



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Tesis de grado previa a la
obtención del Título de Ingeniero en
Administración financiera.

TEMA:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON
LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA
EMPRESA SHOP MOTORCYCLE CUSTOM, CANTÓN BUENA FE,
AÑO 2013”**

AUTOR:

HERRERA GUERRERO JAVIER SEGUNDO

DIRECTOR:

ING. DENNIS AGUIRRE VALVERDE, M.Sc

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Herrera Guerrero Javier Segundo**, declaro ser el autor y responsable de la elaboración, exclusiva autentica y personal de esta Tesis, la misma que elaboré con un profundo análisis de la situación actual de la empresa.

Todos los argumentos empleados en esta investigación tales como efectos académicos y legales que se desprenden del presente Proyecto de Investigación son de mi exclusiva responsabilidad investigativa dentro de la empresa Shop Motorcycle Custom.

.....
Herrera Guerrero Javier Segundo
Autor

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

ING. DENNIS AGUIRRE VALVERDE, M.Sc.

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que, el Sr. **Herrera Guerrero Javier Segundo**, realizó la Tesis titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA EMPRESA SHOP MOTORCYCLE CUSTOM, CANTÓN BUENA FE, AÑO 2013”** bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

.....

ING. DENNIS AGUIRRE VALVERDE, M.Sc.

DIRECTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

TEMA:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA - FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA EMPRESA SHOP MOTORCYCLE CUSTOM, CANTÓN BUENA FE, AÑO 2013”.

Trabajo presentado a la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del título de:

Ingeniero en Administración Financiera

APROBADO POR:

Ing. Enrique Vásquez Aguirre, M.Sc
Presidente del Tribunal de Tesis

Ing. Silvia Jaramillo Mieles, M.Sc
Miembro del Tribunal de Tesis

Lcdo. Luis Villota Guevara, M.Sc.
Miembro del Tribunal de Tesis

Quevedo - Ecuador

2015

DEDICATORIA

A MIS PADRES, quienes me apoyaron en todo momento y me impulsaron a ser cada día mejor ya que con su amor y dedicación, me han enseñado a valorar el esfuerzo y sacrificio, que ellos supieron brindarme y hoy rinde sus frutos.

A MIS QUERIDOS HERMANOS, quienes me ayudan a fortalecer el alma, y me impulsan siempre a seguir adelante que los obstáculos que se presentan en la vida tienen solución.

A GISSELA, quien fue de gran apoyo para seguir adelante, cuando parecía que me iba a rendir.

A todos quienes, siempre estuvieron apoyándome e hicieron posible este proyecto.

Gracias,

AGRADECIMIENTO

Al culminar con este proyecto he comprendido que con perseverancia y mucho esfuerzo se cumplen las metas, he considerado, entonces, fundamental agradecer a quienes hicieron posible su realización.

A **DIOS** principalmente que fortalece mi alma, y a quien le doy gracias por el día a día porque es una bendición la vida, y es él quien ilumina mi camino día a día, guiando cada uno de mis pasos con sabiduría y conocimiento.

Al **ING. DENNIS AGUIRRE VALVERDE, M.SC**, quien ha sido un tutor de digna admiración por haber compartido todos sus conocimientos y experiencias a lo largo de este proceso de investigación, por su ayuda y comprensión que supo ofrecerme en cada momento que lo solicité.

Gracias,

II. ÍNDICE

	Pág.
I. PORTADA	I
II. DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	III
I. DEDICATORIA	V
I. AGRADECIMIENTO	VI
II. ÍNDICE	VII
VIII. ÍNDICE DE CUADROS	X
IX. ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
X. ÍNDICE DE ANEXOS	XII
XI. ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN	XIII
VIII. RESUMEN EJECUTIVO	XVI
IX. ABSTRACT	XVII
CAPÍTULO I.....	XVIII
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	XVIII
1.1. Introducción	1
1.2. Problematización	3
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	7
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Fundamentación teórica	10
2.1.1. Definición de Gestión	10
2.1.2. Importancia de Gestión	10
2.1.3. Concepto de organización	11
2.1.4. Definición de estrategias	11
2.1.5. Modelo de gestión estratégica organizacional.....	12
2.1.6. Formulación de estrategia	12

2.1.7.	La visión empresarial.....	13
2.1.8.	Misión	13
2.1.9.	Objetivos	14
2.1.10.	Definición de la administración	14
2.1.11.	Importancia de la administración	15
2.1.12.	Funciones de la administración.....	15
2.1.13.	Alcance de la administración.....	17
2.1.14.	Niveles de administración	17
2.1.15.	Habilidades Administrativas	18
2.1.16.	Definición de sistema	20
2.1.17.	Administración de la calidad	21
2.1.18.	Que son finanzas.....	21
2.1.19.	Que es administración financiera	22
2.1.20.	Función financiera de la organización	22
2.1.21.	La gestión financiera	23
2.2.	Fundamentación conceptual.....	24
2.2.1.	Cartera de crédito.....	24
2.2.2.	Cartera de crédito vencida.....	24
2.2.3.	Cuentas por cobrar	25
2.2.4.	Crédito	25
2.2.5.	Políticas de crédito	25
2.2.6.	Políticas de cobranza	26
2.2.7.	Motocicleta	27
2.2.8.	Tipos de Motocicletas	27
2.1.	Fundamentación legal	30
CAPÍTULO III.....		35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		35
CAPÍTULO IV		39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		39
4.1.	Resultados.....	40

4.1.1	Resultado del Objetivo 1.....	40
4.1.2	Encuestas	40
4.1.3	Análisis de la cartera de crédito vencida.....	50
4.1.4	Análisis FODA	51
4.1.5	Resultado del objetivo 2.....	52
4.1.6	Resultados del objetivo 3.....	56
CAPÍTULO V		63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
5.1.	Conclusiones.....	64
5.2.	Recomendaciones	65
CAPÍTULO VI		66
BIBLIOGRAFÍA.....		66
6.1	Literatura Citada	67
CAPÍTULO VII.....		70
ANEXOS		70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Porcentaje de la cartera vencida	40
Cuadro 2. Estudio socioeconómico del cliente para el crédito	41
Cuadro 3. Cartera vencida	42
Cuadro 4. Políticas.....	43
Cuadro 5. Cobro de crédito	44
Cuadro 6. Políticas.....	45
Cuadro 7. Recuperación de cartera	46
Cuadro 8. Estrategias de mejoras.....	47
Cuadro 9. Control de crédito	48
Cuadro 10. Sistema de control.....	49
Cuadro 11. Ventas	50
Cuadro 12. Ventas a crédito.....	50
Cuadro 13. FODA	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de cartera vencida	40
Gráfico 2. Estudio socioeconómico	41
Gráfico 3. Cartera vencida de los clientes	42
Gráfico 4. Políticas de crédito	43
Gráfico 5. Cobro de crédito otorgado a clientes.....	44
Gráfico 6. Políticas de control	45
Gráfico 7. Recuperación de la cartera de crédito.....	46
Gráfico 8. Estrategias para mejorar la recaudación de recursos	47
Gráfico 9. Control de crédito para alcanzar las metas propuestas.....	48
Gráfico 10. Sistema de control de la cartera de crédito	49
Gráfico 11. Recursos de la empresa.....	54
Gráfico 12. Organigrama	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Encuesta.....	71
Anexo 2.- Nómina del personal de la empresa	72
Anexo 3.- Balance General	73
Anexo 4.- Estado de Resultados.....	74
Anexo 5.- Fotos.....	76

ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN

1.	Título	M	“Gestión administrativa - financiera y su relación con la recuperación de la cartera de crédito de la empresa shop motorcycle custom, Cantón Buena Fe, año 2013”
2.	Creador	M	Herrera Guerrero Javier Segundo Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3.	Materia	M	Ciencias Empresariales: Administración Financiera
4.	Descripción	M	El presente proyecto de investigación se ejecutó en el cantón Buena Fe, provincia Los Ríos, el objetivo es desarrollar “Gestión administrativa - financiera y su relación con la recuperación de la cartera de crédito de la empresa shop Motorcycle custom, Cantón Buena Fe, año 2013”
5.	Editor	M	FCE; Administración Financiera
6.	Colaborador	O	Personal que labora empresa
7.	Fecha	M	08/04/2014
8.	Tipo	M	Proyecto de Investigación; A través de la colaboración del personal que labora en la empresa, para desarrollar la. “Gestión administrativa - financiera y su relación con la recuperación de la cartera de crédito de la empresa shop motorcycle custom, Cantón Buena Fe, año 2013”
9.	Formato	R	Programas: Word 2013; Pdf; Excel 2013; Power Point 2013
10.	Identificador	M	tax_ecuador@hotmail.com
11.	Fuente	O	Encuestas realizadas a población del Cantón Buena Fe.

12.	Lenguaje	M	Español
13.	Relación	O	Ninguno
14.	Cobertura	O	Administración Financiera
15.	Derechos	M	Ninguno
16.	Audiencia	O	Trabajo de Investigación

DUBLIN CORE

1.	Title	M	“Administrative - financial management and its relation to the recovery of the loan portfolio of the company shop motorcycle custom, Canton Buena Fe, year 2013”
2.	Creator	M	Herrera Guerrero Javier Segundo Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3.	Subject	M	Business Studies: Financial Administration
4.	Description	M	This research project runs in the canton Buena Fe, Province Los Ríos, the goal is to develop “Administrative - financial management and its relation to the recovery of the loan portfolio of the company shop Motorcycle custom, Canton Buena Fe year 2013”
5.	Publisher	M	FCE; Financial Administration
6.	Contributor	O	Company staff working
7.	Date	M	08/04/2014
8.	Type	M	Research Project; Through the collaboration of the staff working in the company, to develop. “Administrative and financial management and its relation to the recovery of the loan portfolio of the company shop motorcycle custom, Canton Buena Fe, year 2013”
9.	Format	R	Software: Word 2013; Pdf; Excel 2013; Power Point 2013
10.	Identifier	M	tax_ecuador@hotmail.com
11.	Source	O	population surveys, Canton Buena Fe.
12.	Lenguaje	M	Spanish

13.	Relation	O	None
14.	Coverage	O	Financial Administration
15.	Rights	M	None
16.	Audience	O	Research work

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Shop Motorcycle Custom, fue creada el 19 de abril 2011 como una tienda virtual de ventas de accesorios y partes de motos de alto cilindraje, partiendo de exigencias personales y de amigos que se juntaban los fines de semanas para disfrutar de las dos ruedas, en el 2012 se crea su instalación física en Ecuador para permitir a los usuarios ver y probar las piezas para sus motos.

Ubicada en la Provincia de los Ríos cantón Buena Fe, Av. 7 de Agosto, Vía Santo Domingo, Lotización Nueva Esperanza, se da inicio a la personalización de motos, extendiendo sus ventas a nivel nacional e internacional. Entre los principales países consumidores esta: Ecuador, México, Argentina, Chile, Colombia y España. Actualmente es una de las empresas líder en el mercado con proyección y visión al futuro tanto nacional y sudamericano de venta en línea, ya que los clientes cuentan con la facilidad de poder adquirir y pagar sus productos a través de internet aprovechando las oportunidades que da la tecnología.

Mediante la realización de encuestas y análisis de los resultados obtenidos se ha observado que la empresa refleja un mal manejo de su cartera de crédito contando con un porcentaje de cartera vencida del 58%, esto debido al desconocimiento de la gestión, control y procesos administrativos.

Analizando los procesos administrativos y financieros se ha podido observar que existen falencias en el personal, debido a la falta de capacitación y el desconocimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa; por lo consiguiente no permite obtener los resultados propuestos. Por lo cual se deberá aplicar procesos de recuperación en la cartera de crédito vencida en la empresa Shop Motorcycle Custom, y además adquirir un sistema computarizado para el manejo de cuentas por cobrar que permitirá un mejor desarrollo y control de estas cuentas, y evitará riesgos futuros de inestabilidad financiera.

ABSTRACT

The company Shop Motorcycle Custom, was created on April 19, 2011 as a virtual store sales of accessories and parts for high-powered motorcycles, based on personal needs and friends, the weekend came together to enjoy two wheels in 2012 its physical installation is created in Ecuador to allow users to view and test the parts for their bikes.

It located in the Province of Rivers Canton Buena Fe, Av. August 7, Via Santo Domingo, Nueva Esperanza Allotment is begins to customizing motorcycles, extending its sales nationally and internationally. Among the major consuming countries: Ecuador, Mexico, Argentina, Chile, Colombia and Spain. Today is one of the leading companies in the market with projection and vision at both national and South American future online sales, as customers have the facility to acquire and pay for their products through internet taking advantage of the opportunities given by the technology.

Through surveys and analysis of the results has been observed that the company reflects poor management of its loan portfolio having a percentage of NPLs of 58%, this due to lack of management, control and administrative processes.

Analyzing the administrative and financial processes has been observed that there are shortcomings in personnel, due to the lack of training and lack of mission, vision and goals of the company; so therefore does not allow the proposed results. Wherefore should be applied recovery processes in non performing loans in the company Shop Motorcycle Custom, and also acquire a computerized system for managing accounts receivable that allow better development and control of these accounts, and avoid future risks financial instability.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La empresa es una organización creada para la obtención, de un beneficio lucrativo y esta a su vez implica una serie de trabajos diarios. Tanto personales y colectivos utilizando inversiones para la obtención de recursos humanos, materiales, técnicos y financieros que realiza por una prestación que proporciona bienes y servicios.

En la era actual la gestión de administración brinda el éxito a cualquier organización ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar correctamente los recursos humanos, materiales, financieros que poseen. O una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad.

El grupo empresarial del Ecuador, está íntimamente relacionada con la gestión financiera y la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza.

“Para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas logrando el mejoramiento con el servicio prestado a los usuarios, el cual constituye un importante aporte a la dinámica de la economía nacional, por ello es fundamental implementar acciones encaminadas a mejorar su competitividad e incrementar su participación en el comercio.”

