



UNIVERSIDAD LAICA “VICENTE ROCAFUERTE” DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA**

TEMA:

LAS VENTAS A CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ

TUTORA:

ING. COM. ANGELA DUQUE GONZÁLEZ, MSC

AUTORA:

SILVIA STEPHANIE CHAMBA VIVERO

Guayaquil, 2017



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TITULO Y SUBTITULO:

Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez

AUTOR/ES:

Silvia Stephanie Chamba Vivero

REVISORES:

Ing. Com. Ángela Duque González

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE
ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

Contabilidad y auditoría

FECHA DE PUBLICACIÓN:**N. DE PAGS:**

100

ÁREAS TEMÁTICAS:**PALABRAS CLAVE:**

Cuentas por cobrar, ventas a créditos, seguimiento, aprobación, control, índices financieros

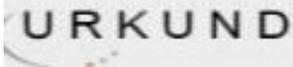
RESUMEN:

Las ventas a créditos dentro de la empresa son equivalentes a cuentas por cobrar de los clientes, las cuales son efectuadas por la actividad comercial que se dedica, esto son los activos corrientes importantes dentro de la empresa, debido a que son de rápida comercialización en el mercado. Se debe tener en cuenta de aplicación de las políticas de créditos y cobranzas las cuales son de gran ayuda al momento de conceder créditos y determinar los plazos entregados para la cancelación.

N. DE REGISTRO (en base de datos):**N. DE CLASIFICACIÓN:**

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: Silvia Stephanie Chamba Vivero	Teléfono: 0986207147	E-mail: <u>silvia-17-1993@hotmail.com</u>
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Msc. Ing. Darwin Ordoñez Iturralde Teléfono: 042596500 Ext. 274 E-mail: <u>darwindordonez@ulvr.edu.ec</u> Director de la carrera: Ing. Verónica Ochoa Hidalgo MAE Teléfono: 042596500 Ext. 271 E-mail: <u>vochoah@ulvr.edu.ec</u>	

RESULTADO del URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document:

Submitted: 2017-04-18 01:16:00
Submitted By:
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<https://www.gestiopolis.com/que-es-solvencia-financiera-como-se-analiza/>
<http://documents.mv/documents/actividad-2-solucion-566f2424e799f.html>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/295>
<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/853>
<https://puntodevistaypropuesta.files.wordpress.com/2015/03/ratios-financieros-y-matematicas-de-la-mercadotecnia.pdf>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/843>
<https://books.google.com.ec/books?id=bFChhlsQMzoC&pg=PA335&dq=indice+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjaxuKa4fTPAhXQZiYKHZszBlwQ6AEIMzAE#v=onepage&q=indice%20de%20rentabilidad&f=false>
<https://books.google.com.ec/books?id=LH4fWkr2Cs4C&printsec=frontcover&dq=An%C3%A1lisis+de+estados+financieros+para+la+toma+de+decisiones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji2oSX8PTPAhVEcT4KHTR5AkkQ6AEIHDAA#v=onepage&q=An%C3%A1lisis%20de%20estados%20financieros%20para%20la%20toma%20de%20decisiones&f=false>
<http://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publicibros/AnálisisContable/AnálisisContable.pdf>

Instances where selected sources appear:

11

UNIVERSIDAD LAICA “VICENTE ROCAFUERTE” DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación LAS VENTAS A CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ, nombrada por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “LAS VENTAS A CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ”, presentado por la estudiante SILVIA STEPHANIE CHAMBA VIVERO como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA, encontrándose apto para su sustentación

Ing. Com. Ángela Duque González

C. I. 0914840244

Tutora

DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS DE AUTOR

La estudiante egresada **SILVIA STEPHANIE CHAMBA VIVERO**, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos de autor a la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Silvia Stephanie Chamba Vivero

C.I. 0931026843

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dar gracias a Dios por todas las bendiciones que me ha dado en todo mi trayecto estudiantil, laboral y en mi vida cotidiana. Por todas las fuerzas que me brindo cuando por circunstancia me sentí derrotada y que no podía seguir, sin embargo siempre estuvo hay para darme las impulsos necesarios para avanzar.

A mis padres y hermanos que han sido mi pilar fundamental para cumplir con este nuevo ciclo en mi vida, además de esforzarse y sacrificarse para darme la mejor educación, inculcarme valores de responsabilidad, honestidad y perseverancia, los mismos que siempre tendré presente en mi vida.

Además de un inmenso agradecimiento a mi tutora que me ha guiado en todo el proyecto de investigación y por compartir todos sus conocimientos, los cuales aportaron en el proceso para culminar con éxito y obtener mi título universitario.

