el siguiente capítulo que es el que corresponde al departamento de Crédito y Cobranza. (Fernández, 2012)

2.2.16 Provisión para cuentas incobrables

Cuenta real de valuación activo (Activo circulante) Algunas de las cuentas por cobrar – cliente se convierten en incobrables, por esta razón suele establecer una previsión que disminuye en el activo circulante las Cuentas por Cobrar a fin de dejarlas en la cantidad que se estima que en definitiva va a ser cobrada. (Fernández, 2012)

Esta provisión es una cuenta de valoración de carácter acreedor y en el balance se presenta disminuyendo las cuentas por cobrar. (Fernández, 2012)

Generalmente al finalizar el ejercicio contable se estima un monto de la provisión para Cuentas Dudosas, es decir, debe calcularse cuanto de las Cuentas por Cobrar abiertas a la fecha de cierre, o sea, el saldo de Cuentas a Cobrar, cuya gestión de cobro se haga durante el ejercicio. (Fernández, 2012)

2.2.17 Cobranzas

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio. (Fernández, 2012)

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria. (Fernández, 2012)

2.2.18 Políticas de cobranzas

Son los procedimientos que utilizan la empresa u organización para cobrar las cuentas vencidas. Un proceso de cobro incluye llamadas telefónicas, el envío de notificaciones de cobro, facturación, cobros a través de un sistema oportuno y eficiente. (Fernández, 2010)

El proceso básico de cobranza abarca todas los procedimientos que comprenden desde el momento que se detecta que el crédito puede ser cobrado, hasta que los valores de la cobranza son ingresados, la incobrabilidad del crédito da indicio de que los procesos de recuperación de crédito no son los favorables, esto hace que la empresa tenga falta de liquidez y oportunidad frente a sus proveedores ocasionando el cese de sus actividades. (Fernández, 2010)

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requerían el pago, hacer llamadas telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores, o entablar una demanda civil. (Hansen, 2012)

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes. (Hansen, 2012)

El proceso usual de la cobranza involucra los puntos que aparecen a continuación: la función de cuentas por cobrar turna un Estado de cuentas de clientes al departamento de crédito y cobranza. Con los datos incluidos en el Estado de cuentas. El departamento de crédito y cobranza envía Estados de cuenta a todos los clientes deudores y se encarga de cobrarles el día adecuado. (Hansen, 2012)

De acuerdo a la antigüedad de las cuentas por cobrar y a la importancia de cada una, se deben llevar a cabo ciertas actividades adicionales. Las alternativas seleccionadas en cada caso, deben implementarse de acuerdo a políticas y procedimientos preestablecidos. Hasta 30 días de atraso. (Hansen, 2012)

Se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas, bien pensadas y perfectamente redactadas, firmadas por el funcionario encargado de los cobros. Hasta 60 días de atraso. Un funcionario de mayor importancia debe visitar al cliente previa cita para tramitar el pago. Hasta 90 días de atraso. El caso deberá transferirse al departamento legal. (Hansen, 2012)

2.2.19 Insolvencia del cliente.

Se cargan a la partida Reserva para Cuentas incobrables) Registro de pago de clientes. Se encargó de controlar físicamente el dinero efectivo y depositar el efectivo en la cuenta bancaria de la compañía además de turnar a otras funciones inter compañía, documentos que certifiquen la recepción y el correcto depósito de dinero registro de ajuste. (Hansen, 2012)

A causa de errores en la facturación, entrega de cantidades o artículos equivocados, mal estado de los bienes entregados, facturas vencidas y otros problemas, puede ser necesario entregar notas de crédito o de cargo de clientes. (Hansen, 2012)

Al descubrir una excepción en el estado de cuentas de los clientes, los vendedores, los mismos clientes y los departamentos de facturación y cuentas por cobrar deben iniciar

un proceso de ajuste. Basándose en las políticas internas y en los factores específicos del caso, el gerente del departamento de crédito y cobranza autoriza una nota de crédito o de cargo y después envía la autorización al departamento de factorización. (Hansen, 2012)

La función de Crédito y Cobranza comparte información con varios departamentos de toda la empresa. Dicha información se refiere al efectivo recibido, a los ajustes realizados y a los reportes de historial crediticio. Con el siguiente diagrama se puede observar como fluye la información entre el departamento de Crédito y Cobranza y otras áreas de un negocio. (Hansen, 2012)

2.2.20 Capital

Se mide en la posición financiera general de la empresa tal como la indicaría en análisis de razones financieras, con un énfasis especial sobre las razones de riesgo. (Catacora, 2010)

2.2.21 Condiciones

Se refiere al impacto de las tendencias económicas generales sobre la empresa y a los desarrollos especiales en ciertas regiones geográficas, o sectores de la economía, que puedan afectar la habilidad del cliente para cumplir sus diversas obligaciones. (Catacora, 2010)

2.2.22 Colateral (Garantía)

Está representado por los activos que ofrezca el cliente en cuestión como garantía del crédito extendido. (Catacora, 2010)

2.2.23 Determinación del nivel de las cuentas

Para determinar un nivel en cantidad de cuentas por cobrar es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuenta al otorgamiento de créditos y clientes mucho, por ejemplo acostumbran ofrecer descuentos por pronto pago, pero es convenientes comparar el monto de dicho descuentos con el costo de administración de la inversión para precisar cual alternativa es la más conveniente. (Catacora, 2010)

2.2.24 Rotación de cuentas por cobrar

El análisis por medio de razones financieras ayuda a determinar la rotación de la cuentas por cobrar a clientes, su convertida y el periodo promedio de cobranza para que en base a lo encontrado, cambie total parcialmente o reafirme las políticas de cobranzas y otorgamiento de créditos pactados. (Catacora, 2010)

Esta razón financiera únicamente tiene aplicación en las empresas que vende a créditos; la cual permite conocer el grado de eficiencia en el cobro de las cuentas, así como el atinado de la política en el otorgamiento de los créditos. Al relacionarse la rotación de cuentas por cobrar con un cierto número de días (360), es posible conocer los días que tarda la Rotación de Cuentas por Cobrar. (Catacora, 2010)

Es importante observar que mientras menor es el ritmo de convertibilidad de las cuentas por cobrar, es índice de un movimiento económico mayor mismo que puede traducirse en un incremento en las utilidades. (Catacora, 2010)

2.2.25 El Proceso de las cuentas por cobrar Facturación Notas de Crédito y pagos

2.2.25.1 Facturación

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente. (Catacora, 2010).

2.2.25.2 Notas de crédito

En ellas se registran todos aquellos descuentos y devoluciones que se concede a clientes. Estos se tramitan a través del departamento encargado de la facturación el cual se encarga de elaborar las notas. (Catacora, 2010).

2.2.25.3 Pagos

La consideración de pagos de clientes es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza turna la información correspondientes a cuentas por cobrar y esta actualiza el auxiliar de clientes. (Catacora, 2010)

2.2.26 Plazo en términos generales

El plazo refiere al término o tiempo señalado para la concreción de una determinada cuestión. (James, 2012)

2.2.27 Gestión Financiera

La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control, la gestión financiera es la que conviene a la misión y visión en operaciones monetarias. (Córdoba, 2012)

2.2.28 Objetivos de la Información Financiera. - Según (Córdoba, 2012) Establece los siguientes objetivos:

1. Tomar decisiones de inversión y crédito
2. Conocer sobre la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos.
3. Evaluar el origen, características y rendimientos de los recursos financieros del negocio.
4. Conocer sobre el manejo del negocio la gestión de la administración.

2.2.29 Instrumento del Análisis Financiero

Los instrumentos para el análisis financiero se refiere a documentos que contienen información sobre la realidad financiera de la empresa también estados financieros y

presentan los recursos o utilidades generados en la operación de la organización, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado. (Córdoba, 2012).

2.2.30 Naturaleza del Análisis Financiero

La naturaleza del análisis financiero gira en torno a la aplicación de métodos que se aplican a los estados financieros, todo esto con la finalidad de encontrar medidas que muestren el comportamiento de una empresa (Córdoba, 2012).

2.2.31 Objetivo del Análisis Financiero. – Según (Córdoba, 2012) establece los siguientes objetivos:

- 1.- Evaluar los resultados de la actividad realizada
- 2.- Poner en manifiesto las reservas internas existentes en la empresa
- 3.- Aumentar la productividad del trabajo
- 4.- Emplear de forma eficiente los medios que representa los activos fijos y los inventarios
- 5.- Disminuir el costo de los servicios y lograr la eficiencia planificada
- 6.- El estudio de toda la información acerca de cómo está encaminada la dirección del trabajo en la empresa.

2.2.32 Métodos para el análisis financiero

Los métodos para el análisis financiero describen la manera en la que se estudia y se explica los estados financieros, en concordancia con lo mencionado hay tres métodos

que se utilizan para el análisis y estos son: método vertical, método horizontal (Córdoba, 2012).