El Cantón Buena Fe ubicado en la zona central del Litoral ecuatoriano ha constituido que en los últimos años se desarrolle en él y su entorno, una creciente

actividad económica, por lo que las condiciones actuales de la economía local, permiten que las empresas de servicios se conviertan en un aporte fundamental para el desarrollo de las empresas.

Con ello se puede considerar a la empresa Shop Motorcycle Custom, como uno de los pilares en el desarrollo económico del cantón, de la cual se evidencia una inadecuada administración que hace que no se mejore el nivel de productividad y la gestión administrativa financiera, que son principios estratégicos que debe utilizar la empresa para poder alcanzar sus objetivos y metas propuesta, ya que de esto depende el rendimiento operativo de la empresa y así alcance consolidación del mercado local.

La presente investigación comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I denominado marco conceptual de la investigación comprende la introducción, problematización, justificación, objetivos, hipótesis.

Capitulo II, denominado Marco Teórico comprende la fundamentación teórica, conceptual, y legal.

Capitulo III, denominado Metodología de la investigación, abarca materiales, métodos, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra.

Capitulo IV, Resultados y discusión, se realizara con un par de investigadores.

Capítulo V, conclusiones y recomendaciones.

Capitulo VII, anexos

1.2 Problematización

1.2.1. Planteamiento del problema

La ineficiente gestión administrativa financiera, provoca insatisfacción en los directivos de la empresa por no contar con el efectivo para realizar nuevas adquisiciones de inventario disponible para venta al público. Se evidencia también el problema en la inadecuada toma de decisiones, debido a muchos factores como es el hecho de que no existe una aplicación de herramientas para el análisis financiero por parte del personal que labora en la empresa.

Debido a su falta de conocimiento del personal administrativo y financiero de la empresa sobre teorías financieras y contables que maneja la misma, lo cual da como resultado inadecuados procesos de recuperación de la cartera de crédito por no contar con el manejo de una herramienta eficiente que permita contrarrestar el vencimiento de las mismas.

Además el hecho de no poseer políticas administrativas hace disminuir la confiabilidad de los documentos que varias ocasiones impide tener información adecuada y oportuna del estado real de la empresa ya que al no contar con personal que analice e interprete los índices financieros aumenta el riesgo de tomar decisiones erradas, para lo cual la empresa debe buscar mecanismos que le permita desarrollar y controlar de mejor manera los procesos en la gestión administrativa y financiera.

1.2.1.1 Diagnóstico

Causas

- ✓ Falta de eficiencia en gestión administrativa y financiera
- ✓ Falta de control y seguimiento en la recuperación de la cartera de crédito
- ✓ Falta de un diseño y reestructuración del manejo de las cuentas por cobrar.

Efectos

- ✓ Mala toma de decisiones a la hora de resolver los problemas
- ✓ Genera inestabilidad económica por la falta de recuperación de la cartera de crédito vencida
- ✓ Escasez de efectivo

Pronóstico

- ✓ Esto generará pérdidas para la empresa inclusive su posible liquidación
- ✓ Inestabilidad laboral y social para la empresa
- ✓ Insolvencia financiera de la empresa para cumplir sus obligaciones inmediatas.

Control del Pronóstico

- ✓ Evaluar y ejecutar las metas propuestas por la empresa
- ✓ Buscar mecanismos que permitan el buen desempeño laboral del personal de la empresa.
- ✓ Diseñar un sistema de control y evaluación de la recuperación de la cartera de crédito.

1.2.2 Formulación del problema.

¿De qué manera la gestión administrativa y financiera ayuda en el mejoramiento de la recuperación de la cartera de crédito de la empresa Shop Motorcycle Custom, Año 2013?

1.2.3 Sistematización del problema.

¿De qué forma el realizar un análisis de la gestión administrativa y financiera ayudara en la recuperación de la cartera de crédito?

¿De qué manera el análisis de los procesos administrativos y financieros identificará y conocerá las falencias y la misión, visión, objetivos, estrategias y recursos que disponga la empresa para la realización de sus actividades comerciales?

¿De qué manera la propuesta ayudara en la correcta toma de decisiones de la gestión administrativa y financiera de la empresa Shop Motorcycle Custom?

1.3 Justificación

La realización de la presente investigación es muy importante ya que permitirá realizar un análisis situacional de la empresa el mismo que hará conocer cuáles serán las herramientas y procesos adecuados que permitan la recuperación de la cartera vencida, de tal manera que la empresa pueda distribuir estos recursos en la adquisición de nuevos equipos y herramientas tecnológicas, inventarios, capacitación del personal, con el fin de mejorar su situación financiera actual.

Los objetivos planteados no son excesivamente ambiciosos y están sujetos a la realidad en el medio, al igual que es posible su realización por la factibilidad que brinda el Gerente General de la empresa Shop Motorcycle Custom, para acceder a la información y el tiempo para cumplir el trabajo propuesto.

El constante cambio y la globalización en el mundo de los negocios ha influido para que las empresas tengan una mayor competitividad, y de esta manera puedan subsistir y obtener rendimientos financieros de una manera ágil y oportuna, siendo su principal objetivo tomar decisiones previo un análisis de los estados financieros; factor que por desconocimiento o descuido ha perjudicado a las empresas conllevando a muchas al cierre de las mismas.

La aplicación de herramientas de análisis financieros es un instrumento fundamental que servirá como una base firme y concisa para que el gerente general, tome oportunamente decisiones correctas para el buen manejo y crecimiento de la empresa en lo concerniente a la liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad.

Tomando muy en cuenta los correctivos necesarios en estas áreas causaran un verdadero impacto en la estabilidad económica de la empresa ya que la necesidad de tomar decisiones correctas, también permitirá tener una orientación amplia de cómo manejar la cartera de crédito vencida.

1.4 Objetivos

1.4.1 General.

Analizar la gestión administrativa - financiera y su relación con la recuperación de la cartera de crédito de la empresa shop Motorcycle Custom, año 2013.

1.4.2 Objetivos.

- ✓ Realizar un análisis situacional de la cartera de crédito de la empresa.

- ✓ Analizar los procesos administrativos y financieros actuales e identificar sus falencias y conocer la misión, visión, objetivos, estrategias y recursos que dispone la empresa.

- ✓ Diseñar un proceso de Recuperación de cartera de crédito vencida y estructuración de un sistema para el manejo de cuentas por cobrar de la empresa Shop Motorcycle Custom.

1.5 Hipótesis

1.5.1 General

El análisis de la gestión administrativa y financiera mejora la recuperación de la cartera de crédito de la empresa Shop Motorcycle Custom.

1.5.2 Específicas

- ✓ La realización de un análisis situacional de la cartera de crédito con tecnicidad obtiene la realidad de la empresa año 2013.
- ✓ El análisis de los procesos administrativos y financieros permite identificar las falencias de la empresa.
- ✓ El diseñar un proceso de recuperación de cartera vencida permite la estructuración de un sistema óptimo de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Definición de Gestión

Vilcarrromero (2013), Afirmando que gestión es la administración de toda actividad se destina a el establecimiento de que la gestión es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos para, su realización. La gestión es la acción de administrar.

Según Perez (2013) la gestión también se ocupa del movimiento de fondos de la empresa y de las cuentas bancarias que se utiliza. Son objetos de control a este respecto, cuestiones tales como: los saldos en las cuentas corrientes la rentabilización de excedentes, la situaciones de descubierto en cuenta, la disponibilidad de créditos para cubrir la previsiones de pago, el costo de la financiación a corto de terceros y conformidad, según lo convenido y las normas vigentes de las liquidaciones practicadas por las entidades financieras.

Gestión es la actividad profesional de dirigir, gestionar y alcanzar objetivos propuestos dentro de la organización.

2.1.2. Importancia de Gestión

Según un artículo citado en la página web Importancia.Org (2013) la gestión empresarial es fundamental en lo que hace a la dinámica de una economía de mercado; dicha gestión remite a la capacidad de un individuo, el empresario, de observar escenarios dentro de la economía que garantizan una rentabilidad razonable como para generar en los mismos bienes y servicios. Esto significa que recae en el empresario el rol de dar cuenta de oportunidades económicas y a partir de esta visión movilizar al capital hacia las mismas. Este fenómeno es clave en el capitalismo y ha sido puesto en relieve en distintos textos teóricos de diversos economistas, destacándose entre todos ellos los de Joseph Shumpeter.

Es importante porque nos permite observar escenas de la economía garantizando una rentabilidad que genera bienes y servicios.

2.1.1. Concepto de organización

Chiavenato (2009) afirmó que una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual.

Según Prieto (2012) las organizaciones son por lo general personas jurídicas creadas para el logro de determinados objetivos, financieros y sociales, mediante la interacción del trabajo humano con los recursos económicos, físicos y tecnológicos. Estos recursos tienen que ser administrados a través de estructuras jerárquicas caracterizadas por las relaciones de poder controles y evaluación, división del trabajo comunicaciones complejas, motivación, capacitación, retroalimentación y liderazgo para el logro de los objetivos determinados.

Las organizaciones no son otra cosa que conjunto de individuos que se juntan para llevar a cabo una actividad empresarial.

2.1.2. Definición de estrategias

Amaru (2009) Definió a la estrategia como el camino para asegurar el desempeño y supervivencia. Abarca la definición de una empresa y el camino para poder alcanzar las estrategias se las conoce como una política de negocio empresarial.

Thompson, Peterat, Gamble, Strckand III (2012) también definen que una estrategia de la empresa está en las ventajas competitivas de esta manera los administradores comerciales con que los administradores rivalizan para mejorar el desempeño empresaria .

2.1.3. Modelo de gestión estratégica organizacional

Prieto (2012) afirma que el modelo de GEO permite visualizar la identificación de una serie de actividades que deben cumplirse con eficiencia, efectividad y eficacia para lograr los objetivos de la empresa. En él se aprecien tres grandes fases, formulación, implementación, evaluación.

Según Chiavenato (2009) el diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para el alcanza de sus objetivos y estrategias. El diseño de la estructura no es inmutable, sino un conjunto de variables complejas en las que se puede aplicar innumerables opciones.

El diseño organizacional permite a la organización estructurarse para desempeñar sus actividades y alcanzar sus objetivos. Para comprender el diseño de la organización es necesario conocer la función que desempeña.

2.1.4. Formulación de estrategia

Thompson, Peterat, Gamble, Strckand III (2012) hallaron que toda empresa planea y ejecuta estrategias para las diversas funciones a sus labores empresariales.

Prieto (2012) manifestó que para la formulación de las estrategias hay que cumplir con una serie de fases como es el plan estratégico organizacional, el sistema ICE, fuentes de información, pronóstico de variables guía para la formulación de estrategia, análisis externo.

La formulación de estrategia es una guía para el buen desempeño del administrador de la empresa.

2.1.5. La visión empresarial

Según Prieto (2012) la visión es la imagen de un estado futuro ambicioso y deseable que está relacionado con el cliente interno y externo, que tiene que ser mejor que el estado actual y que a su vez se convierta en un sueño de largo alcance y para lograrlo se requiere pasión, sacrificio, tenacidad.

Chiavenato (2009) explica que la visión es la imagen que la organización tiene de sí mismo y de su futuro. Es su esfuerzo por visualizarse en el espacio y el tiempo por lo general, la visión suele estar más orientada a la organización.

La visión es la declaración amplia y suficiente de donde se quiere llegar con la empresa.

2.1.6. Misión

Según Chiavenato (2009) la misión es la razón de ser de una empresa, con el propósito motivo de cual existe y por tanto da sentido a las actividades de la empresa.

Prieto (2012) demostró que la misión empresarial es el marco de referencia máximo de una organización para lograr sus objetivos .es un enunciado preciso del tipo de negocio que nos lleva a identificar las ventajas competitivas en el mercado permitiendo saber qué papel desempeña la empresa ,para quien lo hace ,porque existe la compañía y como realiza ese papel la experiencia nos dice que debe ser breve y comprensible y abarcar unas 80 palabras preferiblemente y debe ser un proceso concertado entre los miembros que la van a ejecutar para que sienten que les pertenece y luchen por ella .la misión es cumplir las tareas para lograr la visión.

La misión es la función que desempeña la empresa en el día a día, donde se establece principios de la organización.

2.1.7. Objetivos

Chiavenato (2009) Manifestó que los objetivos son conceptos muy comunes en nuestra sociedad. Un objetivo es un estado futuro deseado, el cual tratamos de convertir en realidad .en la práctica los objetivos son resultados específicos pretende alcanzar un periodo determinado.

Thompson, Peterat, Gamble, Strckand III (2012) demostraron que los objetivos bien establecidos son específicos, cuantificables o medibles, y contienen una fecha límite para su consecución. Los objetivos concretos y medibles son valiosos para la administración .Son los fines hacia donde se dirige las actividades de la empresa a largo y acorto plazo.

2.1.8. Definición de la administración

Stephen, P. Robbins, Mary Coulter (2010) afirman que la administración involucra coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Ya sabemos que coordinar y supervisar el trabajo de otro es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es. Sin embargo, esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar o cualquier forma, por lo contrario, la administración implica garantizar

Según Muñoz (2012) administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar todos los procesos administrativos de la empresa. Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

La administración es el proceso de diseñar y mantener un espacio para que las personas trabajen en conjunto de manera eficiente.

2.1.9. Importancia de la administración

Muñoz (2012) Da a conocer que la administración hace referencia en dos aspectos, es decir por un lado donde se encuentran los responsables de la institución y por otro lado, a la función que desarrolla una persona dedicada a la actividad empresarial, así mismo se debe entender que es un proceso integral y social que nos contribuye a solucionar problemas comunes y tomar decisiones acertadas.