Finalmente agradecer a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y a los docentes por todo los conocimientos impartidos por medio de las enseñanzas académicas y anécdotas.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación principalmente a Dios, que ha sido mi motor para cumplir con todos los objetivos propuestos, los cuales se han ido cumpliendo al transcurso de mi vida y por permitir este momento importante en mi formación profesional en la obtención de mi título universitario.

A mis abuelitas, a mis padres, hermanos y mis sobrinos que son mi mayor motivación para culminar este ciclo, por los consejos impartidos y sus palabras de ánimos que siempre están cuando los necesito y por el apoyo incondicional que me brindan diariamente.

ÍNDICE GENERAL

FICHA DE REGISTRO DE TESIS	ii
RESULTADO DEL URKUND.....	iv
CERTIFICADO DE ACEPTACION DEL TUTOR	v
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 Tema de investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Formulación del problema	4
1.4 Sistematización del problema	5
1.5 Objetivos de la investigación.....	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivo Específico	6
1.6 Justificación de la investigación	7
1.7 Delimitación de la investigación	7
1.8 Idea a defender.....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes.....	9
2.2 Bases teóricas.....	9
2.2.1 Ciclo económico	9
2.2.1.1 Ventas	10
2.2.2 Créditos.....	11
2.2.2.1 La 5 c del crédito	11
2.2.2.2 Concesión del crédito	12
2.2.3 Políticas de créditos	12
2.2.3.1 Cobranzas	13
2.2.3.2 Riesgos de créditos	13
2.2.3.3 Tipos de riesgos	14
2.2.4 Cuentas por cobrar.....	14

2.2.4.1	Clasificación Cuentas por cobrar.....	15
2.2.4.2	Análisis de la antigüedad de saldos	16
2.2.5	Estados Financieros	16
2.2.5.1	Estado de situación financiera	17
2.2.5.2	Estado de resultado integrales	18
2.2.5.3	Estado de flujo de efectivo	18
2.2.6	Análisis Financieros	19
2.2.6.1	Indicadores de liquidez	21
2.2.6.1.1	Liquidez corriente.....	21
2.2.6.1.2	Prueba ácida.....	22
2.2.6.1.3	Capital de trabajo.....	22
2.2.6.1.3.1	Administración del Capital de trabajo	23
2.2.6.2	Indicadores de solvencia.....	23
2.2.6.2.1	Apalancamiento	23
2.2.6.2.1.1	Apalancamiento operativo	24
2.2.6.2.1.2	Apalancamiento financiero.....	24
2.2.6.2.2	Endeudamiento	24
2.2.6.3	Indicadores de gestión	25
2.2.6.3.1	Rotación de cartera	25
2.2.6.3.2	Rotación de inventarios	26
2.2.6.3.3	Rotación de ventas	27
2.2.6.3.4	Período promedio de cobranza	27
2.2.6.3.5	Período promedio de pago	28
2.2.6.4	Indicadores de rentabilidad.....	28
2.2.6.4.1	Margen bruto	28
2.2.7	Marco legal	29
2.2.8	Marco conceptual.....	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		32
3.1	Antecedentes.....	32
3.2	Tipo de Investigación	32
3.2.1	Investigación descriptiva	32
3.2.2	Investigación documental	33
3.2.3	Investigación de campo	33
3.3	Población y Muestra	33

3.3.1 Población	33
3.4 Técnicas de investigación.....	34
3.4.1 Observación	34
3.4.2 Entrevista	34
3.4.3 Encuestas	35
3.4.4 Análisis de datos	35
3.5 Tratamiento de la información.- Procesamiento y Análisis.....	35
3.6 Resultado de la entrevista realizada al Gerente General	36
3.7 Interpretación de la entrevista realizada al Gerente General	38
3.8 Resultado de las encuestas realizada al personal de DLDAUDIO CAR.....	39
3.9 Interpretación de las encuestas realizada al personal de DLDAUDIO CAR	53
3.10 Análisis e interpretación de Estados financiero del año 2015	56
3.11 Análisis horizontal y vertical	65
3.12 Conclusiones del análisis horizontal y vertical fueron las siguientes:.....	68
3.13 La variación representativa entre los saldos de año 2015 con el año 2014	69
3.14 Conclusiones del análisis horizontal y vertical fueron las siguientes:.....	72
CAPÍTULO IV INFORME FINAL	73
4.1 Introducción.....	73
4.2 Objetivo	73
4.3 Justificación	73
4.4 Actividades realizadas	74
4.5 Hallazgos	74
4.6 Análisis del impacto	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	86
Encuestas a colaboradores de DLDAUDIO CAR	86
Entrevista al gerente de DLDAUDIO CAR	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	4
Tabla 2	33
Tabla 3	39
Tabla 4	40
Tabla 5	41
Tabla 6	42
Tabla 7	43
Tabla 8	44
Tabla 9	45
Tabla 10	46
Tabla 11	47
Tabla 12	48
Tabla 13	49
Tabla 14	50
Tabla 15	51
Tabla 16	52
Tabla 17	54
Tabla 18	55
Tabla 19	66
Tabla 20	70
Tabla 21	75