2.2.33 Indicadores Financieros

Los índices financieros permiten conocer el rendimiento de la empresa sobre las operaciones y conocer hechos relevantes a través del análisis de las cuentas, asimismo muestra la situación económica financiera real (Córdoba, 2012)

2.2.34 Clasificación de Los Indicadores Financieros

Los indicadores financieros se han clasificado en cuatro grupos sin embargo existen diversos criterios para esta clasificación, pero todos llegan a un fin, en este apartado se han planteado los siguientes indicadores (Córdoba, 2012)

2.2.35 Indicadores de Liquidez.- Evalúa la capacidad de la empresa de satisfacer sus obligaciones a corto plazo (Córdoba, 2012)

2.2.35.1 Formula de cálculo de indicadores de liquidez

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

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

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

2.2.36 Indicadores de Actividad.- Miden el grado de eficiencia de las categorías de activos que posee o utiliza en sus operaciones (Córdoba, 2012)

2.2.36.1 Formula de cálculo de indicadores de actividad

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}} * 360$$

2.2.37 Indicadores de Endeudamiento.- Miden el grado en el cual la empresa ha sido financiada mediante deuda. (Córdoba, 2012)

2.2.38 Indicadores de Rentabilidad.- miden la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados sobre las ventas y la inversión. (Córdoba, 2012)

2.2.38.1 FORMULA DE CÁLCULO DE INDICADORES DE RENTABILIDAD

$$\text{Margen utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de ingresos}} * 100$$

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*Tus clientes más insatisfechos
son tu mayor fuente de
aprendizaje*

Bill Gates

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo explicativa, consiste en el desarrollo y análisis de la información para determinar el efecto de gestión, se examina la gestión financiera desplegada por los directivos de la empresa con la finalidad de establecer vínculos, diferencias, interrelaciones, procesos, actitudes y el estado actual del conocimiento con relación al tema en estudio.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados fueron el histórico, analítico y deductivo, los mismos que sirvieron de base para determinar la situación pasada de JUDISPRO S.A. y la forma como está actualmente su estabilidad, crecimiento y desarrollo de la institución.

En lo referente a la investigación se presta atención en el período definido a la indagación de las gestiones financieras emprendidas por JUDISPRO S.A.

3.2.1. Métodos

3.2.1.1. Método Histórico

Se caracteriza por la idea de que solo la historia permitió entender adecuadamente la realidad, es decir que, recabamos información de años anteriores en términos porcentuales y monetarios de la cartera vencida en la empresa y la existencia de la mora de los clientes.

3.2.1.2. Método Analítico

Se utilizó para analizar la información obtenida en la empresa JUDISPRO S.A. cantón Quevedo año fiscal 2015, para establecer la realidad que se está dando en el departamento de cobranzas y tomar decisiones correctas.

3.2.1.3. Método Deductivo

En este caso partimos de hechos, sucesos y problemas generales para llegar a los síntomas, causas y efectos particulares, para así poderlos estudiar detalladamente obteniendo un diagnóstico general del problema.

Este método permitió analizar parámetros del porque los clientes se mantienen atrasados en el pago de los créditos concedidos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

Población es el universo poblacional, es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró al personal de JUDISPRO S.A. que se encuentra relacionado con la recuperación de la cartera.

Cuadro 1. Población

SUJETOS	NUMERO
GERENTE	1
ADMINISTRADOR	1
EJECUTIVOS DE VENTA	8
PERSONAL DE REPARTO	8
CONTADOR	1
AUXILIAR DE CARTERA	1
	20

Fuente: Judispro S.A.

Elaborado: Autor

3.3.2 MUESTRA

La muestra de la presente investigación está constituida por todos los elementos de la población (20 Personas), ya que es un muestreo regulado, en donde forman parte de la muestra todos los elementos del universo en los cuales se hace presente el problema de investigación.

3.4 FUENTE DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Esta investigación utilizó fuentes primarias, para lo cual se desarrolló las encuestas a los representantes, ejecutivos y administradores de la empresa JUDISPRO S.A. en el cantón Quevedo, previo el consentimiento de los mismos. La investigación se la realizó personalmente sin delegar intermediarios.

La recolección de información documental se la efectuó en las instalaciones de JUDISPRO S.A. en el cantón Quevedo previo a la presentación de los permisos

respectivos, con la intención de conocer los montos de crédito otorgados a los clientes y así poder confirmar el nivel de cartera.

Para el desarrollo de la investigación primero se hizo una observación de la problemática que mantenía la empresa, para lo cual se realizó un levantamiento de información sobre la gestión de cobros en los procesos de créditos y cobranzas, continuando con la recopilación de información bibliográfica concerniente al tema de investigación e información de las cuentas que intervienen en el proceso de recuperación de cartera vencida para evaluarlas y obtener los resultados que nos llevó a sacar las conclusiones.

Se utilizaron las encuestas que son una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas, el entrevistador “investigador” y el entrevistado; las mismas que se realizaron en horarios de trabajo con el fin de obtener de la población objeto de estudio, a los que se abordó luego de realizar la segmentación respectiva según sus actividades económicas, para tales fines se solicitó a las autoridades de la organización el permiso pertinente para acceder al levantamiento de la información.

Así también se realizó una entrevista al gerente de la empresa, ya que el mecanismo de recopilar información sirve como instrumento de la investigación social y tiene una gran importancia ya que permite obtener determinadas conclusiones sobre lo que se está investigando, además se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan información sobre el tema de la persona entrevistada. Esta técnica se utilizó para obtener información de forma verbal que me permitió conocer puntos de vista sobre el problema planteado.

3.5 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se recogió y estudió la información documental e histórica que permitió identificar la incidencia que ha tenido la cartera de crédito en el desarrollo de la empresa.

Complementariamente en esta investigación se desarrolló la entrevista ya que es una de las técnicas de recaudación de información más utilizadas. La entrevista se efectuó a través de la aplicación de un cuestionario o grupo de preguntas que se preparó con el propósito de obtener información de la situación operacional de JUDISPRO S.A. en el cantón Quevedo.

La participación de ejecutivos, empleados y trabajadores, se midió en relación a un cuestionario elaborado para conocer la contribución de estos, con respecto al posicionamiento dentro del mercado.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información obtenida en las encuestas se procesó en una hoja electrónica de Excel, instrumentos a través de los cuales se formaron los cuadros y s apropiados para la indagación.

La información documental de carácter financiero se procesó en la hoja electrónica de Excel, con la intención de realizar s circulares, obtener promedios y análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

*Ten más de lo que muestras,
habla menos de lo que sabes.*

William Shakespeare

4. RESULTADOS

4.1 Grado de cumplimiento de los procedimientos administrativos en la gestión operativa de cobranza

4.1.1 Interpretación de datos

Pregunta 1: ¿Considera usted efectivo los procedimientos de cobranza?

Cuadro 2. Procedimiento de cobranza

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

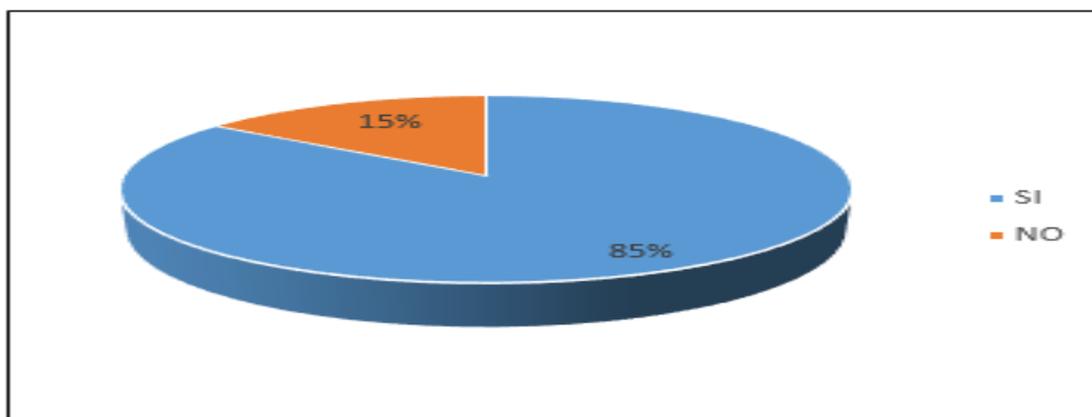


Gráfico 1. Procedimientos de cobranza

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos mostraron que existe un 85% que considera efectivos los procedimientos utilizados por JUDISPRO en la recaudación de cartera, mientras que un 15% del personal de la empresa consideró lo contrario, de esta manera nos damos cuenta que se deben mejorar aún más los procedimientos utilizados para realizar la cobranza.

Pregunta 2: ¿Se realizan supervisiones de las cuentas por cobrar?

Cuadro 3. Verificación de las cuentas por cobrar

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	16	80%
NO	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

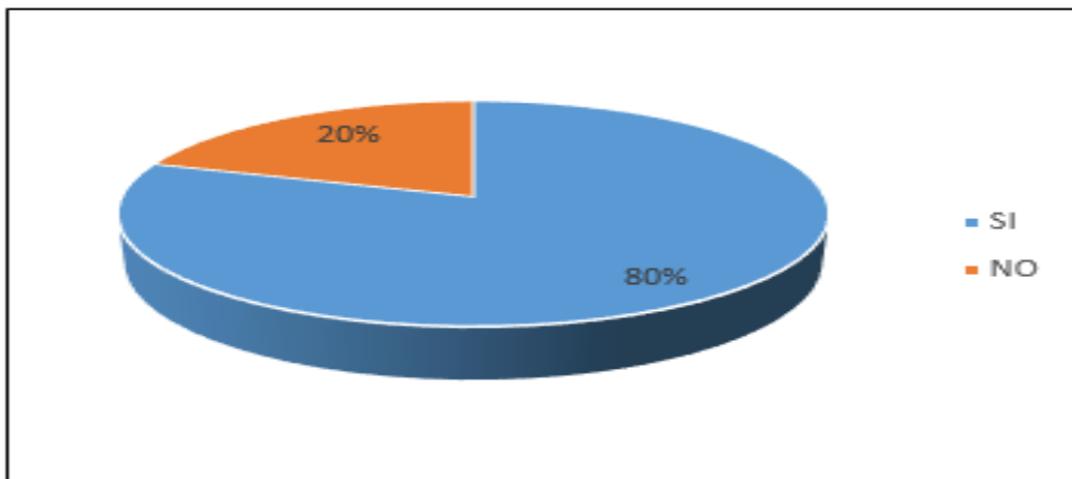


Gráfico 2. Verificación del reporte de cuentas por cobrar

Análisis e interpretación:

De los resultados obtenidos existe un 80% del personal que indicó que la empresa si realiza supervisión de las cuentas por cobrar, mientras que el 20% estimó que no, en tal sentido era necesario que la empresa realice una supervisión más frecuente a fin de supervisar con más regularidad las cuentas por cobrar.