Stephen (2010) Manifiesta ¿Porque es importante la administración? Por tres razones la más significativa es que puedes hacer la diferencia en que también se desenvuelve una organización porque algunos negocios tienes éxito mientras que otros fallan, aun cuando enfrentan las mismas condiciones del entorno.

La administración es importante porque nos permite organizar y resolver para la toma de decisiones adecuadas en la empresa.

2.1.10. Funciones de la administración

Vilcarromero (2013)Explica que se considera dirección empresarial al el proceso que abarca planeación, organización y el control organización como parte de un gerente que influye a través de las funciones.

Planeación, esta desglosa actividades de acciones que son orientadas a generar una serie de actividades.

Organización, actividad que da un origen a tareas en la empresa.

Control, diligencias que permite el desempeño organizacional.

Muñoz (2012) también manifiesta a los procesos de administración de la siguiente manera:

Planeación, permite establecer los objetivos de la organización y determinar programa, políticas y estrategias para alcanzarlos.

Organización, Realización del diseño de la estructura organizacional se especifican factores como autoridad y responsabilidad para alcanzar las metas propuestas.

Dirección, aquí se pretende que los subordinados trabajen sobre lo planeado, para cubrir una buena dirección, deben tomarse en cuenta aspectos importantes como la comunicación, motivación y liderazgo.

Control, aquí se define si lo alcanzado se logró con base en la planeación, se detectan las desviaciones y se comparan con los estándares para hacer correcciones.

Las funciones de la Administración no son otra cosa que planificar, organizar, dirigir, y controlar todos los procedimientos de la empresa.



2.1.11. Alcance de la administración

Según Muñoz (2012) nos referimos al éxito toda función social y en especial al que se realiza en una empresa, ya que dependen dos factores:

1. las persona que lo llevan a cabo y dirigen.
2. las cosas de bienes que se valen para realizarla.

Que hacen: hacen en la práctica de lo que pueden diferir de lo que la teoría administrativa establece que hagan.

Daft, Marcic, Richard L., Dorothy (2009) se refieren al éxito de la administración como alcanzar las metas organizacionales de forma eficaz y eficiente a partir de la planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales de la empresa.

Las funciones de la administración es la que nos permite que todos los procesos administrativos de la empresa se cumplan eficientemente.

2.1.12. Niveles de administración

Jones, Gareth. R, George, Jennifer M. (2010) señalan que las organizaciones tienen tres niveles administrativos: gerente de primera línea, gerentes de medios y gerente alto. Los gerentes de cada nivel tienen responsabilidades diferentes pero vinculadas, para el uso de los recursos organizacionales para incrementar la eficacia y la eficiencia. En la base de la jerarquía administrativa se encuentran los:

Gerentes de primera línea, que también se llaman supervisores. Son los responsables de la supervisión diaria de los empleados no administrativos que realizan actividades concretas y necesarias para producir bienes y servicios .los gerentes de esta hilera trabajan en todos los departamentos de una organización.

Gerentes medios, que supervisan a los gerentes de primera línea, se encargan de encontrar la mejor manera de organizar los recursos humanos y de otro tipo para alcanzar las metas de la organización para aumentar la eficiencia, los gerentes medios investigan la forma de ayudar a los de primera línea y a los demás subordinados.

Gerentes altos de nivel, son responsables del desempeño de los departamentos. Tienen una responsabilidad departamental. Fijan las metas de la organización; el tipo de bienes y servicios que debe producir la compañía; deciden como deben interactuar los departamentos y vigilan la forma en que los gerentes medios de cada departamento usan los recursos para alcanzar las metas. En la última instancia los gerentes de alto nivel son los responsables del éxito o fracaso de una organización.

Según Muñoz (2012) los administradores trabajan en una organización pero no todos sus son administradores. Por lo que lo dividiremos:

ALTO NIVEL. En este nivel se encuentran los gerentes, presidentes de compañía.

NIVEL MEDIO. Son subgerentes, vicepresidente.

OPERATIVOS. Aquellos que trabajan directamente en cualquier trabajo o tarea, y que no tienen responsabilidad de supervisar el trabajo de otros.

Toda organización tiene niveles administrativos y de orden jerárquicos, que deben relacionarse entre sí para así alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la misma.

2.1.13. Habilidades Administrativas

Bateman, Snell, Thomas S. (2009) explican que las habilidades son capaces específicas que resultan del conocimiento, la información, la práctica y la actitud .a

pesar que los administradores requieren diferentes habilidades individuales, acerca de las cuales se aprenderá a lo largo de texto se considera , que pueden englobarse en tres categorías generales:

Habilidad técnica es la capacidad de llevar a cabo una tarea especializada que involucra un cierto método o procedimiento. La mayor parte de la gente desarrolla un conjunto de habilidades técnicas para completar las actividades que son parte de su trabajo cotidiano.

Habilidad conceptual y de decisión incluye la capacidad de identificar y resolver problemas para el beneficio de la organización y de cualquier persona que se ve involucrada en ella. Los administradores utilizan estas habilidades cuando toman en consideración los objetivos generales y la estrategia de la compañía, así como la interacción entre las diferentes partes de la organización y el rol de los negocios en su ambiente externo. Conforme se adquieran mayores responsabilidades, deben ejercitarse habilidades conceptuales y de decisión con mayor frecuencia.

Habilidades interpersonales y de comunicación tienen influencia directa en la capacidad de los administradores para trabajar bien con su gente. Con frecuencia se denominan habilidad interpersonal. Los administradores pasan gran parte de su tiempo interactuando con personas y deben desarrollar sus habilidades para dirigir, motivar y comunicarse de forma eficiente con aquellos que se encuentran a su alrededor. Las habilidades de su gente a menudo hacen la diferencia en su ascenso.

Jones, Gareth. R, George, Jennifer M. (2010) mencionan que la investigación ha colaborado que la educación y la experiencia ayudan a los gerentes adquirir y desarrollar tres tipos de habilidades:

Habilidades conceptuales se demuestran en la capacidad de analizar y diagnosticar una situación y distinguir entre causa y efecto. Los gerentes de alto

nivel requieren las mejores habilidades conceptuales, ya que sus responsabilidades primarias o básicas son la planeación y la organización.

Habilidades humanas incluyen la capacidad de entender, modificar, dirigir o controlar la conducta de otros individuos y grupos.

La capacidad de comunicar, ordenar y motivar a la gente y moldear a los individuos para que formen un equipo cohesionado, distinguen a los administradores eficaces de los ineficaces.

Habilidades técnicas son las habilidades específicas del puesto que se requieren para cumplir a alto nivel con un tipo particular de trabajo u ocupación. Los ejemplos incluyen habilidades específicas en manufactura, contabilidad, marketing y cada vez más TI de un gerente. Los administradores necesitan un arsenal de habilidades técnicas para cumplir con eficacia.

Todo administrador de la empresa tiene que poseer habilidades para dirigir a su personal, utilizando técnicas específicas para cada área.

2.1.14. Definición de sistema

Chiavenato (2009) Define este se relaciona con el objetivo de relacionar elementos que realizan una actividad en conjunto para operar datos. Y producir información.

Según Muñoz (2012) los sistemas tienen fronteras pero al mismo tiempo interceptan con el ambiente externo, es decir las organizaciones son sistemas abiertos, reconocen la importancia de estudiar el carácter interrelacionado de la planeación, organización y control en una organización.

El sistema dentro de la administración es para plantear, organizar y controlar las actividades que desempeña la empresa.

2.1.15. Administración de la calidad

Stephen, P. Robbins, Mary Coulter (2010) señalan que en las décadas de 1980 la revolución en la calidad se extendió por los sectores privados y público. Esta fue impulsada por un pequeño grupo de expertos en calidad esta es una filosofía de administración comprometida con la mejora continua para responder a las necesidades y expectativas del cliente.

Según Daft, Marcic, Richard L., Dorothy (2009) el movimiento de la calidad surgió en Japón, en parte, como resultado de la influencia estadounidense después de la segunda guerra mundial. Las ideas de W. Edwards Deming. Esta administración se enfoca a administrar a la organización total con el fin de entregar calidad a los clientes.

Es la capacidad de un bien o servicio que presta la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.16. Que son finanzas

Besley, Scott, Brigham. Eugene F (2010) mencionan que en términos simple las finanzas conciernen a las decisiones que se toman en relación con el dinero o, con más exactitud, con flujo de efectivo las deserciones financieras tienen que ver como se recauda el dinero y como lo usan los gobiernos las empresas y los individuos con el fin de tomar decisiones financieras usted debe conocer tres conceptos generales 1 se refiere más al valor a menos 2 cuando más pronto se reciba el efectivo, más valioso es, y 3 los activos son con menos riesgo son más valiosos. Que los activos con más riesgo.

Bravo, Torres, y Marquez, (2010) afirman que la finanza es una rama de la economía que estudia la obtención y uso eficaz del dinero a través del tiempo por parte del individuo.

La finanza es parte de la economía y sirve para la obtención de fondos que necesita la empresa para cumplir sus objetivos.

2.1.17. Que es administración financiera

Van horne y Wachowicz (2010) afirman que la administración financiera se ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes.

Con alguna meta global en mente.

Besley, Scott, y Brigham. (2010) explican a la administración financiera en las decisiones que la empresa toma respecto de su flujo de efectivo. En consecuencia la administración financiera en cualquier tipo de empresas sean pública o privadas que manejan servicios financieros o fabriquen productos.

La administración financiera es la gestión que se encarga del manejo de las inversiones y finanzas de la empresa optimizando el recurso disponible para maximizar su disponibilidad.

2.1.18. Función financiera de la organización

Según Van horne y Wachowicz (2010) ya sea que su carrera profesional lo lleve a la dirección de manufactura, marketing, finanzas, o contabilidad es importante que comprenda el papel que desempeña la administración financiera con las diferentes áreas en la empresa.

Según Besley, Scott, y Brigham (2010) las estructuras organizacionales varían de una empresa a otra la función de la finanza y su relación con otras áreas dentro de la empresa .en la mayoría de empresas, el tesorero tiene la responsabilidad de administrar el negocio, planear cómo se financia la empresa y cuando se recaudara sus fondos, administrar el riesgo y vigilar el fondo corporativo de pensiones.

Es la que toma parte importante de la administración dentro de la empresa para dar cumplimiento las áreas involucradas.

2.1.19. La gestión financiera

Según Bravo, Lambreton y Torres, (2010) los recursos financieros de una empresa es funcional una gestión de cálculo mantiene el registro financiero de los datos para dicho funcionamiento empresarial la directiva y los gerentes tienen la información para la toma de decisiones .La organización dispone de recursos financieros para cubrir los gastos de la organización.

Salguero (2010) explica que la gestión financiera se encarga del manejo de fondos de la organización, esto depende del gerente financiero de la empresa.

La gestión financiera es la forma de organizar los procesos y controles administrativos destinados a la optimización de los recursos que dispone la empresa.

2.2. Fundamentación conceptual

2.2.1. Cartera de crédito

García (2012) Define a la cartera de crédito “Conjunto de documentos que amparan, los activos financieros o las operaciones de financiamiento, de un tercero y que el tenedor de dicho documento se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones”.

Según Werner (2012) es el Conjunto de activos, financieros de una sociedad o persona física que cumple con los objetivos .De liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos, por el inversionista la cartera, es la razón de ser las entidades bancarias.

Conjunto de cuentas por cobrar otorgadas por la empresa por venta de bienes o servicios concedidos a los clientes.

2.2.2. Cartera de crédito vencida

Según Werner (2012) la cartera vencida de una organización es cuando el plazo ha vencido sin que el acreedor haya recibido el pago del activo por parte del deudor, el no pago del acreedor se devengara el interés por mora por el pasivo.

Seder (2010) afirma que es el monto total de créditos otorgados por personas físicas o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.

La cartera de crédito vencida es un conjunto de cuentas que no han sido pagadas a tiempo por los deudores de la empresa.

2.2.3. Cuentas por cobrar

Según Van Horne y Wachowicz (2010) son cantidades de dinero que deben a una empresa los clientes que han comprado bienes o servicios a credito las cuentas por cobrar son activos corrientes.

Según Block y Hirt (2010) las cuentas por cobrar no deben juzgarse demasiado alto o demasiado bajo basándose en los estándares históricos de las normas de la industria, sino más bien, la prueba debería consistirse en si el nivel del rendimiento que se es capaz de ganar a partir de este activo es igual o superior a las ganancias potencial.

Las cuentas por cobrar son obligaciones de nuestros clientes contraídas por créditos concedidos y documentados a favor de la empresa.

2.2.4. Crédito

Golieb (2012) señala que el crédito es la confianza brindada a cambio de un valor, este es una obligación de pago por el comprador y este da un derecho de pago al vendedor, el crédito es una transacción a crédito sirve para manejo de negocios.

Según Seder (2010) “El crédito es un valor de intercambio es algo que se usa para facilitar el comercio o entrega de bienes o servicios de una persona a otra “.

Crédito es un préstamo que se le otorga a una persona natural o jurídica la cual se compromete a pagar en pago total o cuotas patadas entre empresa y cliente.

2.2.5. Políticas de crédito

Block y Hirt (2010) explican que existen tres principales variables de política que se deben considerar en conjunto con el objetivo en cuanto a utilidades. Como normas de crédito, términos comerciales.

Van Horne y Wachowicz (2010) explican que las políticas de crédito de la empresa son importantes factores que influyen sobre su nivel de cuentas por cobrar. Todos ellos menos el último están fuera del control del gerente de finanzas. Sin embargo el administrador puede variar el nivel de las cuentas por cobrar equilibrando la rentabilidad y el riesgo.

Las políticas de créditos son los procesos que desarrolla la empresa para el otorgamiento de créditos a personas naturales o jurídicas.