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 2	39
Figura 3	40
Figura 4	41
Figura 5	42
Figura 6	43
Figura 7	44
Figura 8	45
Figura 9	46
Figura 10	47
Figura 11	48
Figura 12	49
Figura 13	50
Figura 14	51
Figura 15	52

INTRODUCCIÓN

Las ventas a créditos son unos de los principales generadores de ingresos en las empresas. Se ofrece como estrategia para incrementar las ventas y obtener utilidades.

Las ventas a créditos dentro de la empresa son equivalentes a las cuentas por cobrar de los clientes, las cuales son efectuadas por la actividad comercial que se dedica, esto son los activos corrientes importantes dentro de la empresa, debido a que son de rápida comercialización en el mercado. Se debe tener en cuenta de aplicación de las políticas de créditos y cobranzas las cuales son de gran ayuda al momento de conceder créditos y determinar los plazos para la cancelación.

DLDAUDIO CAR, fue creada en el año 2002 en la ciudad de Guayaquil ofreciendo a su distinguida clientela una gran variedad de mercadería de repuestos automotrices, en la marcas Chevrolet, Hyundai, Kia, Nissan.

Al momento de la revisión se pudo determinar que la empresa no cuenta con manuales de políticas de créditos y cobranzas claramente definidas, lo que ocasiona que los créditos sean entregados sin ningún tipo de análisis y sin un límite de tiempo para ser recuperados, lo que provoca a la empresa no contar con la suficiente liquidez para cubrir sus obligaciones.

Por lo tanto, es de vital importancia realizar un análisis financiero para identificar el grado de afectación que tiene la empresa, con la información entrega por la empresa.

CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación

Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez

1.2 Planteamiento del problema

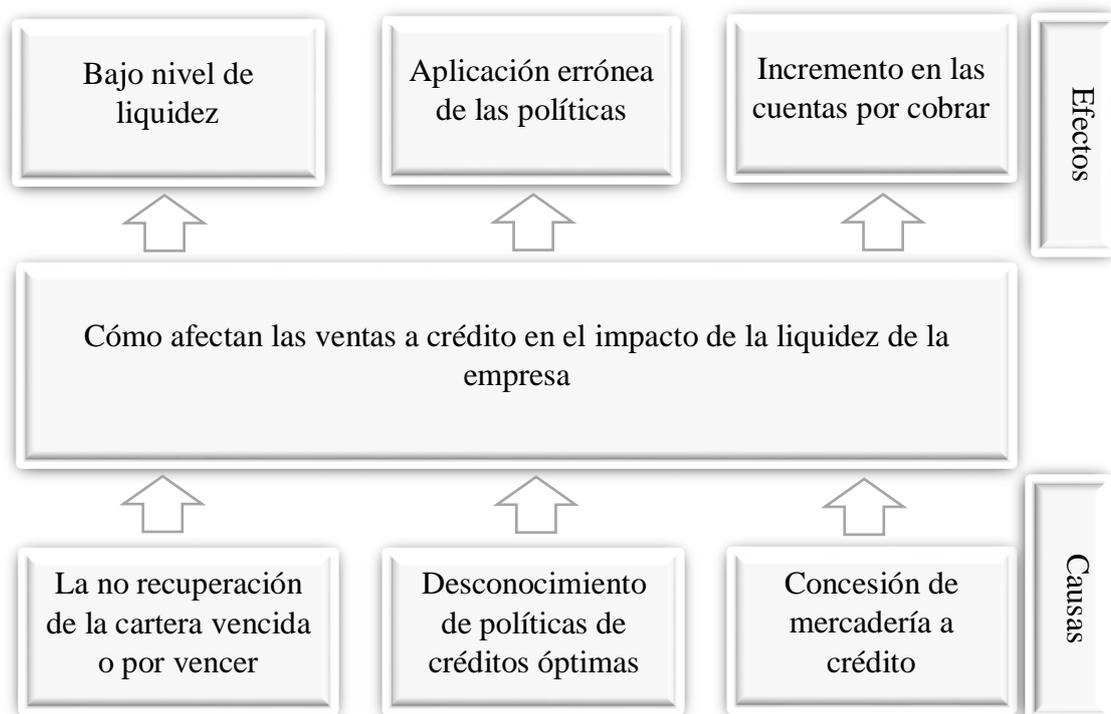


Figura 1. Árbol de problemas donde se detalla la problemática que se presenta en la empresa por las ventas a créditos.