Pregunta 3: ¿La empresa evalúa la gestión de cobro realizada por el personal?

Cuadro 4. Evaluación del personal

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	11	55%
NO	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

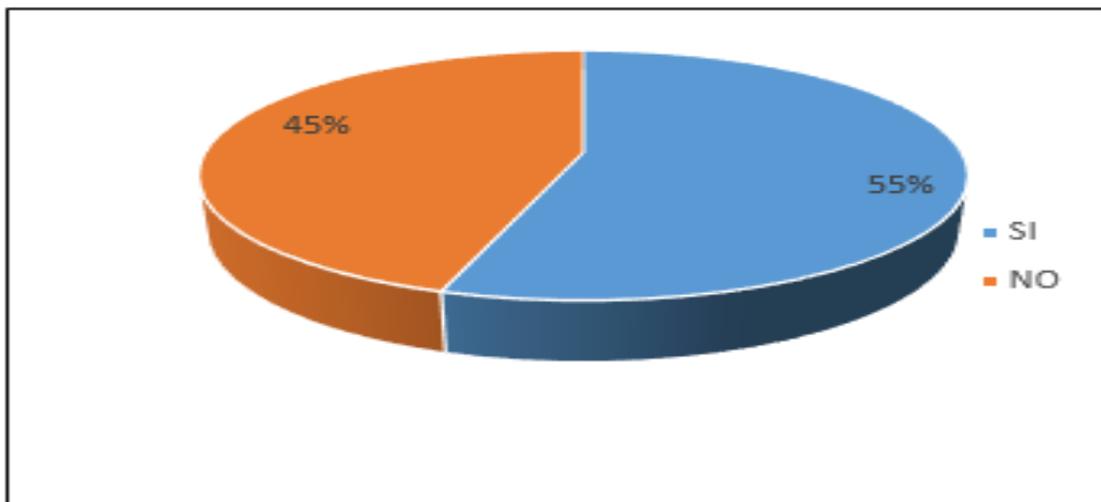


Gráfico 3. Evaluación del personal

Análisis e interpretación:

De los resultados obtenidos se tiene que un 55% manifestó que la empresa si realiza evaluación de la gestión de cobro que realiza el personal, mientras que el 45% indica que no se realiza la evaluación, por lo tanto se debe implementar los mecanismos para evaluar al personal encargado de la recuperación de cartera.

Pregunta 4: ¿Cree usted que se debería evaluar tanto los aspectos generales, económicos y financieros de los solicitantes de crédito?

Cuadro 5. Evaluación de solicitante de créditos

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

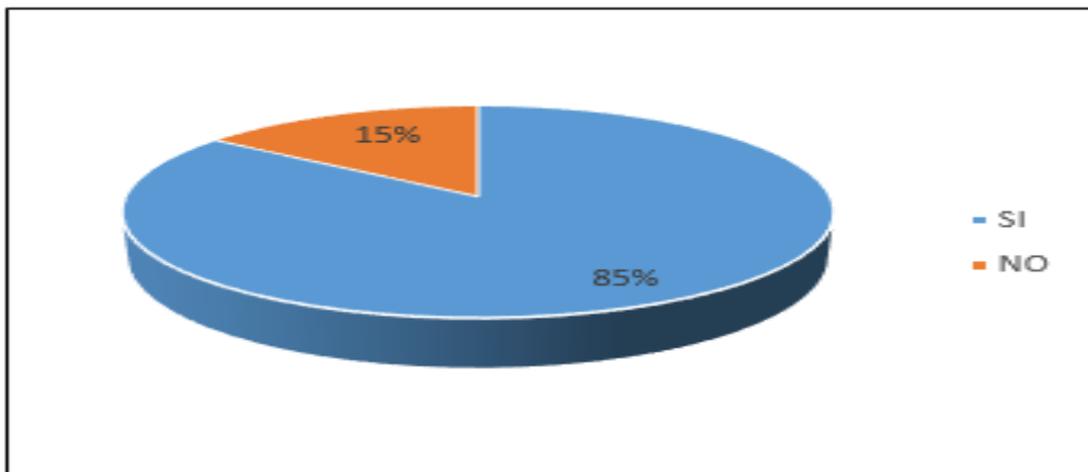
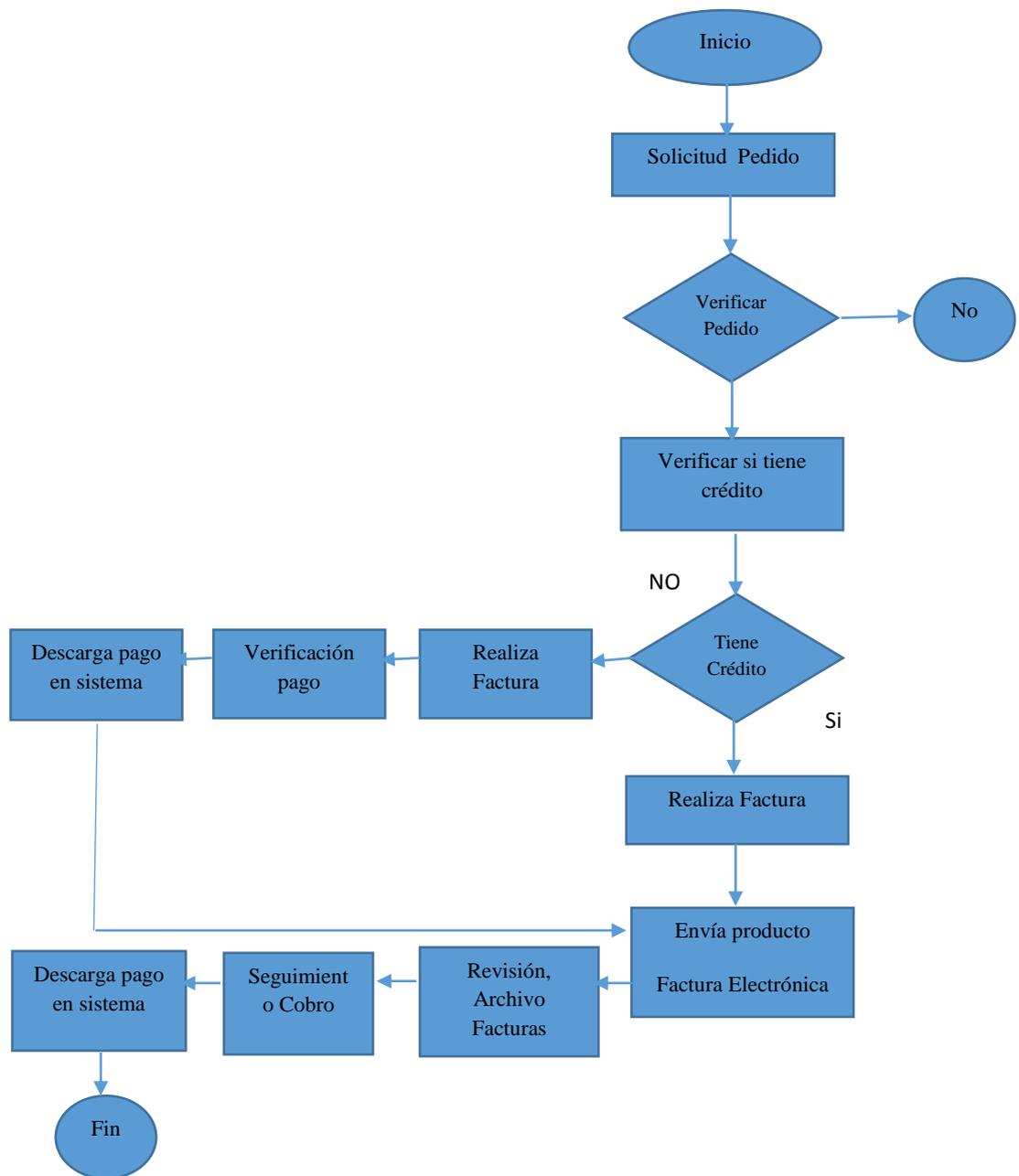


Gráfico 4. Evaluación de solicitantes de crédito

Análisis e interpretación:

De los resultados obtenidos se tiene que un total del 85% consideró que la empresa debe realizar una evaluación de los aspectos económicos, generales y financieros de los solicitantes de crédito, mientras que el 15% estimó lo contrario, por consiguiente los administradores deben realizar un estudio de todos estos aspectos al momento de otorgar nuevos créditos.