2.2.6. Políticas de cobranza

Según Van Horne y Wachowicz (2010) la compañía determina su política completa de cobranza mediante la combinación de los procedimientos de cobro que emprenden estos procedimientos incluyen envíos de cartas, fases llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal una cuenta por cobrar es solo tan buena como la probabilidad que sea pagada, una empresa no puede darse el lujo de esperar demasiado antes de iniciar el procedimiento de cobro.

Es posible aplicar varias medidas cuantitativas al departamento de crédito de la empresa. Como periodo promedio de cobranza razón entre las cuentas malas y ventas de crédito, antigüedad de las cuentas por cobrar

Periodo promedio de cobranza

Podría ser el resultado de un plan predeterminado para ampliar créditos, o en la consecuencia de una administración deficiente del crédito.

Razón entre cuentas malas y ventas a crédito

Una razón creciente podría ser indicio de una gran cantidad de cuentas débiles o una política dinámica de expansión del mercado.

Antigüedad de las cuentas por cobrar

Es una forma de descubrir si los clientes están pagando sus cuentas dentro del periodo prescrito en los términos de crédito si existe un incremento en las cuentas por cobrar más allá de los términos normales de crédito, los flujos de entrada de efectivo sufrirán las consecuencias y podría haber necesidad de implementar términos de crédito y procedimiento de cobranza más riguroso (Block,Hirt, 2010).

Políticas de cobranzas son procedimientos que se siguen para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales utilizamos como son llamadas telefónicas, envió e-mail, procedimiento legal.

2.2.7. Motocicleta

Crouse (2012) define que una motocicleta es un vehículo a motor, destinado a funcionar sobre no más de tres ruedas en contacto con el suelo.

Es un vehículo que sirve para movilizarse con rapidez de un lugar a otro para alguno es un modo de vida para otro es un vehículo de trabajo, algunos sienten inspiración de libertad sentir el aire golpear en el rostro, la pasión de la adrenalina, transportarse a un mundo lejos del estrés.

2.2.8. Tipos de Motocicletas

RAT BIKE

motorpasionmoto.com (2013) Motos de aspecto desaliñado, donde predominan las piezas oxidadas o con falta de cualquier tipo de mantenimiento. Tienen un aspecto “viejuno” y cualquier pieza o accesorio, aunque no sea de esa moto, vale si tiene su correspondiente oxido. En definitiva sus creadores buscan que la moto funcione correctamente pero con un aspecto decadente, sucio y viejo. Suelen parecer motos como salidas de la película Mad Max. Incluso Brad Pitt se ha apuntado a esta moda comprándose para su colección una Rat Bike.

STREET FIGHTER

motorpasionmoto.com (2013) Estilo que hace algunos años hacía furor llegando a agotar algunos modelos de motos de segunda mano que servían de base para desarrollar este estilo. Podíamos traducirlo del inglés como “guerra urbana” Estas motos se diferencian de todas las demás custom en que la base sobre las que se desarrollan son motos deportivas japonesas o italianas. Se caracterizan estéticamente por tener un colín trasero alzado, formando un ángulo en ocasiones exagerado. Las Street Fighter tiene el puño americano como símbolo a modo de logotipo.

CHOPPER

motorpasionmoto.com (2013) Del verbo inglés “to chop”[cortar] ya que se corta todo lo superfluo. Aparece la moda a finales de los 60 en EEUU y su característica principal es que son motos delgadas, bajas de atrás y altas por delante, con horquillas muy largas rozando lo esperpéntico. Los manillares de origen también se sustituyen por “cuelgamonos” que mantienen los brazos en alto, dando la impresión de que el piloto va colgado de ellos. La pintura es colorista y llamativa con gran presencia de aerografía.

BOBBER

motorpasionmoto.com (2013) Estilo de moto que aparece en los años 40. Se crean a partir de motocicletas de marcas como Harley Davidson, Indian o Triumph. Se caracterizan por ser motos bajas y largas, con el mismo diámetro y grosor de rueda delantera y trasera. Sus neumáticos imitan el viejo estilo y sus llantas suelen ser de radios clásicos. Todo lo superficial se desmonta, incluso el guardabarros delantero. Se simplifican los tubos de escape y se les envuelven en cinta anti calórica. (Aunque esto os lo podéis encontrar en otros estilos de moto).

BAGGER

motorpasionmoto.com (2013) Moda que aparece en los años 60 tanto en América como Reino Unido que se caracteriza por vestir a la moto con grandes maletas y guardabarros hasta casi llegar al suelo. Hoy día se exageran con grandes llantas delanteras, incluso de 30 pulgadas con colores brillantes y un nivel artístico en sus grafismos bastante elevado.

CAFE RACER

motorpasionmoto.com (2013), Un estilo popularizado en el Reino Unido durante los años 50, principalmente por los rockers que personalizaban sus motos con pequeños carenados, modificaciones en chasis, estriberas, tubos de escape, colines y aligeramiento en general de la moto, quitando todo aquello que no fuera necesario, buscando siempre conseguir mayor velocidad y agilidad.

BRAT STYLE

motorpasionmoto.com (2013) Algunos lo confunden e incluso lo llaman Cafe Racer pero dista mucho de serlo. Fundamentalmente se usan como base motos japonesas de cilindrada media tipo Yamaha SR, Honda CB o Kawasaki KZ. Consiste al igual que el estilo Bobber en dejar la moto en lo más básico, motor, depósito, asiento mínimo, ruedas, faro y lo necesario para rodar. Las características más distintivas son las llantas de estilo antiguo y el faro y luces mínimas.

SCRAMBLER

Guerrero (2014) Las motos Scrambler moto son de un estilo de aventura diseño clásico a todo terreno esta procede de antiguas carreras hechas en Inglaterra el objetivo recorrer terrenos embarrados para este tipo de motocicletas es necesario llantas de radios un depósito para gasolina bien reducido un asiento extremadamente acolchado un escape alto.

2.1. Fundamentación legal

Permiso de funcionamiento

- ✓ Permiso de funcionamiento otorgado por el cuerpo de bomberos
- ✓ Matricula municipal
- ✓ Patente Municipal
- ✓ Permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública

RUC

Como primer paso, para identificar a los ciudadanos frente a la Administración Tributaria, se implementó el Registro Único de Contribuyentes (RUC), cuya función es registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar información a la Administración Tributaria.

El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

El número de registro está compuesto por trece números y su composición varía según el Tipo de Contribuyente.

Registra información relativa al contribuyente como por ejemplo: la dirección de la matriz y sus establecimientos donde realiza la actividad económica, la descripción de las actividades económicas que lleva a cabo, las obligaciones tributarias que se derivan de aquellas, entre otras.

Las actividades económicas asignadas a un contribuyente se determinan conforme el clasificador de actividades CIU (Clasificador Internacional Industrial Único).

Personas Naturales

Las personas naturales ¿quiénes son?

Según el (Conasep.org) son todas las de nacionalidad ecuatoriana o a su vez extranjeras, que desarrollan actividades económicas.

Toda persona que realiza una actividad comercial está obligada a tener un RUC y llevar contabilidad estas a su vez a emitir comprobantes de venta que son autorizados por el SRI.

Estas se clasifican en personas de origen natural obligadas a llevar contabilidad y Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad.

En ciertos casos se obliga a llevar contabilidad con la responsabilidad de la firma del contador público autorizado y con el registro único del contribuyente (RUC) y con el sistema de la partida doble.

Quienes no cumplan con lo expuesto tantos profesionales artesanos y trabajadores autónomos sin título profesional y los no empresarios, no están obligados a llevar contabilidad pero deben tener un registro de ingresos y egresos.

Formato del registro de las ventas

Fecha	Nº de Comprobante de venta (sea de su venta o de su compra)	Concepto	Subtotal	IVA	Total
15/12/2009	001-001-1234567	Compra de gaseosas	100,00	12,00	112,00
02/01/2010	001-001-6581269	Compra de frutas	50,00	-	50,00
01/02/2010	001-001-0000026	Venta de mercadería	150,00	18,00	168,00

En el casillero del "IVA" se puede identificar un valor de impuesto que genere IVA 12%.

Plazo para declarar impuesto están conforme al noveno dígito.

NOVENO DÍGITO DEL RUC	IVA			IMPUESTO A LA RENTA
	MENSUAL	SEMESTRAL		
		Primer Semestre	Segundo Semestre	
1	10 del mes siguiente	10 de Julio	10 de Enero	10 de marzo
2	12 del mes siguiente	12 de Julio	12 de Enero	12 de marzo
3	14 del mes siguiente	14 de Julio	14 de Enero	14 de marzo
4	16 del mes siguiente	16 de Julio	16 de Enero	16 de marzo
5	18 del mes siguiente	18 de Julio	18 de Enero	18 de marzo
6	20 del mes siguiente	20 de Julio	20 de Enero	20 de marzo
7	22 del mes siguiente	22 de Julio	22 de Enero	22 de marzo
8	24 del mes siguiente	24 de Julio	24 de Enero	24 de marzo
9	26 del mes siguiente	26 de Julio	26 de Enero	26 de marzo
0	28 del mes siguiente	28 de Julio	28 de Enero	28 de marzo

Las Obligaciones Tributarias

a. Obtención del RUC. Este Registro es único, y se conoce como RUC este identifica a los contribuyentes que realizan actividades económicas lícitas por lo cual las sociedades tanto nacional como del extranjero inician actividades económicas y disponen de bienes deben tributar y acercarse a la oficina del SRI.

b. Presentación De Declaraciones. Toda sociedad deberá presentar declaraciones por medio del internet sistema de ventanilla en el sistema financiero se efectuarán de forma consolidada e independientemente de las sucursales o establecimientos.

Declaración del Impuesto al valor agregado (IVA): es realizado mensualmente en el formulario 104 incluso si no se ha realizado en uno o varios periodos.

La Declaración del Impuesto a la Renta: esta declaración se realiza cada año en el formulario 101 consigna valores del estado de situación financiera, resultados y la conciliación bancaria.

El Pago del Anticipo del Impuesto a la Renta:

Debe ser pagado en el formulario 106.

Declaración de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta: este se realizara de forma mensual en el formulario 103, la sociedades son los agentes de la retención de los pagos por lo cual están en obligación de llevar contabilidad en fuentes que realicen pagos de retenciones.

Declaración del Impuesto a los Consumos Especiales: solamente sociedades que presten bienes o servicios, que graven este impuesto declaran formularios 105. Siempre y cuando se hayan generado transacciones en varios periodos mensuales.

c. Presentación Anexos. Estos corresponden a información que detalla operaciones realizadas por el contribuyente.

Anexo de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la renta por otros conceptos (REOC).

Reporte de información mensual de compras y retenciones en la fuente, que debe ser presentado en el subsiguiente mes.

Anexo Transaccional Simplificado (ATS). Reporte mensual de las compras y ventas las exportaciones, los comprobantes anulados deberán presentarse en el

mes subsiguiente se presentara obligatoriamente este anexo a todas las sociedades, que sean catalogadas como especiales.

El Anexo del Impuesto a la Renta en Relación a la Dependencia (RDEP).

Es la información de las retenciones del impuesto a la renta, que son realizadas a sus empleados bajo dependencia.

El Anexo de ICE. Este informa de la cantidad de ventas de productos o servicios, marcas, y el cambio de precio.

Las Excepciones. Centros comunitarios, los condominios los organismos internacionales sin obligación tributaria. (S.R.I)

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos

Los métodos usados en esta investigación son los siguientes.

3.1.1. Método inductivo

Es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.

En esta investigación este método dividió la información con la finalidad de hacerla más entendible y que se la pueda ver desde otro punto de vista, ayudando en el proceso de la toma de decisiones.

3.1.2. Método analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

Se utilizó este método para darle énfasis a los resultados que se obtuvieron en las investigaciones que se realizaron, de manera que puedan ser entendibles.

3.2. Tipos Investigación

3.2.1. Investigación bibliográfica

Este tipo de investigación se aplica en el estudio para buscar detectar, ampliar y profundizar diferentes puntos de análisis requeridos para este proyecto investigativo.

3.2.2. Investigación Descriptiva

El objetivo de esta investigación es llegar a conocer con exactitud los hechos predominantes a través de la descripción exacta para implementar medidas correctivas en los procesos actuales.

3.3. Técnicas de la Investigación

3.3.1.1. Fuentes primarias

La información se obtuvo a través de las personas que laboran en la empresa en el nivel administrativo y de técnicas de observación.

3.3.1.2. Encuestas

Las encuestas se realizan para conocer la situación de la recuperación de la cartera de crédito de Shop Motorcycle Custom.

3.3.1.3. Fuentes secundarias

Estas se realizaron de libros de investigación, internet, revistas, etc.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población se obtuvo del personal que labora en la empresa Shop Motorcycle Custom.

3.4.2. Muestra

Por lo tanto siendo el universo muy limitado se toma en consideración para esta encuesta a todo el personal que labora en la empresa. Que son ocho personas.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

4.1.1 Resultado del Objetivo 1

4.1.2 Encuestas

La presente encuesta es para determinar la gestión administrativa y financiera situacional actual, de la empresa en su proceso de recuperación de la cartera de crédito vencida.

1. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida que existe en la empresa?