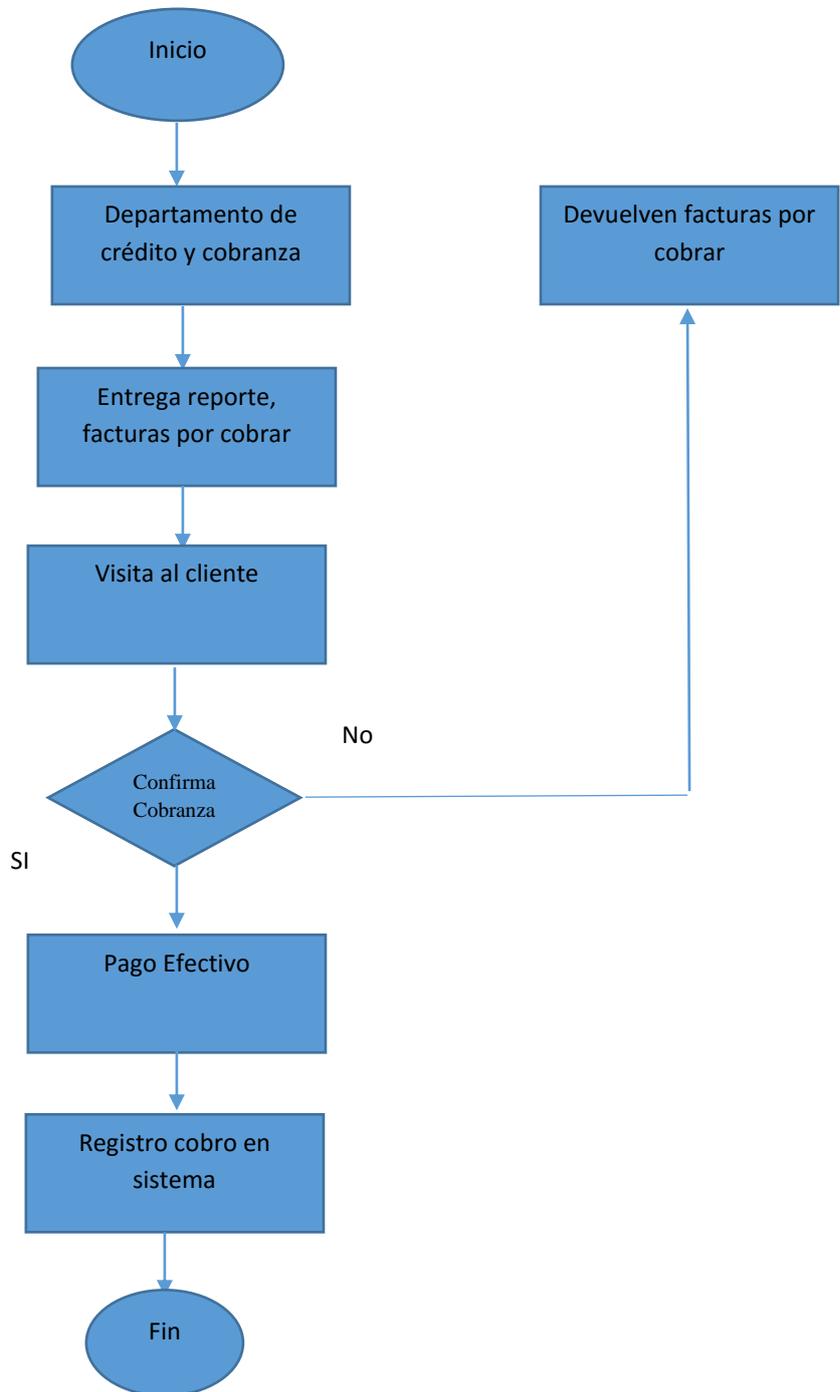
4.1.2 FLUJO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS



Fuente: JUDISPRO S.A

Elaborado por: Autor

4.1.3 FLUJO DE PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA



Fuente: JUDISPRO S.A.

Elaborado por: Autor

4.1.4 Requisito de Préstamos

4.1.4.1 Personas Naturales

- Solicitud de préstamo
- Copia de documentos personales
- Autorización para obtener información del buró de crédito
- Copia de ruc
- Planilla de servicio básicos
- Firma del pagaré

4.1.4.2 Personas Jurídicas

- Solicitud de préstamo
- Copia de escritura de constitución
- Copia de documentos personales del representante legal
- Autorización para obtener información del buró de crédito
- Copia de ruc
- Planilla de servicio básicos
- Firma del pagaré

Análisis:

Con los resultados obtenidos de la encuesta y la información recabada durante la investigación de campo, se determinó que JUDISPRO S.A. cuenta con procedimientos administrativos que están bien definidos, pero para que la gestión operativa sea más eficiente y eficaz se debe evaluar periódicamente al personal y al cliente sujeto a crédito.

4.2 Evolución de los niveles de recaudación de la cartera de JUDISPRO S.A.

4.2.1 Interpretación de resultados

Pregunta 5: ¿Cree usted que han mejorado los niveles de recaudación de la cartera de clientes?

Cuadro 6. Recuperación de cartera de clientes

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

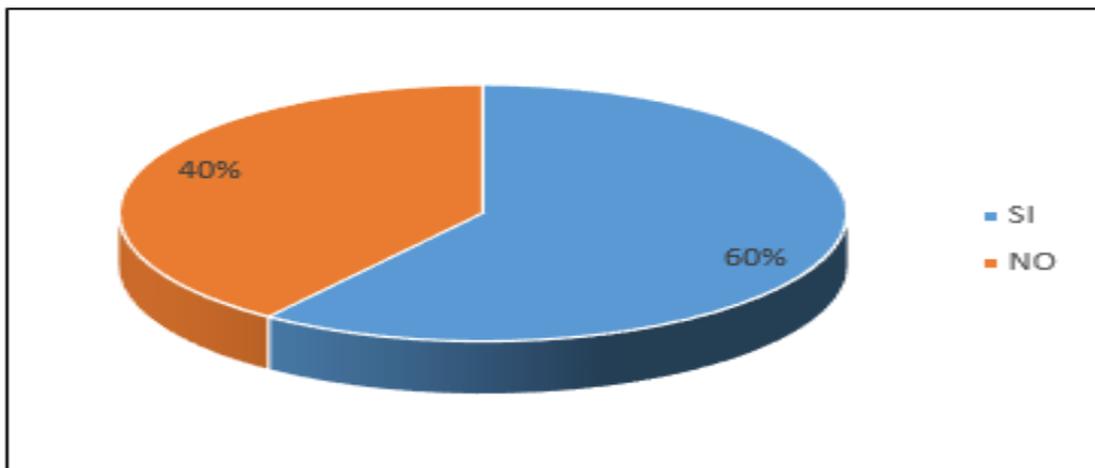


Gráfico 5. Recuperación de cartera de clientes

Análisis e interpretación:

De los resultados obtenidos se muestra que un total del 60% consideró que la empresa si ha mejorado los niveles de recaudación de la cartera de clientes, mientras que el 40% estimó que no se está recaudando lo suficiente, por lo tanto la administración debe buscar los mecanismos adecuados para mejorar los niveles actuales de recaudación.

Pregunta 6: ¿Cree usted que es difícil la recuperación de cartera vencida de años anteriores?

Cuadro 7. Recuperación de cartera vencida

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

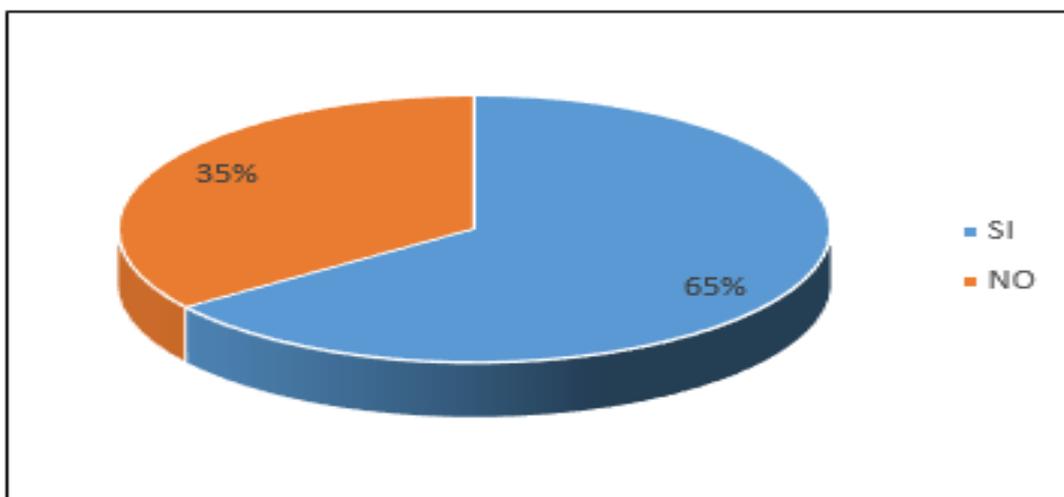


Gráfico 6. Recuperación de cartera vencida

Análisis e interpretación

Del total encuestado el 65% consideró que si es difícil la recuperación de la cartera vencida de años anteriores, mientras que el 35% piensa lo contrario, por lo tanto se considera que si es recuperable la cartera vencida de años anteriores y que se deben seguir todos los pasos legales para llegar a la recuperación total de la cartera que está pendiente por cobrar.

Pregunta 7: ¿La empresa debería contar con una persona específica que se encargue de autorizar los créditos?