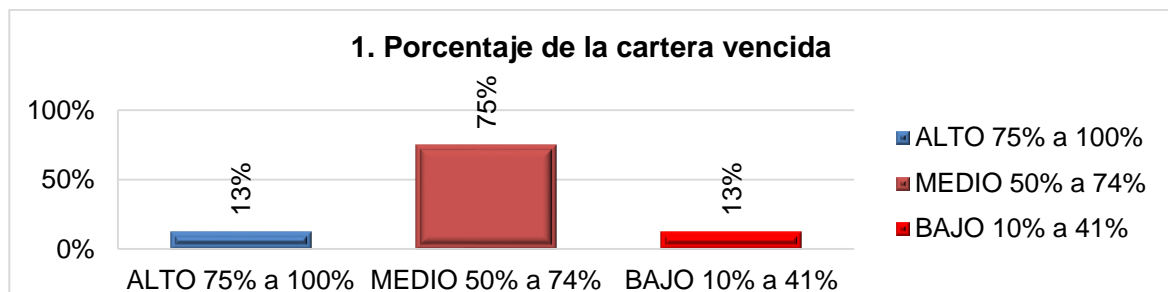
Cuadro 1 Porcentaje de la cartera vencida

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
ALTO 75% a 100%	1	13%
MEDIO 50% a 74%	6	75%
BAJO 10% a 41%	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 1. Porcentaje de cartera vencida



Análisis: El cuadro 1 de porcentaje de cartera vencida indica que es de un 75%, un 13% es alto y bajo teniendo como resultado el valor relativo medio.

2. ¿Estudio socio económico del cliente para otorgar crédito?

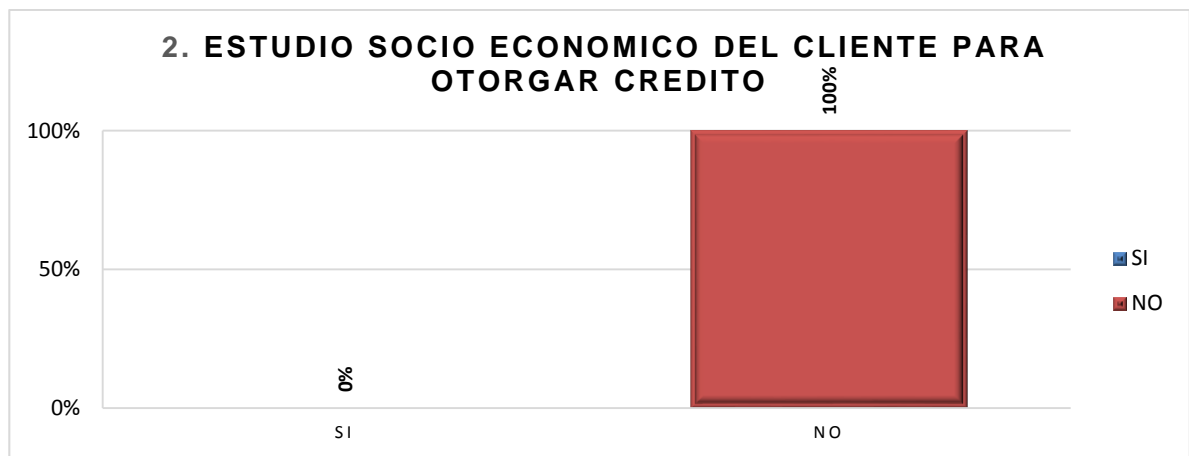
Cuadro 2. Estudio socioeconómico del cliente para el crédito

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 2. Estudio socioeconómico



Análisis: La siguiente ilustración en el cuadro 2 y grafico 2 indica que absolutamente no se aplica el estudio socio económico para otorgar un crédito a futuros cliente de la empresa.

3. ¿La cartera vencida de los clientes ha generado?

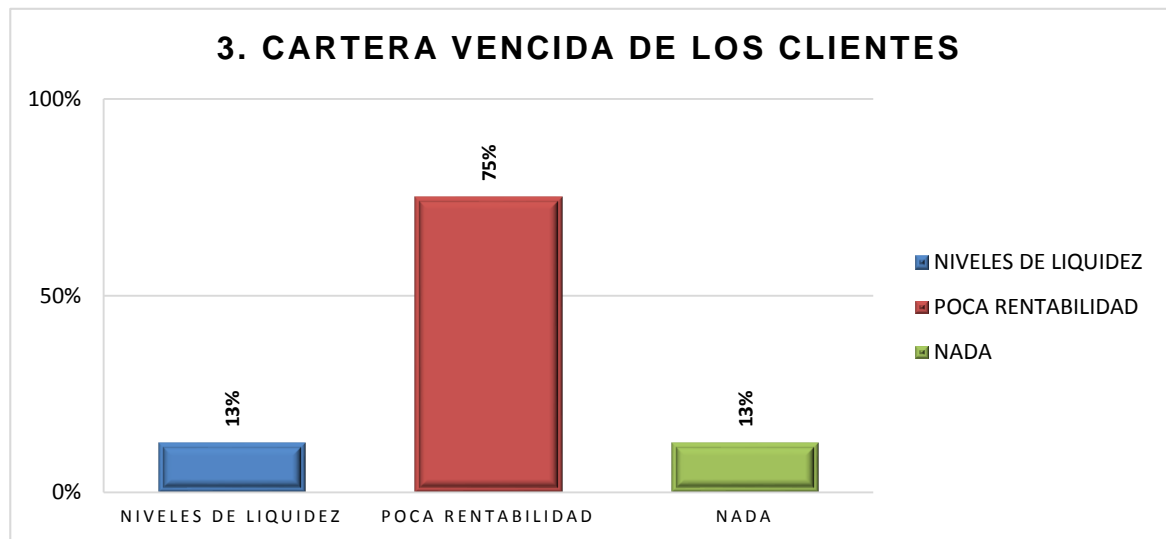
Cuadro 3. Cartera vencida

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
NIVELES DE LIQUIDEZ	1	13%
POCA RENTABILIDAD	6	75%
NADA	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 3. Cartera vencida de los clientes



Análisis: Según los resultados obtenidos en el cuadro 3 y gráfico 3 de la cartera vencida de los clientes demuestra que el 75% de ellos ha generado poca rentabilidad en la empresa.

4. ¿Existen políticas de crédito?

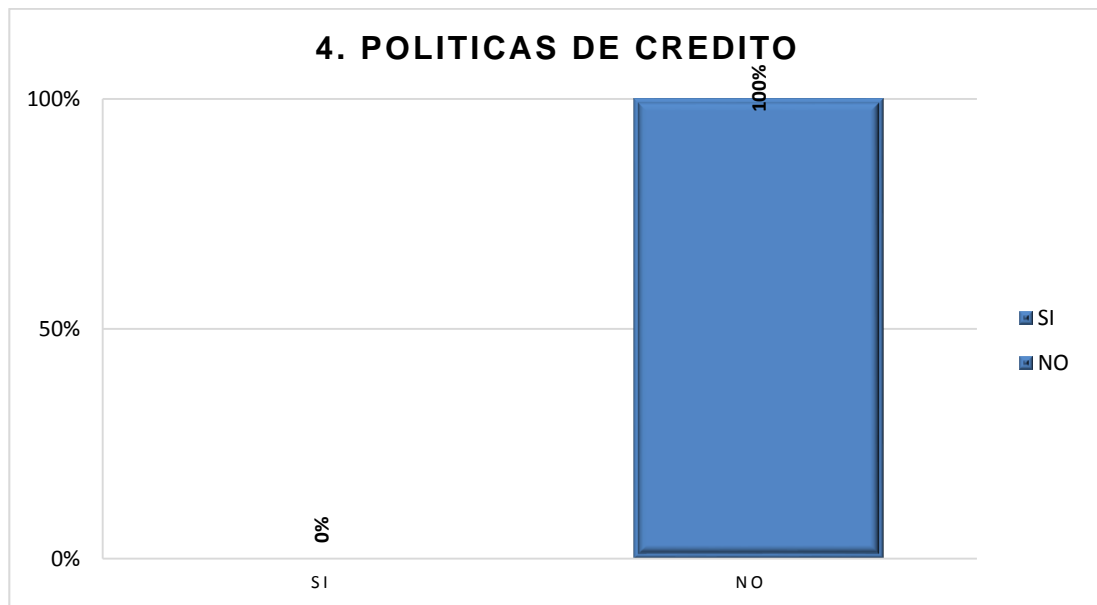
Cuadro 4. Políticas

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 4. Políticas de crédito



Análisis: Según la encuesta se observa que en la tabla 4 y grafico 4 de las políticas de crédito el mayor porcentaje el 100%, es decir no existen políticas de crédito.

5. ¿De qué manera la empresa realiza los cobros de los créditos otorgados a sus clientes?

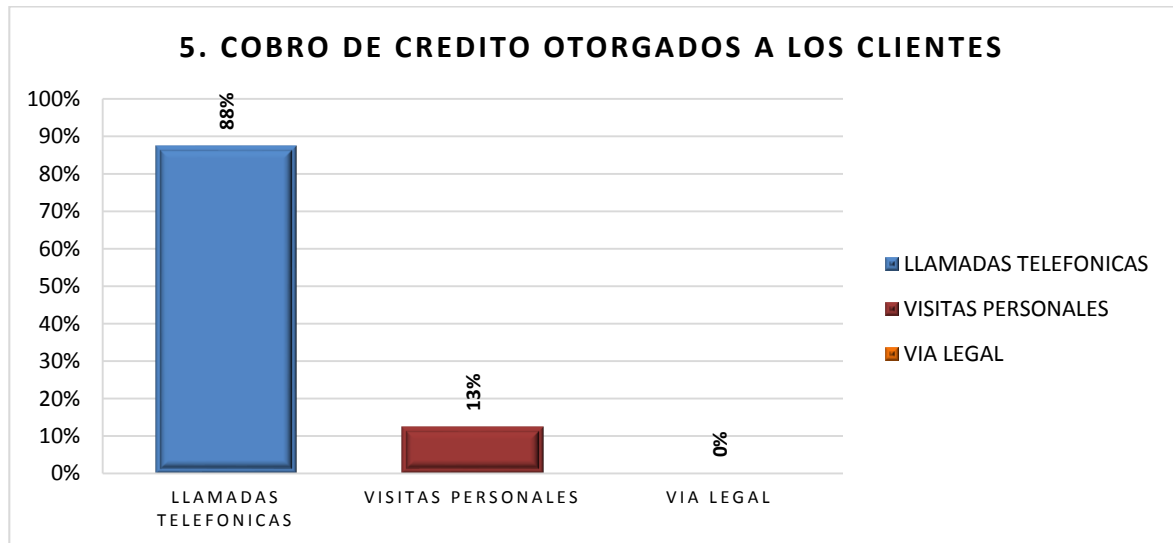
Cuadro 5. Cobro de crédito

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
LLAMADAS TELEFÓNICAS	7	88%
VISITAS PERSONALES	1	13%
VÍA LEGAL	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 5. Cobro de crédito otorgado a clientes



Análisis: Se observa en la ilustración del cuadro y gráfico 5 del cobro de crédito otorgado a los clientes el 88% se lo realiza por teléfono un 13% visitas personales.

6. ¿Cree que los resultados financieros de la empresa deben ir orientados a establecer una política de control?

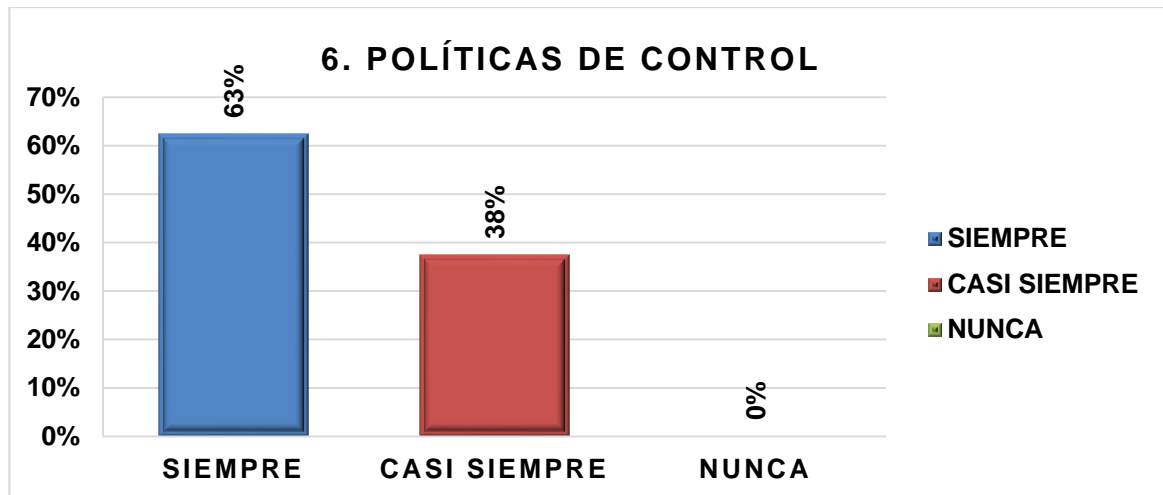
Cuadro 6. Políticas

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
SIEMPRE	5	63%
CASI SIEMPRE	3	38%
NUNCA	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 6. Políticas de control



Análisis: En la tabla 6 y gráfico 6 de políticas de control el 63% opina que debe ser siempre, y un 38% casi siempre dando como resultado el 100%.

7. ¿Considera Ud. que para mejorar la recuperación de la cartera de crédito se debe capacitar al personal?

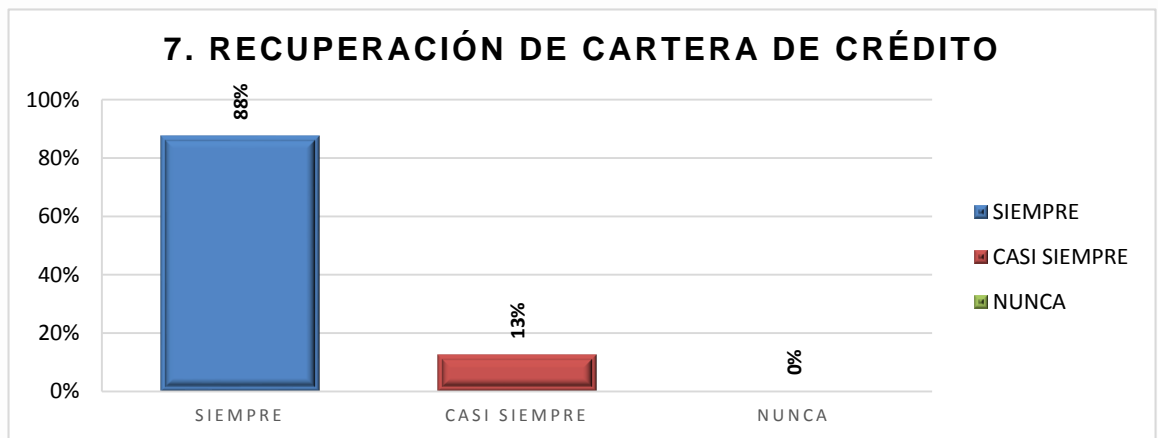
Cuadro 7. Recuperación de cartera

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
SIEMPRE	7	88%
CASI SIEMPRE	1	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 7. Recuperación de la cartera de crédito



Análisis: el siguiente cuadro y grafico número 7de la recuperación de la cartera de crédito el 88% de los encuestados opina que debe realizarse siempre y el 13% casi siempre.

8. ¿Cree usted que se debería aplicar estrategias permanentes para mejorar la recaudación de los recursos de la empresa?

Cuadro 8. Estrategias de mejoras

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 8. Estrategias para mejorar la recaudación de recursos



Análisis: La siguiente ilustración en el cuadro y gráfico 8 de las estrategias para mejorar la recaudación de recursos el 100% de los encuestados dijo que si se debe aplicar.

9. ¿Considera Ud. Necesario planificar la gestión de control crediticia para alcanzar las metas propuestas a corto y largo plazo?

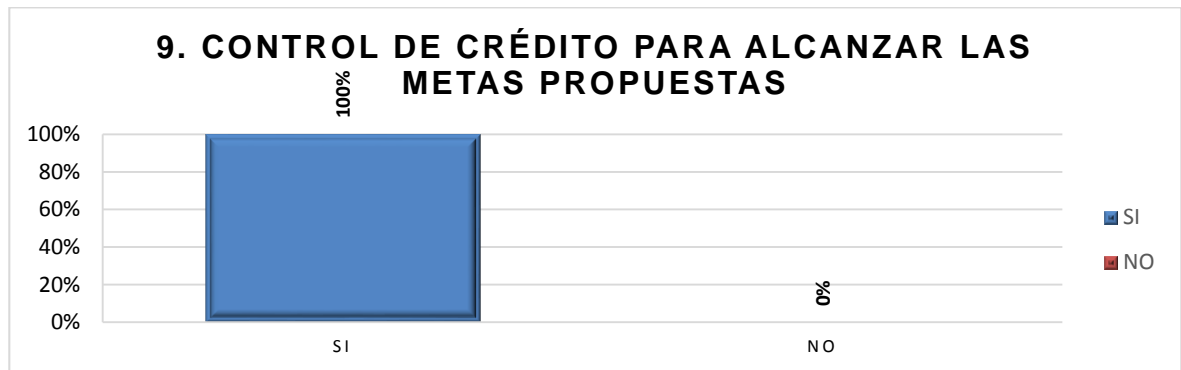
Cuadro 9. Control de crédito

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 9. Control de crédito para alcanzar las metas propuestas



Análisis: La ilustración del cuadro 9 y gráfico 9 indica que en mayor porcentaje el 100% es factible un control de crédito para lograr las metas propuestas de la empresa.

10. ¿La empresa cuenta con un sistema de control de la cartera de crédito vencida?

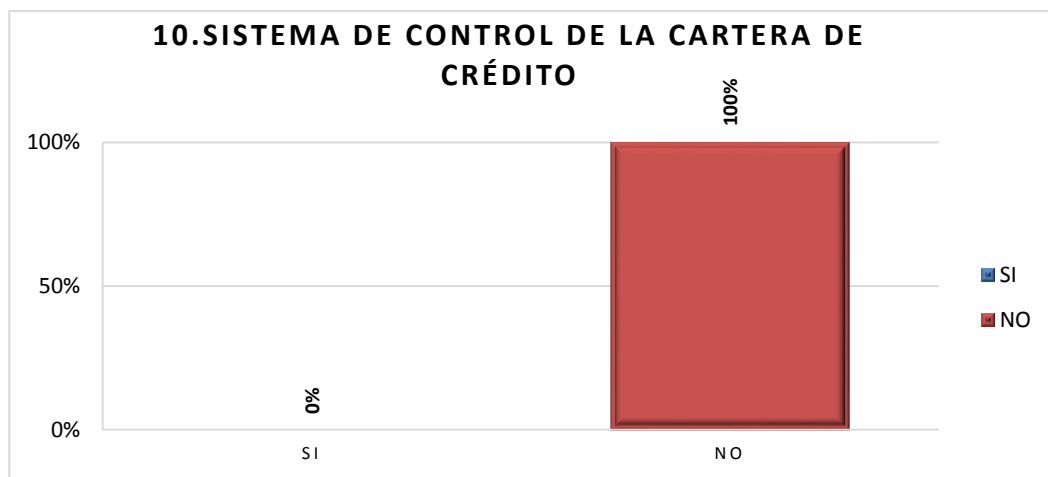
Cuadro 10. Sistema de control

Opción	Valor /Absoluto	Valor /Relativo
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: encuesta

Elaborado por: Javier Herrera

Gráfico 10. Sistema de control de la cartera de crédito



Análisis: El cuadro y el gráfico 10 del sistema de control de cartera de crédito el porcentaje mayor de 100% no cuentan con un sistema de control.

4.1.3 Análisis de la cartera de crédito vencida

Cuadro 11. Ventas

TIPO DE VENTA	VENTAS	PORCENTAJE
VENTAS AL CONTADO	168.754,50	35%
VENTAS A CRÉDITO	312.874,78	65%
TOTAL VENTAS	481.629,28	100%

Fuente: Shop Motorcycle Custom

Elaborado por: Javier Herrera

Cuadro 12. Ventas a crédito

CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA	181.467,37	58%
CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE	131.407,41	42%
TOTAL VENTAS A CRÉDITO	312.874,78	100%

Fuente: Shop Motorcycle Custom

Elaborado por: Javier Herrera

Mediante la obtención y análisis de datos adquiridos se observa que la empresa tiene una cartera de crédito que representa el 65% del total de sus ventas, de la cual el 58% representa cartera de crédito vencida y con el 35% restante es estimado como cartera vigente.

Esto se ha podido establecer a través de un exhaustivo análisis mediante un proceso de revisión de cada cuenta por cobrar y clasificándolo de la siguiente manera.

Cuentas vigentes. Se consideró a todos los clientes que se encontraban al día en sus pagos es decir 0 días de atraso pagos puntuales.

Cuentas vencidas. Se consideró aquellas que estaban vencidas con más de 30 días, las cuales se encontró notas de que se les había llamado por teléfono pero aun así no se había registrado el pago.

Se observa que no se cuenta con procesos de control correctos, para la recuperación efectiva de la cartera de crédito lo cual está registrando una cartera con un alto índice de morosidad ya que no se cuenta con parámetros, básicos no han establecido un proceso de crédito y cobranza adecuado, los créditos se otorgan sin ningún parámetro establecido, siendo el gerente de la empresa quien autoriza verbalmente el crédito a personas conocidas.

4.1.4 Análisis FODA

Cuadro 13. FODA

FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Base de datos con clientes fijos ✓ La imagen corporativa de la empresa ✓ El personal de la empresa
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Automatización de los procesos de venta en el mercado ✓ Demanda de nuestros productos ✓ Ingreso de nuestros productos nuevos mercados internacionales
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No contamos con un sistema de control crediticio ✓ No existen políticas de crédito ✓ Deficiencia de los recursos humanos ✓ Poca capacidad de gestión en la cartera de crédito
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inestabilidad financiera en la empresa ✓ Poca adquisición de inventarios ✓ Cambios de reformas de importación

Elaborado por: Javier Herrera

4.1.5 Resultado del objetivo 2

4.1.5.1 Análisis del proceso administrativo y financiero actuales.

Los procesos administrativos que lleva esta empresa actualmente no son realizados técnicamente sino empíricamente con pequeñas nociones de conocimiento en el tema y muestran un alto nivel de deficiencia, no utilizando la innovación de las direcciones funcionales, y además no se aplica el proceso de planificación y organización en la toma de decisiones.

En lo financiero se ha podido notar que existe poco flujo de efectivo debido a que se encuentra en proceso de recuperación, el mismo que está retrasando la adquisición de importación de nuevos productos para la demanda de abastecimiento de accesorios y partes de motos dentro del mercado local.

Como falencias se ha podido observar en el personal que labora en esta empresa no cuenta con capacitación continua, de acuerdo a los puestos en que se desempeñan en sus labores lo cual causa retraso, en la gestión administrativa y financiera y por ende afecta la recuperación de la cartera de crédito.

4.1.5.2 Misión

“Shop Motorcycle Custom”, es una empresa orientada a satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo accesorios y partes de alta calidad para motocicletas de alto cilindraje.

4.1.5.3 Visión

Ser una empresa líder y reconocida de prestigio con posicionamiento en el mercado nacional e internacional, empleando tecnología de vanguardia y capacidad de distribución para cubrir las expectativas de nuestros clientes motorizados.

4.1.5.4 Objetivos

- ✓ Ser líderes en el mercado nacional e internacional en la venta de accesorios de motocicletas de alto cilindraje.
- ✓ Capacitar al personal de forma continua con el objetivo de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.
- ✓ Darse a conocer a través de las redes sociales productos que se ofrecen para los motociclistas.
- ✓ Asociarse a los mejores proveedores del mundo para dar a los productos un valor agregado que se traduzca en beneficio para nuestros clientes y personal de la empresa.

4.1.5.5 Estrategias de marketing

- ✓ Tener un buen posicionamiento sitio (web)
- ✓ Participar en stand de motociclismo, haciendo demostración de nuestros productos.

4.1.5.6 Estrategias de productos

- ✓ Efectuar ofertas a determinados productos y en establecidas fechas, con el fin de captar nuevos clientes.
- ✓ Realizar un porcentaje del 30% de descuento a nuevos productos de introducción.

4.1.5.7 Estrategias de promoción

- ✓ Ofrecer cupos de descuentos.
- ✓ Ofrecer envíos gratis en compras superiores a cien dólares americanos.
- ✓ Obsequiar una camiseta por las ventas superiores a cien dólares.

4.1.5.8 Recursos de la empresa

Recursos con la que cuenta la empresa para su funcionamiento.

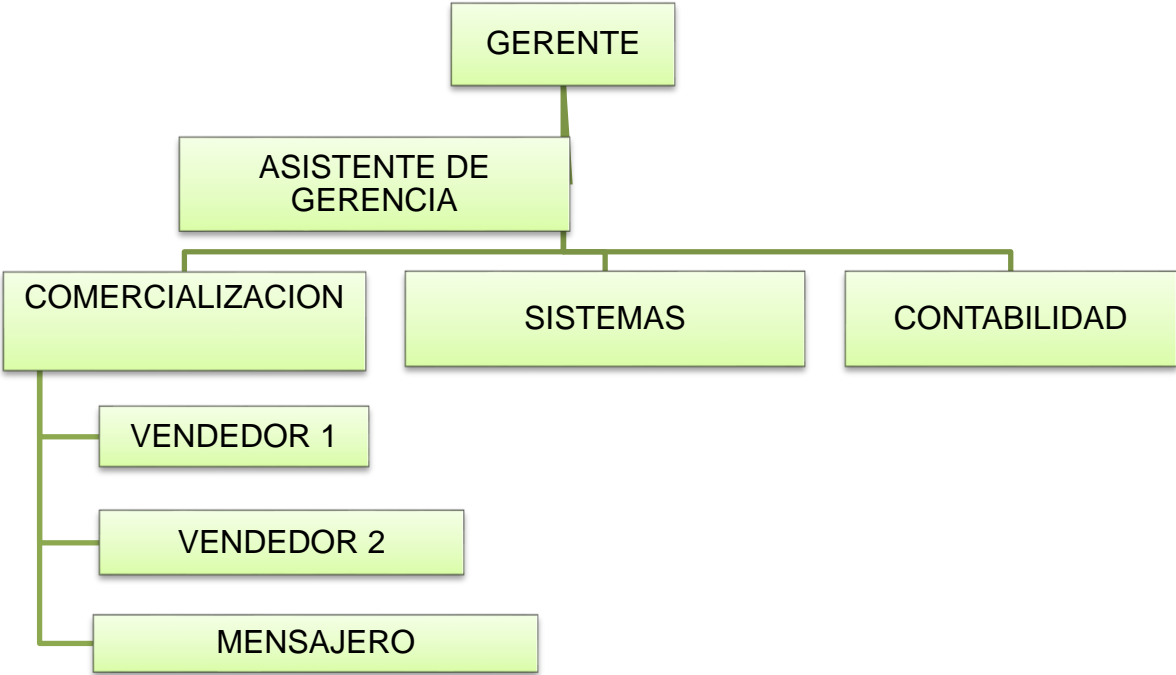
Gráfico 11. Recursos de la empresa



Elaborado por: Javier Herrera

4.1.5.9 Recursos humanos

Gráfico 12. Organigrama



Elaborado por: Javier Herrera

RECURSOS FINANCIEROS

La empresa cuenta con capital propio para el desarrollo de sus actividades comerciales.