Cuadro 8. Personal autorizado de crédito

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

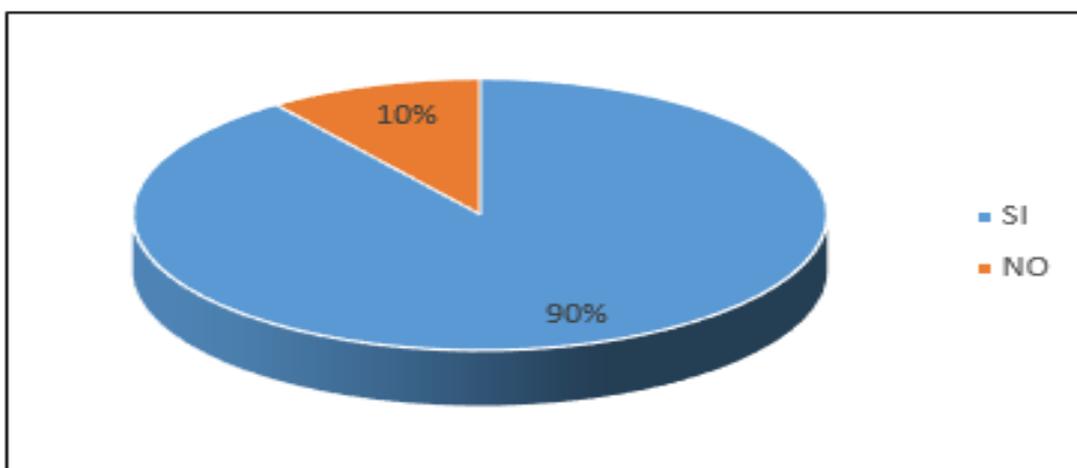


Gráfico 7. Personal autorizado de crédito

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se puede visualizar que un 90% consideró que si debe haber una sola persona que se encargue de autorizar los créditos, mientras que el 10% piensa lo contrario, por lo consiguiente los administradores deben considerar designar a una persona que se encargue de calificar, verificar y aprobar los créditos comerciales que otorga JUDISPRO S.A.

4.2.2 Análisis de cartera

Cuadro 9. Cuentas por cobrar

114	Cuentas y Documentos Comerciales	201.926.99
11401	Cartera	170.717.87
11401001	Clientes terceros	186.202.17
11401002	Anticipos terceros	-20.303.49
11401005	Cuentas por Liquidar Pronaca	4.819.19
11403	Cheques Posfechados	36.468.69
11403001	Cheques Posfechados	36.468.69
11404	Provisión Incobrables	-5.651.36
11404001	Provisión Incobrables	-5.651.36
11406	CUENTAS PUENTE CLIENTES	391.79
11406004	FACTURA POR EMITIR	391.79

Fuente : Reporte de cuentas por cobrar

Elaboración: Autor

Cuadro 10. Cartera relacionada no comercial

000360955 AP JOSE LUIS VEAS ARCOS	27.11
000360970 AP OMAR JUEZ	3.655.70
000362836 AP JAIME ERNESTO CEDEÑO YONG	3.00
000366945 AP SIDNEY LUA	3.85
000367037 AP LUIS LIUBA PEÑA	21.47
000370756 AP ANTONIO ENRRIQUE RAMOS ZAPATIEL	1.25
000371383 AP BRYAN ENRIQUE LUNA DE LA CRUZ	6.04
100371492 AP LILIBETH CARRILLO	50.00
100371869 AP MANUEL MOSQUERA	350.77
100372000 AP LUIS VELEZ PILALOA	1071.08
100372043 AP ERIKA PATRICIA GIRALDO CARBO	166.15
100372116 AP NAVARRO CUJILAN VICTOR FREDDY	5.42
100372268 AP SANTANA CHAVEZ CESAR VIRGILIO	52.34
100372269 RONALD PAUL MORENO ZAMORA	6.84
100372271 AP BRYAN QUIÑONEZ	93.96
100372337 HALLON CASTELLANO ARTURO EGDEBERTO	50.00
100372385 AP JONATHAN DAVID GARCIA VANEGAS	18.18
100372407 AP VERONICA ROMERO FRANCO	50.00
100372413 AP LUIS MIGUEL ALBIÑO RAMOS	0.84
S00000001 AP ING. GABRIELA NOGUERA	501.45
SUBTOTAL	6135.45

Fuente : Reporte de cuentas por cobrar

Elaboración: Autor

Cuadro 11. Cartera relacionada

000362888 AGRO AREO S.A	23.445.47
000367584 MIDISPRO S.A.	58.801.48
SUBTOTAL	82.246.95

Fuente : Reporte de cuentas por cobrar

Elaboración: Autor

Cuadro 12. Cartera relacionada años anteriores

Cartera x cobrar años anteriores	
000360012 TERAN BAJAÑA JESSICA "MEGA MART FAM	806.69
000360779 TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS S.A.	180.98
000362929 TIENDAS INDUSTRIALES ASOC. VENTANAS	290.84
000363410 PACHECO YULY WASHINGTON	3.968.71
000369510 VIVIANA SANCHEZ TOAZA POLLO A	1.090.47
000369547 GUILLERMO CAMPOVERDE RICO POL	4.150.19
000369576 HUGO INTRIAGO LOZA ASD. MANABA	1.186.33
000370036 TIENDAS INDUSTRIALES ASOC. LA MANA	1.271.95
000370455 TIENDAS INDUSTRIALES ASOC TIA PICH	327.48
000370815 TIENDAS INDUSTRIALES ASOC. BALZAR	102.77
000370959 EDISON SEGOVIA CARNICO RUTA DEL SOL	1.493.60
000371029 AP JORGE VILLA	1.945.68
SUBTOTAL	16.815.69

Fuente : Reporte de cuentas por cobrar

Elaboración: Autor

Cuadro 13. Detalle cartera JUDISPRO S.A.

DETALLE CTA. X COBRAR	AÑO 2015	%	AÑO 2014	%
´- Cuentas x Cobrar relacionada no comercial	6.135.45	3.04%	40616.22	15.02%
´- Cuentas x Cobrar relacionada con sociedades	82.246.95	40.73%	82384.29	30.47%
´- Cuentas x Cobrar años anteriores	16.815.69	8.33%	4905.92	1.81%
´- Cuentas x Cobrar año actual	96728.00	47.90%	142484.96	52.70%
TOTAL CUENTAS POR COBRAR	201.926.09	100.00%	270391.39	100.00%

Fuente : Reporte de cuentas por cobrar

Elaboración: Autor

Análisis de cartera

De la revisión de los reportes de cuentas por cobrar en el que se detallan los créditos otorgados por la Empresa JUDISPRO S.A., se pudo constatar que la empresa otorga créditos por medio de ventas de productos cárnicos en estado natural y otros productos agregados, de los cuales la cartera concedida se la recupera por medio de compromisos de cobros a los clientes; en el año 2015 la empresa finalizó su período de actividades económicas con un porcentaje mediano de cartera vencida, los cuales está comprendida en 12 clientes, la razón del porqué de la cartera vencida se debe a que hubo inconvenientes por cambio de la administración de los almacenes tía, cierre de negocios y fallecimiento de uno de los clientes.

En el cuadro 13 se puede visualizar que la cartera vencida representó el 8.83% con respecto a la cartera total, mientras que la cartera no comercial cerró en un 3.04%, así también se presenta que la cartera no vencida del año 2015 disminuyó al 47.90% con relación al año 2014 que fue de 52.70% por lo tanto se ha comprobado que los niveles de recuperación han mejorado en relación al cobro efectivo a los clientes no relacionados. Sin embargo se nota que la cartera relacionada del año 2015 se ha incrementado en un 10.26% en relación al año 2014.

Cabe señalar que la ley de régimen tributaria interno indica en su art. 10 que los valores correspondientes por cartera incobrable de partes relacionadas, no serán deducibles de las provisiones para cubrir riesgo de incobrabilidad ya que no se reconoce el carácter de créditos incobrables, por 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.

4.3 Índice de cartera vencida y su efecto en la liquidez de JUDISPRO S.A

4.3.1 Interpretación de resultados

Pregunta 8: ¿Considera usted que la empresa tiene controles financieros?

Cuadro 14. Controles Financieros

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	19	95%
NO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

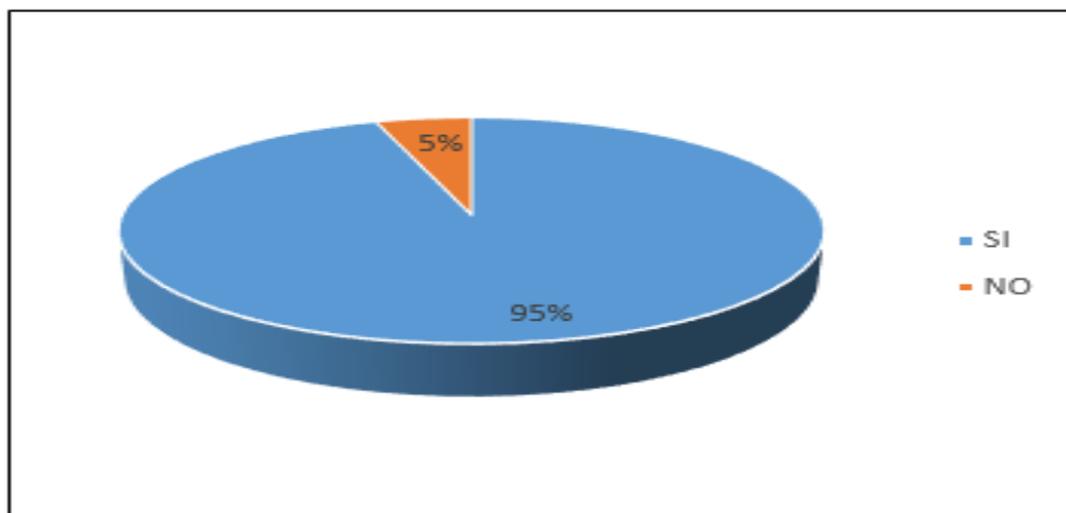


Gráfico 8. Controles Financieros

Análisis

Del total encuestado el 95% consideró que la empresa si tiene controles financieros, mientras que el 5 % cree lo contrario, Por consiguiente se debe reconocer el esfuerzo que hacen los accionistas y administradores de JUDISPRO S.A, en este sentido se debe mantener dichos controles.