RECURSOS MATERIALES

- ✓ Instalaciones
- ✓ Equipos de oficina
- ✓ Muebles y enseres
- ✓ Vehículo
- ✓ Productos terminados inventarios

RECURSOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Página web
- ✓ Software de facturación en línea
- ✓ Plataforma de cobro en línea
- ✓ Servicio de internet banda ancha

4.1.6 Resultados del objetivo 3

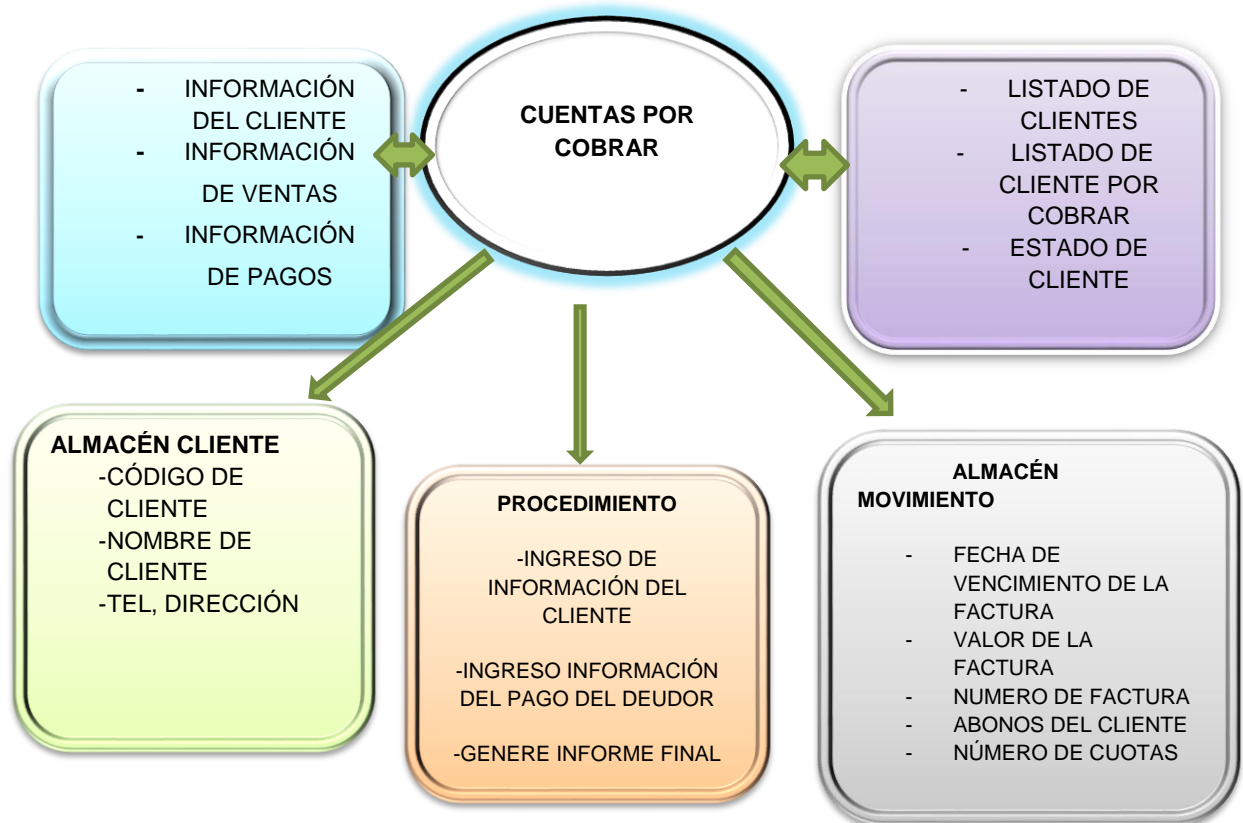
El diseño que planteado para la recuperación de la cartera vencida de la empresa Shop Motorcycle Custom es el siguiente:

- ✓ Realización de un informe mensual que refleje los estados de la cartera de crédito.
- ✓ Socializar la relación con las demás áreas de la empresa
- ✓ Ejecución de la cobranza en las diferentes etapas del crédito
- ✓ Control de acuerdos de pagos pactados entre la empresa y los clientes
- ✓ Elaborar la programación de actividades que tenga interrelación con las demás áreas
- ✓ Trasladar oportunamente las obligaciones en mora para su cobro jurídico
- ✓ Diseñar un control estadístico de la cartera tanto vigente como vencida
- ✓ Control de las obligaciones que se enviaron al cobro jurídico

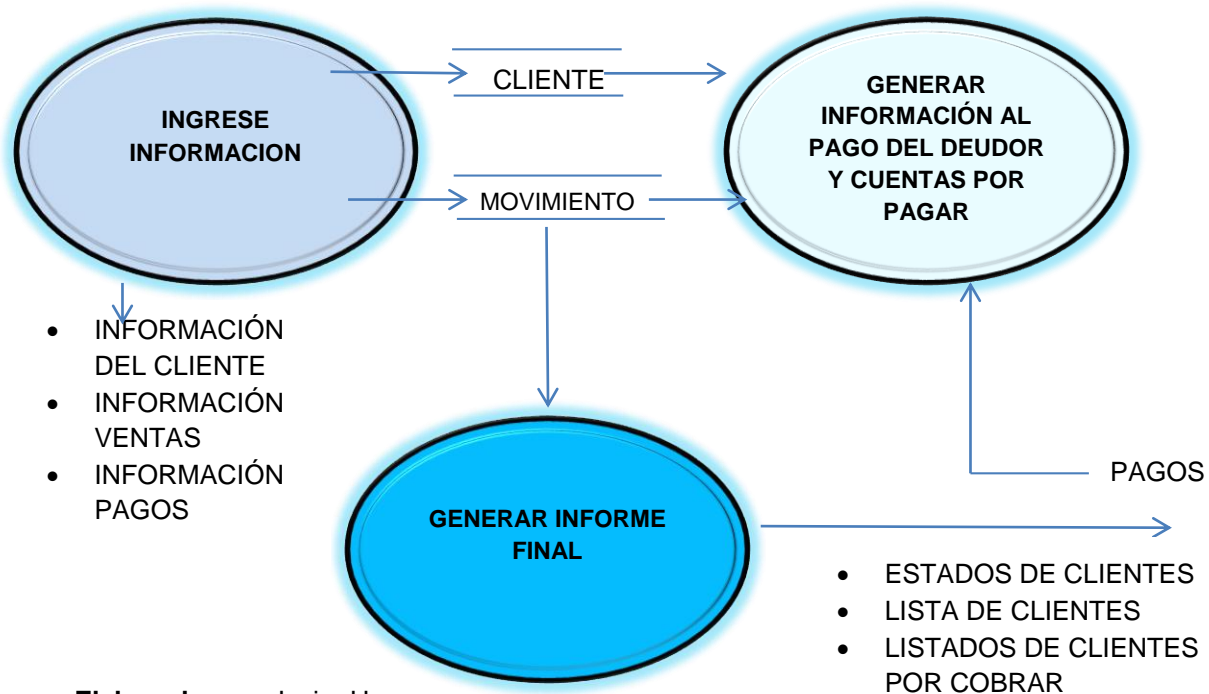
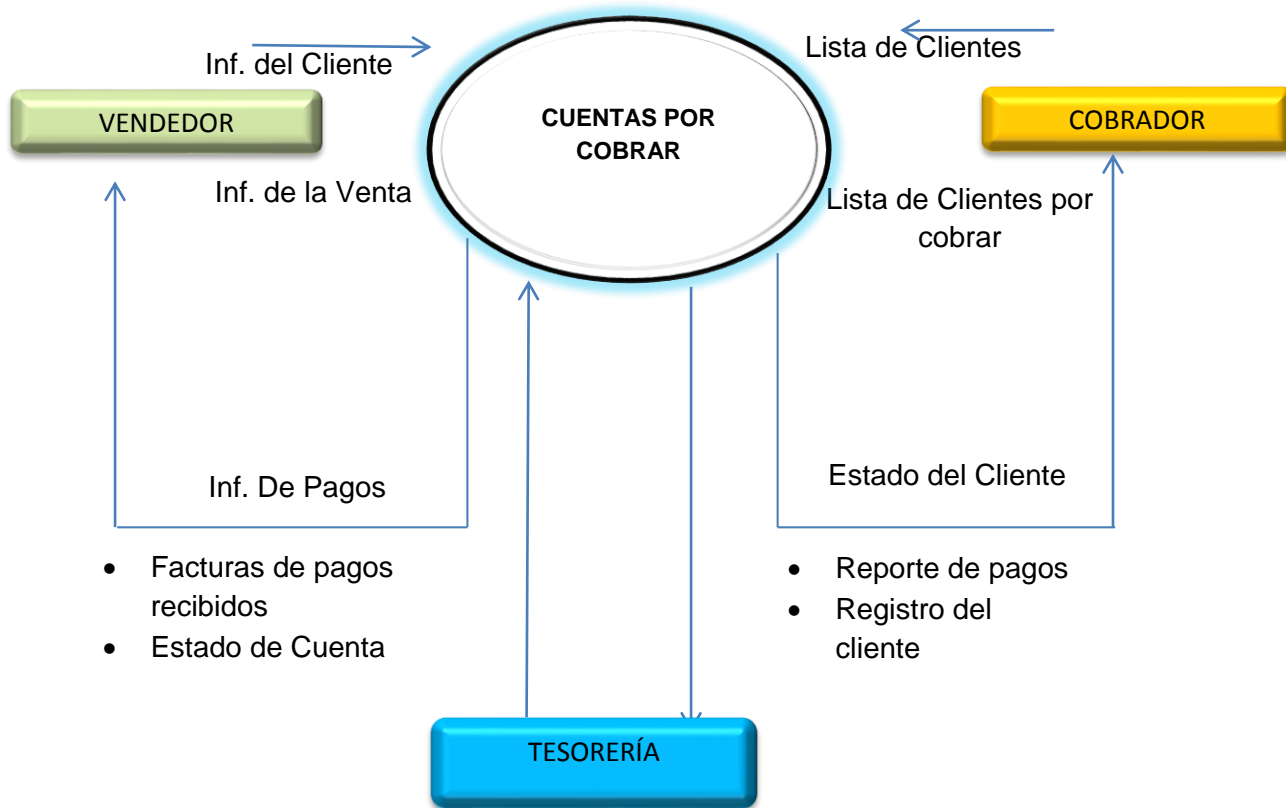
- ✓ Coordinar con la persona encargada de llevar el archivo que contiene la información del cliente desde la solicitud del crédito hasta el otorgamiento del mismo
- ✓ Supervisar permanentemente el buen desarrollo de recaudación de la cartera de crédito
- ✓ Actualizar diariamente el sistema de cartera con bases en los pagos detalladamente
- ✓ Revisar con el cliente su estado de cuenta en caso de requerimiento del mismo
- ✓ Enviar periódicamente el estado del crédito al cliente
- ✓ Elaborar y coordinar el desarrollo de cobranza jurídica
- ✓ Atender a los clientes que vayan directamente a la oficina
- ✓ Elaborar mensualmente un presupuesto de recaudos, con bases a los informes a los sistemas y pasarlo a la gerencia para su aprobación y control
- ✓ Entregar las referencias solicitadas por los clientes siempre sometidas al manejo de su crédito
- ✓ Obtener los documentos necesarios para respaldar el castigo de la cartera anual acordado con la dirección general
- ✓ Responder de manera oportuna y precisa amable toda la información que reclamen los clientes en relación con sus cuentas con la entidad
- ✓ Tener actualizada de forma permanente toda la información del cliente: razón social, dirección, teléfono, cupo, cedula o ruc certificado de cámara de comercio información financiera (estado de situación inicial garantías etc.)
- ✓ Establecer las cuentas de difícil recaudo y presentar el informe a la dirección general
- ✓ Se recomienda la creación y actualización constante de los manuales de cartera y cobranza y en general de las políticas de áreas.

Estructura para el manejo de cuentas por cobrar

Gráfico 13. Estructura del manejo de cuentas por cobrar.



Elaborado por: Javier Herrera



Elaborado por: Javier Herrera

4.2. Discusión

- ✓ Realizar un análisis situacional de la cartera de crédito de la empresa.

Se realizó el análisis de la cartera de crédito y se pudo constatar que existen irregularidades, en los procesos para la ejecución de la misma por ejemplo no se lleva un reporte general .Donde se muestre el total de las cuentas por cobrar vigentes y el detalle del total de las cuentas por cobrar vencidas esto se debería de realizar para tener una idea clara a cuánto asciende mi monto mensual real de recuperación de cartera de crédito.

Se ha demostrado con los resultados obtenidos de los documentos existentes en la empresa y se ha podido establecer el total de la cartera de cartera de crédito, el total de la cartera vigente y el total de cartera de crédito vencida que asciende en un porcentaje del 58% del total de la cartera de crédito.

Aprobación de la hipótesis específica 1

Se ha podido constatar que la hipótesis del objetivo específico 1 si es comprobable ya que si es posible la obtención de la realidad de la empresa para el año 2013 como se planteó en la hipótesis específica.

- ✓ Analizar los procesos administrativos y financieros actuales e identificar sus falencias y conocer la misión, visión, objetivos, estrategias y recursos que dispone la empresa.

En la recopilación de información se pudo observar que hay deficiencia en los procesos administrativos y financieros debido a que no hay una preparación, capacitación al personal que labora en la empresa también observamos que hay perfiles de empleados laborando que no encajan en el puesto de trabajo que se encuentran desarrollando es por esta razón que no se pueden alcanzar las metas

propuestas dentro de la organización y por ende se pierde la visión y misión y estrategias de alcanzar con buenos resultados, el análisis de toda esta información lleva claramente a identificar los principales problemas donde se encuentran ubicados para poder dar las medidas correctivas del caso.

Aprobación de la hipótesis específica 2

La hipótesis específica 2 es comprobable ya que el análisis de los procesos administrativos y financieros permitió conocer las falencias dentro de la organización.

- ✓ Diseñar un proceso de Recuperación de cartera de crédito vencida y estructuración de un sistema para el manejo de cuentas por cobrar de la empresa Shop Motorcycle Custom.