Pregunta 9: ¿Considera usted que con un mejor seguimiento y recuperación de la cartera incrementará la liquidez de la empresa?

Cuadro 15. Incremento de liquidez

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

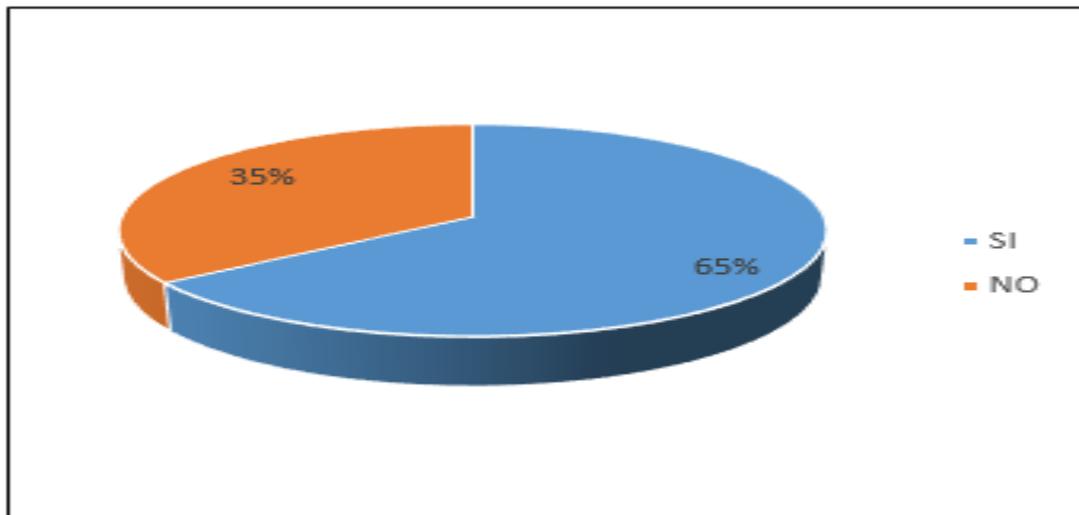


Gráfico 9. Incremento de Liquidez

Análisis:

Con los datos obtenidos del total encuestado podemos establecer que el 65% consideró que con una mejor recuperación de las cuentas por cobrar la empresa si mejoraría la liquidez, mientras que el 35% restante piensa lo contrario, por lo tanto se debe trabajar en mejorar los niveles de recaudación a fin que la empresa tenga la liquidez suficiente para cubrir los gastos operativos a tiempo.

Pregunta 10. ¿Considera usted que el riesgo crediticio afecta a la liquidez de la empresa?

Cuadro 16. Riesgo Crediticio

ORDEN DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Judispro

Elaborado por: Autor

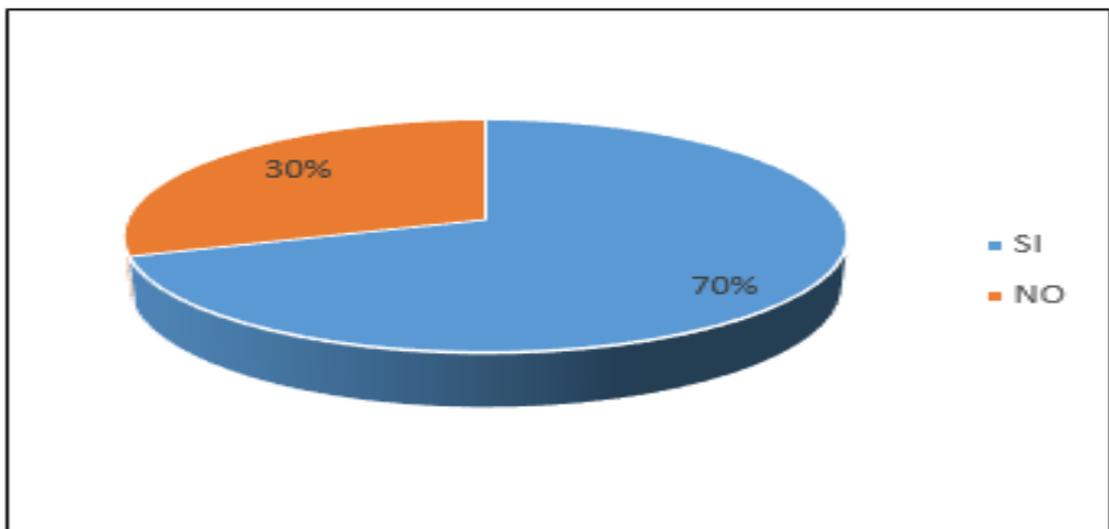


Gráfico 10. Riesgo crediticio

Análisis:

Con los datos obtenidos del total encuestado podemos establecer que el 70% estimó que el riesgo crediticio si está afectando la liquidez de la empresa mientras que el 30% indicó que no, en tal sentido se deberá realizar un control más eficaz al momento de otorgar un crédito.

4.3.2 Análisis Financiero

Se procedió a realizar un análisis financiero de la empresa JUDISPRO S.A:

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA JUDISPRO S.A.

1 – ACTIVOS	AÑO 2014	AÑO 2015
11 - Activo Corriente	355501.84	312975.19
111 - Efectivo y Equivalentes de efe	800.00	800.00
112 – Bancos	46.06	2305.22
114 - Cuentas y Dctos. Comerciales	270391.29	201926.99
115 – Inventarios	45440.74	60658.68
116 - Otros Activos	20682.97	29401.52
117 - Impuestos corrientes	18140.78	17882.78
12 - Propiedad, Planta y Equipo	140223.77	184300.70
122 – Depreciables	200242.60	285999.16
123 – Depreciación	-60018.83	-101698.46
14- Activo por impuesto diferido	1569.18	2657.28
Total Activos	497294.79	499933.17
2 – PASIVOS		
21 - Pasivo Corriente	-365053.60	-367830.77
211 - Sobregiros Bancarios	-96998.11	-56096.01
213 Proveedores	-338712.64	-369283.62
214 – Provisiones	-17040.88	-13536.49
215 - Impuestos Corrientes	-43728.88	-58703.10
216 - Cta. Pte. Prov. Locales	190011.37	156384.09
217 - Otros Proveedores	-58584.46	-26595.64
22 - Pasivo a Largo Plazo	0.00	-44000.00
221 – Obligaciones	0.00	-44000.00
Total Pasivos	-365053.60	-411830.77
3 – PATRIMONIO		
31 - Capital Suscrito	-800.00	-800.00
32 – Aportes	-1200.00	-1200.00
321 - Aportes Futuras Capitaliz.	-1200.00	-1200.00
33 – Reservas	-1000.00	-1000.00
34 - Superávit/Déficit	-91049.33	-28888.96
341 - Superávit/Déficit	-91049.33	-28888.96
Superávit/Déficit del Ejercicio	-38191.86	-56213.44
Total Patrimonio	-132241.19	-88102.40
Total Pasivo y Patrimonio	-497294.79	-499933.17

Estado de Resultado Integral Judispro S.A. en dólares

DETALLE	AÑO 2014	AÑO 2015
411 - Ventas Prod. Terminados	-6106886.52	-5784154.40
41101001 - Ventas Tarifa 0%	-5007977.84	-4501081.35
41101002 - Ventas Tarifa 12%	-1098908.68	-1283073.05
412 - Descuento en Ventas	809167.21	760801.39
413 - Diferencia en Peso	1363.32	6305.22
414 - Diferencia en precio	834.29	-249.39
TOTAL VENTA NETA	-5295521.70	-5017297.18
TOTAL COSTO DE VENTAS	4698182.75	4396765.24
TOTAL UTILIDAD BRUTA	-597338.95	-620531.94
425 - Gastos Administrativos	119717.00	124521.42
426 - Gastos de Ventas y Log.	417933.19	406874.45
427 - Gastos Financieros	5820.29	5742.46
428 - Otros Gastos	90.89	9.90
TOTAL GASTOS OPERACIÓN	543561.37	537148.23
416 - Ingresos Financieros	-6.36	-8.75
417 - Otros Ingresos	-4006.11	-1394.02
TOTAL OTROS INGRESOS	-4012.47	-1402.77
TOTAL UTILIDAD ANTES PARTICIP. E IMP	-57790.05	-84786.48
441 - IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES	20686.29	29661.14
TOTAL UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO	38191.86	55125.34

4.3.2.1. Rotación de cuentas por cobrar

La rotación de las cuentas por cobrar se calculó al dividir el total de las ventas netas entre el saldo a fin de año de las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{5017297.18}{201926.99}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = 24.85 \text{ veces}$$

Análisis

Se tuvo al final del año 2015 las cuentas por cobrar de \$ 201.926,99 y las ventas de \$ 5'017.297.18, las cuentas se cobraron 24.85 veces en el año, este dato se interpretó como el número de veces que dio vuelta el inventario en un año.

4.3.2.2. Periodo promedio de cobro

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}} * 360$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{201926.99}{5017297.18} * 360$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = 14.49 \text{ días}$$

Análisis

El período promedio de cobranza nos indicó el número de promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo, por consiguiente la empresa al rotar las cuentas por cobrar 24.85 veces en el año, los días que han estado pendientes de cobro son 14.49 días.