En el análisis de la información obtenida de la empresa Shop Motorcycle Custom que en sus procesos de control y manejo de la cartera de crédito no tienen un sistema computarizado de cartera que permita generar reportes de cuentas vencidas por cobrar, cuentas vigentes y menos de fechas exactas de cobro esto produce deficiencias en la recuperación de la cartera de crédito.

Si se contara con un sistema integrado que permita obtener toda la información necesaria la cartera de crédito se controlaría de manera eficiente es por esto que hemos recomendado diseñar un sistema que se ajuste a las necesidades de la empresa.

Aprobación de la hipótesis específica 3

Gerencia aprobó el diseño y estructuración del sistema para la recaudación de la cartera de crédito también se tomó en consideración las recomendaciones que se han hecho en esta investigación.

- ✓ Analizar la gestión administrativa y financiera y su relación con la recuperación de la cartera de crédito de la empresa shop Motorcycle Custom año 2013.

Se analizó la gestión administrativa y financiera de la empresa Shop Motorcycle Custom y se pudo constatar con los resultados obtenidos que existían falencias administrativas por ende una deficiencia en la recuperación de la cartera de crédito la cual se está creando inestabilidad financieros ya que esto ha reducido la adquisición de inventarios para la venta.

Aprobación de la hipótesis específica General

El análisis en la gestión administrativa financiera da como resultado que si es posible la recuperación de la cartera de crédito aplicando los procesos recomendados para la empresa Shop Motorcycle Custom.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Con la información recopilada de la empresa Shop Motorcycle Custom se concluye lo siguiente:

- ✓ Analizando la situación de la empresa se pudo constatar de que no posee políticas de crédito y cobranzas por lo tanto registra un alto índice de morosidad del 58% ya que no se cumple con los pagos a tiempo, se identificó que tiene falencias debido a que no se analiza a los clientes a quienes se les ha otorgado crédito en áreas como es historial crediticio, solvencia económica, capacidad de pago y documentos complementarios que se puedan ejecutar vía legal.
- ✓ Que el personal que labora en la empresa no cumple con los procesos administrativos ya que existe desconocimiento técnico, lo que da como resultado que las estrategias aplicadas por esta empresa sean deficientes ya que no se cuenta con un personal calificado tanto en su ejecución como en el conocimiento de la misión, visión y objetivos los cuales son importantes dentro de la empresa porque permiten conocer a donde se aspira llegar.
- ✓ Se observó que la empresa no cuenta con un proceso de control y sistema para el manejo de las cuentas por cobrar que establezca pasos a seguir para lograr control anticipado de cobro u organizar la carpeta de cobro.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Establecer políticas de control de crédito y cobranzas para que así la empresa pueda recuperar la cartera de crédito de manera eficiente y evitar riesgos a futuro.

- ✓ Brindar capacitaciones al personal que labora en ella para que de esta manera se cumplan los procesos administrativos y que den a conocer a sus colaboradores a través de folletos cual es la misión, la visión, los objetivos de la misma para que logre sus metas propuestas.

- ✓ Aplicar procesos de recuperación de cartera de crédito vencida para la empresa Shop Motorcycle Custom, y también que se aplique un sistema computarizado del manejo de cuentas por cobrar ya que es la mejor manera de llevar un control de las cuentas por cobrar, para así evitar riesgos futuros de inestabilidad financiera.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada

AMARU, MAXIMIANO ANTONIO CESAR (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION TEORICA GENERAL Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS* (1 ED.). MEXICO: PEARSON EDUCACION.

BATEMAN, SNELL, THOMAS S. (2009). *ADMINISTRACION LIDERAZGO Y COLABORACION EN UN MUNDO COMPETITIVO* (8 ED.). MEXICO: MCGRAW-HILL-INTERAMERICANO EDITORES.

BESLEY,SCOTT, BRIGHAM.EUGENE F (2010). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION* (14 ED.). MEXICO: LEARNIG EDITORES,S.A DE C.V.

BLOCK,HIRT, STANLEY B,GEOFFEY (2010). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA*. MEXICO: MCGRAW HILL.

BRAVO SANTILLAN, LAMBRETON TORRES, MARQUEZ GONZALEZ, MARIA DE LA LUZ,VIVIANA, HUMBERTO (2010). *INTRODUCCION A LAS FINANZAS* (4 ED.). MEXICO: PEARSON EDUCACION.

CHIAVENATO, IDALVERTO (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (2 ED.). MEXICO: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.

CROURSE, DONALD (2012). *MECANICA DE MOTOCILETA*. MEXICO.

DAFT, MARCIC, RICHARD L.,DOROTHY (2009). *INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION* (6 ED.). MEXICO: COSEGRAF.

GARCIA, SANTILLAN (2012). *DICCIONARIO ECONOMIA Y ADMISTRACION*.

GOLIEB, R.P (2012). *CREDITO Y COBRANZA*.

JONES, GARETH. R, GEORGE,JENNIFER M. (2010). *ADMINISTRACION CONTEMPORANEA* (6 ED.). MEXICO: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.

DAFT, MARCIC, RICHARD L.,DOROTHY (2009). *INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION* (6 ED.). MEXICO: COSEGRAF.

MEYERS, BREALEY R. (2009). *"FUNDAMENTOS DE FINANCIACION EMPRESARIAL"*. MCGRAWHILL.

MUÑOZ, HEREDIA, CESAR; (2012). *ADMINISTRACION BASICA*. QUEVEDO.

PALACIOS, BLANCO JOSE LUIS. (2012). *ADMINISTRACION DE LA CALIDAD* (2 ED.). MEXICO: TRILLAS.

PEREZ, CARBALLO VEIGA, JUAN F (2013). *CONTROL DE GESTION EMPRESARIAL* (9 ED.). MADRID: GRAFICAS DEHON.

PRIETO, JORGE ELIECER (2012). *GESTION ESTRATEGICA ORGANIZACIONAL* (4 ED.). BOGOTA: ECOE EDICIONES.

SALGUERO. (2010).

SEDER. (2010). *CREDITO Y COBRANZA*.

STEPHEN, P. ROBBINS, MARY COULTER (2010). *ADMINISTRACION, DECIMA EDICION*. MEXICO: IMPRESORA APOLO S.A DE C.V. CENTENO 162.

THOMPSON, PETERAT, GAMBLE, STRICKLAND III (2012). *ADMINISTRACION ESTRATEGICA* (18 ED.). MEXICO: MCGRAW-HILL.

VAN HORNE, WACHOWICZ., JAMES C, JHON M. (2010). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACION FINANCIERA* (13 ED.). MEXICO: PEARSON EDUCACION.

WERNER. (2012).

LINKOGRAFÍA

CONASEP.ORG. (S.F.). *WWW.CONASEP.ORG*. RECUPERADO EL 13 DE MARZO DE 2015, DE [HTTP://WWW.CONASEP.ORG/IMAGES/PDF/QUIENES%20SON%20LAS%20PERSONAS%20NATURALES.PDF](http://www.conasep.org/images/pdf/quienes%20son%20las%20personas%20naturales.pdf)

GUERRERO, I. L. (09 DE JULIO DE 2014). *CAFERACERPASION.COM*. RECUPERADO EL 15 DE MARZO DE 2015, DE [HTTP://WWW.CAFERACERPASION.COM/DIFERENCIAS-ENTRE-CAFE-RACER-BOBBER-STREET-TRACKER-BRAT-STYLE-Y-CUSTOM/](http://www.caferacerpasion.com/diferencias-entre-cafe-racer-bobber-street-tracker-brat-style-y-custom/)

IMPORTANCIA.ORG. (2013). *IMPORTANCIA.ORG*. RECUPERADO EL 3 DE ABRIL DE 2015, DE [IMPORTANCIA.ORG: HTTP://WWW.IMPORTANCIA.ORG/GESTION-EMPRESARIAL.PHP](http://www.importancia.org/gestion-empresarial.php)

MOTORPASIONMOTO.COM. (03 DE JULIO DE 2013). *MOTORPASIONMOTO.COM*. RECUPERADO EL 15 DE MARZO DE 2015, DE [HTTP://WWW.MOTORPASIONMOTO.COM/CUSTOM/GUIA-PARA-NO-LIARSE-CON-LOS-ESTILOS-CUSTOM](http://www.motorpasionmoto.com/custom/guia-para-no-liarse-con-los-estilos-custom)

S.R.I. (S.F.). *SRI.GOB.EC*. RECUPERADO EL 02 DE MARZO DE 2015, DE [HTTP://WWW.SRI.GOB.EC/DE/136](http://www.sri.gob.ec/de/136)

VILCARROMERO, RUIZ RAUL (2013). *LA GESTIÓN EN LA PRODUCCIÓN*. (F. U. GARCILASO, ED.) OBTENIDO DE EUMED.NET: [WWW.EUMED.NET/LIBROS-GRATIS/2013A/1321/1321.PDF](http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf)

CAPÍTULO VII
ANEXOS

Anexo 1.- Encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Objetivo: De la presente encuesta es para determinar la gestión administrativa y financiera situacional actual, de la empresa en su proceso de recuperación de la cartera de crédito vencida.

¿Cuál es el porcentaje de cartera de crédito vencida que existe en la empresa?

ALTO 75% a 100% ()

MEDIO 50% a 74% ()

BAJO 10% a 41% ()

¿Existe un adecuado estudio socioeconómico del cliente para otorgar el crédito?

SI ()

NO ()

¿La cartera vencida de los clientes ha generado?

NIVELES DE LIQUIDEZ ()

POCA RENTABILIDAD ()

NADA ()

¿Existen políticas de crédito?

SI ()

NO ()

¿De qué manera la empresa realiza los cobros de los créditos otorgados a sus clientes?

LLAMADAS TELEFÓNICAS ()

VISITAS PERSONALES ()

VÍA LEGAL ()

¿Cree que los resultados financieros de la empresa deben ir orientados a establecer una política de control?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

NUNCA ()

¿Considera Ud. que para mejorar la recuperación de la cartera de crédito se debe capacitar al personal?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

NUNCA ()

¿Cree Usted Que se debería aplicar estrategias permanentes para mejorar la recaudación de los recursos de la empresa?

SI () NO ()

¿Considera Ud. Necesario planificar la gestión de control crediticia para alcanzar las metas propuestas a corto y largo plazo?

SI () NO ()

¿La empresa cuenta con un sistema de control de la cartera de crédito vencida?

SI () NO ()

Anexo 2.- Nómina del personal de la empresa

CARGO	PERSONAL
GERENTE	1
ASISTENTE DE GERENCIA	1
SISTEMA	1
ASISTENTE DE CONTABILIDAD	1
JEFE DE VENTA	1
VENDEDOR	2
MENSAJERO	1
TOTAL	8

Anexo 3.- Balance General

SHOP MOTORCYCLE CUSTOM
BALANCE GENERAL
del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013

ACTIVOS		PASIVOS	
Activos Corrientes		Pasivos Corrientes	
<hr/>		<hr/>	
Caja	2,542.64	Cuentas por pagar proveedores	3,475.11
Bancos	9,842.64	Part. Trabajadores por pagar	22,567.71
Mercaderías	16,542.54	Imp renta por Pagar	<u>28,134.42</u>
Cuentas por Cobrar	<u>312,874.78</u>	Total Pasivos Corrientes	54,177.24
Total Activos Corrientes	341,802.60		
Activos Fijos		Pasivos no Corrientes	
<hr/>		<hr/>	
Terreno	45,874.01	Obligaciones Financieras L/P	21,854.74
Edificios	256,337.96		
Maquinarias y Equipos	44,857.59		
Vehículos	59,874.44		
Muebles y Enceres	15,420.60		
Equipos de Computación	2,940.00		
(-) Depreciación activos Fijos	<u>-12,309.26</u>		
Total Activos Fijos	412,995.34	Patrimonio	
		<hr/>	
TOTAL DE ACTIVOS	<u>754,797.94</u>	Patrimonio	579,016.67
		Utilidad del ejercicio	<u>99,749.29</u>
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>754,797.94</u>



ING. Marcos Cerezo Figueroa
C.I # 120378550-4



C.P.A. José Heredia Castro
Reg. 45027

Anexo 4.- Estado de Resultados

SHOP MOTORCYCLE CUSTOM
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013

Ventas Totales		481,629.28
- Costo de Ventas		
Inventario Inicial	10,587.22	
+Compras	240,541.51	
=Disponible para vender	251,128.73	
- Inventario Final	16,542.54	
= Costo de ventas	234,586.19	
Utilidad Bruta en Venta		247,043.09
-Gastos Operacionales		96,591.67
Administrativos	55,676.76	
Sueldos y Salarios	12,847.56	
Beneficios sociales	3,984.42	
Mant. Propiedades Platas y Equipos	3,789.89	
Repuestos	3,854.57	
Honorarios Profesionales	4,800.00	
IVA que se carga al Gasto	847.11	
Impuestos y Contribuciones	12,487.59	
Gastos varios	384.57	
Servicios Públicos	2,548.72	
Útiles de Oficina	875.54	
Mantenimiento de vehículo	4,572.65	
Combustible	4,684.14	
Ventas	40,129.37	
Sueldos y Salarios	16,248.87	
Beneficios sociales	3,548.46	
Publicidad	18,000.00	
Costo alojamiento web	647.47	
Materiales de empaque	1,684.57	

Financieros	785.54	
Servicios bancarios	<u>785.54</u>	
Utilidad Neta Operacional		150,451.42
Participación de trabajadores 15%		22,567.71
Utilidad antes de impuestos a la renta		127,883.71
Impuesto a la renta		28,134.42
Utilidad neta del ejercicio		<u><u>99,749.29</u></u>



ING. Marcos Cerezo Figueroa
C.I # 120378550-4



C.P.A. José Heredia Castro
Reg. 45027

Anexo 5.- Fotos









RAT BIKE



STREE FIGHTER



CHOPPER



BOBBER



BAGGER



CAFÉ RACER



BRAT STYLE



SCRAMBLER