4.3.2.3 Niveles de cobranza

AÑO 2015

INDICE DE CARTERA	$\frac{\text{CTAS. X COBRAR}}{\text{VENTAS TOTALES}}$	X	100
INDICE DE CARTERA	$\frac{201926.99}{5017297.18}$	X	100
INDICE DE CARTERA			<u>4.02 %</u>

AÑO 2014

INDICE DE CARTERA	$\frac{\text{CTAS. X COBRAR}}{\text{VENTAS TOTALES}}$	X	100
INDICE DE CARTERA	$\frac{270391.29}{5295521.70}$	X	100
INDICE DE CARTERA			5.11 %

Con los resultados obtenidos de las encuestas y los cálculos realizados de la cartera se determinó que la evolución de los niveles de cobranza por lo menos se mantiene en relación a los años anteriores, pero que los accionistas de la empresa si deben considerar delegar a una sola persona para que califique, apruebe y autorice los créditos.

4.3.2.4 Liquidez

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

$$\text{Liquidez} = \frac{312975.19}{367830.77}$$

$$\text{Liquidez} = \$ 0.85$$

Análisis

El análisis financiero mostró que JUDISPRO S.A. al finalizar el año 2015 tenía una razón circulante de 0.85 veces, de este modo se reveló la disposición monetaria que tenía la empresa para asumir sus obligaciones inmediatas.

Cuanto mayor sea el valor de esta razón mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Esto quiere decir que el activo corriente es 0.85 veces más pequeño que el pasivo corriente o que por cada unidad monetaria de deuda, la empresa necesita \$ 0.15 para pagarla.

4.3.2.5 Prueba ácida

Prueba Ácida =	$\frac{\text{Activo corriente - Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Prueba Ácida =	$\frac{312975.19 - 60658.68}{367830.77}$
Prueba Ácida =	$\frac{(312975.19 - 60658.68)}{367830.77}$
Prueba Ácida =	$\frac{252316.51}{367830.77}$
Prueba Ácida =	\$ 0.69

Análisis

La prueba ácida de la compañía es 0.69 veces para cubrir las deudas contraídas a corto plazo o corriente, es decir que la empresa por cada dólar que debe necesita \$0,31, esto significa que los activos corrientes de la compañía están comprometidos con los proveedores, esta prueba excluye a los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra.

4.3.2.6 Capital de trabajo

Capital de trabajo =	Activo corriente - Pasivo Corriente
Capital de trabajo =	312975.19 - 367830.77
Capital de trabajo =	-54855.58

Análisis

El capital de trabajo que tenía la empresa para responder las obligaciones a corto plazo era negativo lo que nos indica que la compañía no tenía capacidad de pago para seguir endeudándose.

4.3.2.7 Margen de utilidad neta

Margen utilidad neta=	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de ingresos}} * 100$
Margen utilidad neta=	$\frac{55125.34}{5017297.18} * 100$
Margen utilidad neta=	1.10 %

Análisis

La operación de JUDISPRO S.A. obtuvo un margen de utilidad neta de 1,10 % sobre el total de ingresos, es decir son los recursos que después de haber liquidado sus obligaciones a corto plazo, El 1,10% representa que por cada \$1,00 de venta en el ejercicio se obtuvo un rendimiento del 1,10% de utilidad bruta.

Entrevista realizada al representante de JUDISPRO S.A.

Cuadro 17. Entrevista

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Tienen procedimientos establecidos para otorgar créditos?	Existen los procedimientos.	Actualmente la empresa cuenta con los procedimientos para otorgar créditos.
2	¿Realizan supervisiones de las cuentas por cobrar?	Cada 15 días se realiza una revisión de documentos vs el sistema.	El entrevistado contestó que si se realiza las revisiones.
3	¿Cómo han evolucionado los niveles de recaudación de la empresa?	Mantenemos los niveles de recaudación proyectados.	Se mantiene los niveles de recaudación de años anteriores.
4	¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en el nivel de recaudación de JUDISPRO S.A.?	Positivo, se presiona al personal para mantener a tiempo la recaudación.	Se considera positiva la gestión administrativa.
5	¿Considera usted efectivo el grado de cumplimiento de los procedimientos en la gestión operativa de cobranza?	Los procedimientos son efectivos a excepción de casos especiales.	Se cumple con los procedimientos.
6	¿Se aceptan cheques posfechados por el pago de cuentas por cobrar?	Es una manera de ayudar a los clientes.	Si, se aceptan cheques posfechados.
7	¿La persona que otorga los créditos es la misma que cobra e ingresa la información?	La información la ingresa la auxiliar de cartera.	La información la ingresa la auxiliar de cartera, la autorización de créditos la realiza la gerencia.
8	¿Existe un control adecuado de las entradas de efectivo mediante recibo pre numerados?	Todo está pre-numerado.	Si, existe control con documentos pre numerados
9	¿Se verifican los cupos de cada operación de crédito?	Los cupos están prestablecidos de cada cliente.	Los cupos de crédito si son verificados
10	¿Cómo incide la recuperación de cartera en la liquidez de la empresa?	La recaudación permite cubrir los gastos operativos a tiempo.	La recuperación de cartera oportuna ayuda a cubrir los compromisos a tiempo

Elaborado por: Autor

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*Sí quiere conocer el valor del
dinero trata de pedirlo
prestado*

Benjamín Franklin

5.1 CONCLUSIONES

- Mediante el análisis del grado de cumplimiento de los procedimientos de la gestión operativa de cobranzas se determinó que la empresa JUDISPRO S.A. cuenta con políticas y procesos bien definidos para la recuperación de las operaciones crediticias de la empresa.
- JUDISPRO S.A. ha incrementado los niveles de recuperación de cartera no relacionada, no así la recuperación de la cartera comercial relacionada que se vio incrementada en un 10.26% por lo que se consideró un aumento del riesgo de incobrabilidad, ya que según la ley de régimen tributario interno no se puede considerar este tipo de cartera para cálculo de provisión de créditos incobrables ya que serán no deducibles.
- Se concluye que la empresa cobra sus deudas en 14.49 días, en contraste al índice de liquidez que expone un resultado negativo afectándose significativamente la operatividad de la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- JUDISPRO S.A. debe continuar con los procedimientos administrativos usados por la administración en la gestión de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera de la empresa.
- La empresa JUDISPRO S.A. deberá mantener los niveles de recuperación de cartera no relacionada, y deberá mejorar la recuperación de la cartera comercial relacionada con el fin de evitar el riesgo de incobrabilidad.
- Aplicar los procedimientos de créditos y cobranzas más rigurosas para bajar el índice de cartera vencida y gestionar la recuperación de cartera relacionada comercial con el fin de recuperar la liquidez de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

BRACHFIELD Pere. (2011). Gestión de crédito y cobro, Profit editorial, Barcelona

CATACORA Fernando. (2010). Sistemas de procedimiento contables, editorial McGraw-Hill Interamericana, Venezuela

CÓRDOBA, Marcial. (2012). Gestión financiera, Eco Ediciones, Bogotá

FERNANDEZ, Antonio. (2012). Nueva Contabilidad, editorial McGraw-Hill, México

FERNANDEZ, Joaquín. (2010). Contabilidad intermedia, México Instituto Mexicano de contadores públicos, segunda edición

HANSEN-HOLM Mario. (2012). NIFF para PYMES Teoría y práctica, Distribuidora de texto pacifico, Guayaquil Ecuador.

JAMES Van Home. (2012). Fundamentos d administración Financiera, Pearson Prentise Hall, México

MOLINA Aznar. (2010). Estrategia de cobranza en época de crisis, tercera edición ISF Ediciones fiscales, México

MONTAÑO Agustín. (2010). Administración de la cobranza, editorial McGraw-Hill, México, Trillas

PEREZ Juan. (2013). Control de gestión empresarial, octava edición ISF Ediciones fiscales, México

PORRET Miguel. (2010). Gestión de personas, cuarta edición, Editorial Esic, Madrid

ROMERO Javier. (2012). Contabilidad superior, México: McGraw Hill Cuarta edición

SARMIENTO Rubén. (2010). Contabilidad General. Impresiones Andina, Quito, 2010. Segunda edición

VILLASEÑOR Emilio. (2012). Elementos de administración de créditos y cobranza, Trillas ediciones: México

Anexos

ANEXO 1 SOLICITUD

Quevedo, 1 de diciembre del 2015

Señor

OMAR JAVIER JUEZ LIUBA

PROPIETARIO DE LA EMPRESA JUDISPRO S.A

Ciudad

De mis consideraciones:

Aprovecho a través de la presente para saludarlo, al tiempo que me dirijo a usted para informarle que en razón que estoy finalizando la Maestría en Administración de Empresas (MBA) en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y debido a que es requisito previo para la obtención del título, el diseño del trabajo de investigación, me ha motivado a desarrollar mi trabajo de investigación en vuestra empresa, por lo que solicito gentilmente se me conceda la autorización para la realización del siguiente tema:

GESTION ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA JUDISPRO S.A. AÑO 2015

Ante lo expuesto, es necesario que la investigación cuente con la asistencia y participación del personal de la empresa que acertadamente dirige.

Atentamente


Cpa. Leonardo Rafael Mendoza Guzmán

MAESTRANTE EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (MBA)

C.C. 120368416-0


Recibido
1-12-2015

ANEXO 2 CONSTESTACIÓN PETICIÓN



RUC N° 1291738954001
Vía Valencia km 2.5 La Judith Av. Principal
Quevedo - Ecuador

Quevedo, 3 de diciembre del 2015

Cpa.

Levinton Rafael Mendoza Guzmán

MAESTRANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Ciudad.-

De mis distinguidas consideraciones:

A través de esta misiva, tengo a bien comunicarle que en relación a su petición fechada el día 1 de diciembre del 2015, en el cual solicita la autorización para desarrollar su trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas (MBA) en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACION DE LA EMPRESA JUDISPRO S.A. PERIODO 2015**, estoy procediendo a otorgarle el permiso y la autorización pertinente para el desarrollo de la misma.

Aprovecho la oportunidad para felicitarle y agradecerle su interés por la empresa que dirijo.

Atentamente,

Sr. Omar Javier Juez Liuba

PRESIDENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA JUDISPRO S.A

ANEXO 3 CERTIFICACIÓN



RUC N° 1291738954001
Vía Valencia km 2.5 La Judith Av. Principal
Quevedo - Ecuador

CERTIFICADO

Por el presente, tengo a bien dar expresa certificación que el Cpa. Levinton Rafael Mendoza Guzmán, ha desarrollado en la empresa que dirijo, la investigación titulada: **GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACION DE LA EMPRESA JUDISPRO S.A. PERIODO 2015**, Para los fines que motivan la investigación, la empresa le ha prodigado y proporcionado toda la información necesaria, de tal suerte que su estudio pueda llevarse a efecto en las condiciones tales que permitan el cumplimiento de los objetivos.

De parte de la empresa que dirijo, así como del personal que la integra, ratificamos nuestro compromiso de participar en la socialización que se efectuará por medio de la sustentación pública, que seguro estamos se dará en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ).

Faculto al Cpa. Levinton Mendoza Guzmán a dar el uso pertinente al presente certificado

Quevedo, 22 de Agosto del 2016.

Sr. Omar Javier Juez Liuba

PRESIDENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA JUDISPRO S.A

ANEXO 4. REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

		REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		 <i>...le hace bien al país!</i>	
NÚMERO RUC:	1291738954001				
RAZÓN SOCIAL:	JUDI8PRO S.A				
NOMBRE COMERCIAL:					
REPRESENTANTE LEGAL:	JUEZ LIUBA OMAR JAVIER				
CONTADOR:	MENDOZA GUZMAN LEVINTON RAFAEL				
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL		OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	SI/N		NÚMERO:	SI/N	
FEC. NACIMIENTO:			FEC. INICIO ACTIVIDADES:	07/01/2011	
FEC. INSCRIPCIÓN:	12/03/2011		FEC. ACTUALIZACIÓN:	08/05/2013	
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:			FEC. REINICIO ACTIVIDADES:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE CARNES EN ESTADO NATURAL					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: LOS RIOS Canton: QUEVEDO Parroquia: SAN CRISTOBAL Ciudadela: LA JUDITH Calle: PRINCIPAL Numero: SI/N Carretero: VIA A VALENCIA Kilometro: 2.5 Referencia ubicación: ATRAS DEL CENTRO EDUCATIVO GENE8IS Email: ojuez@judispro.com Celular: 0985053804 Telefono Trabajo: 052780015					
DOMICILIO ESPECIAL					
SI/N					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1		ABIERTOS	1	
JURISDICCIÓN	1 ZONA 51 LOS RIOS		CERRADOS	0	



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1291738954001
RAZÓN SOCIAL: JUDISPRO S.A

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 07/01/2011
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:		

ALQUILER DE VEHICULOS AUTOMOTORES
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES DE LOCALES
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE CARNES EN ESTADO NATURAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE CARNES PROCESADAS

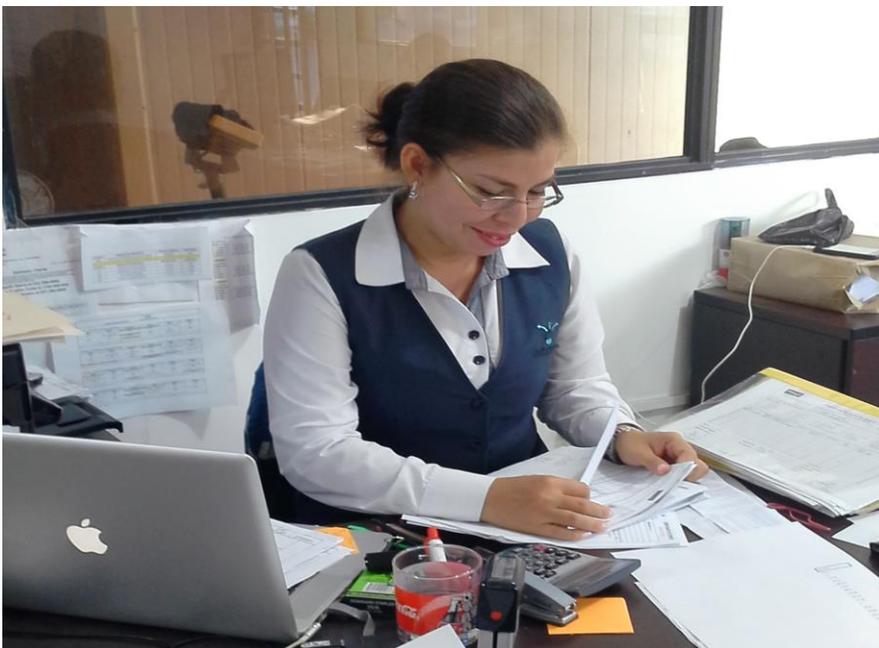
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: QUEVEDO Parroquia: SAN CRISTOBAL Ciudadela: LA JUDITH Calle: PRINCIPAL Numero: SIN Referencia: ATRAS DEL CENTRO EDUCATIVO GENESIS Carretero: VIA A VALENCIA Kilometro: 2.5 Email: ojeuz@judispro.com Celular: 0985053804 Telefono Trabajo: 052780015

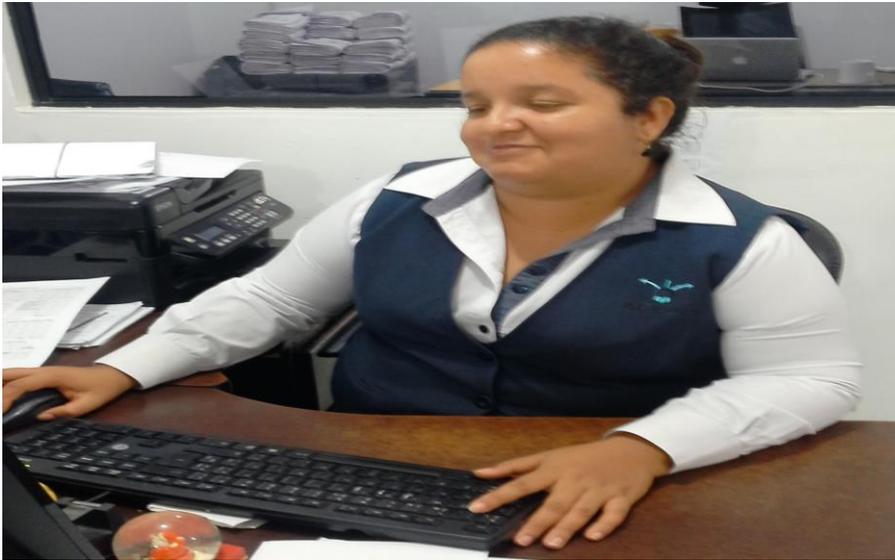
ANEXO 5. PERSONAL ENCARGADO DE LA COBRANZA



ANEXO 6. PERSONAL DE JUDISPRO



ANEXO 7. PERSONAL DE COBRANZA



ANEXO 8 PERSONAL DE VENTAS Y COBRANZA



ANEXO 10 PREGUNTA DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE JUDISPRO S.A



Nombre del: -----

Cargo: -----

1. ¿Tienen procedimientos establecidos para otorgar créditos?
2. ¿Realizan supervisiones de las cuentas por cobrar?
3. ¿Cómo han evolucionado los niveles de recaudación de la empresa?
4. ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en el nivel de recaudación de Judispro S.A.?
5. ¿Considera usted efectivo el grado de cumplimiento de los procedimientos en la gestión operativa de cobranza?
6. ¿Se aceptan cheques posfechados por el pago de cuentas por cobrar?
7. ¿La persona que otorga los créditos es la misma que cobra e ingresa la información?
8. ¿Existe un control adecuado de las entradas de efectivo mediante recibo pre – numerados?
9. ¿Se verifican los cupos de cada operación de crédito?
10. ¿Cómo incide la recuperación de cartera en la liquidez de la empresa?

Quevedo, diciembre 27 del 2016

Ingeniero MSc
Roque Vivas Moreira
**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
ESTATAL DE QUEVEDO**
Ciudad

De mi consideración:

Por medio del presente tengo a bien informar a usted sobre el informe Urkund, perteneciente al maestrante **CPA. Levinton Rafael Mendoza Guzmán**, quien desarrolló la tesis de grado titulada: **Gestión administrativa – financiera y su incidencia en la recuperación de cartera de la empresa Judispro S.A. año 2015**, el informe avala el nivel de originalidad en un 97%, de copia 3%, del trabajo investigativo.

URKUND

Documento [Mendoza Gestion Administrativa.pdf](#) (D24394211)

Presentado 2016-12-15 20:38 (-05:00)

Presentado por Nivaldo Vera (nivaldoapolo@hotmail.com)

Recibido nvera.uteq@analysis.orkund.com

Mensaje RV: Analisis [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de esta aprox. 7 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 2 fuentes.

Atentamente,

Econ: Nivaldo Vera Valdiviezo, MBA
Director de Tesis de Grado