En la actualidad la mayoría de las sociedades o compañías que desempeñan algún tipo de actividad económica enfrentan un alto riesgo en sus ventas, este factor se hace presente dado a que gran parte de las ventas son a créditos, las empresas optan por esta estrategia para la captación de antiguos y nuevos clientes. Además de no tener la certeza de que los créditos otorgados tengan una pronta recuperación, es decir no realizar una gestión de cobranzas rápida y eficaz que ayude a obtener

un margen de utilidad del bien o servicio ofrecido para mejorar la liquidez y poder cubrir sus costos y obligaciones.

Las ventas son de vital importancia para el giro del negocio debido a que la misma administra el capital de trabajo y la circulación del flujo del dinero, con la finalidad de generar más ventas e incrementar sus ingresos para afrontar deudas de corto y largo plazo.

Además que las cuentas por cobrar tienen gran relevancia dentro de la empresa y se debe llevar un minucioso seguimiento para que la recuperación sea inmediata y obtener rentabilidad.

DLDAUDIO CAR es una empresa dedicada a la comercialización al por menor de repuestos de vehículos automotrices, debido al sector económico en el que se encuentra está en la obligación de ofrecer créditos a sus clientes, lo que conlleva a que sus cuentas por cobrar se vean principalmente afectadas, la cual forma parte fundamental dentro de sus activos corrientes.

La problemática que se refleja en la información proporcionada son los otorgamientos de los créditos a los clientes, los cuales son dados entre 30, 60 y hasta 90 días de plazos a diferencia a los proveedores que solo le dan de crédito entre 30 a 45 días para cancelar las obligaciones adquiridas, la cual es una desventaja financiera puesto que mientras la empresa financia a sus clientes, está por otro lado debe pagar de contado o a un corto plazo a sus proveedores.

Además el otorgamiento excesivo que se dan a los clientes por ventas a créditos, las cuales no cumplen con los requisitos requeridos para conceder créditos ya que no cuentan con ningún tipo de garantía para su cancelación; debido a que la empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza óptimas para conceder, calificar y aprobar a los clientes mediante análisis, seguimiento y posterior cobro.

También de no contar con el personal capacitado para la implementación idónea en la concesión de créditos y recuperación de la cartera que ayuden a la empresa para su funcionamiento.

En sus registros mantiene deudas con entidades financieras para el financiamiento de importación de inventarios lo que ha generado un elevado interés debido a que los pagos no son realizados en el tiempo establecido. Lo cual provoca una afectación directa al resultado del ejercicio, es decir una disminución en la utilidad esperada y lo que conlleva a provocar insolvencia para cubrir otros tipos de gastos, por lo que la empresa no va a contar con la liquidez requerida para ser frente a sus obligaciones.

A continuación se presenta un informe interno de las cuentas por cobrar de la empresa DLDAUDIO CAR:

Tabla 1

Informes de las cuentas por cobrar

Año 2014		Año 2015	
Cuentas por cobrar	\$ 51.050,00	Cuentas por cobrar	\$ 69.300,00
(-) Ctas. incobrables	\$ 510,50	(-) Ctas. incobrables	\$ 693,00

Nota: Información elaborada por la autora con los datos tomados de la situación financiera de la empresa

1.3 Formulación del problema

¿Cómo afectan las ventas a crédito en la liquidez de la empresa?

1.4 Sistematización del problema

¿De qué manera afecta las ventas a créditos en la liquidez de la empresa?

En la actualidad las cuentas por cobrar han sido las causantes de diversos problemas dentro de las empresas, debido a que forma parte fundamental del activo circulante. Es importante que se tenga una gestión de cobro oportuna, para que las deudas no se encuentren con morosidad y no afecten la liquidez de la empresa y a su vez a la capacidad de pago.

La baja liquidez de DLDAUDIO CAR se hace visible cuando en el ciclo operativo de la empresa no se refleja el ingreso de efectivo por los cobros de las cuentas por cobrar, por ende, se verá afectada la situación financiera de la empresa ya que no contara con los recursos monetarios necesarios para mantenerse operativo y seguir desempeñado la actividad económica.

¿En qué proporción influyen los manuales de políticas de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa?

Los manuales de políticas de créditos y cobranzas sirven de gran aporte dentro de la empresa, ya que están alineados para conceder créditos y determinar el monto según la capacidad económica que tengan, debido a que se debe realizar el seguimiento y evaluación para tener la confianza de que las deudas entregadas sean canceladas en el tiempo establecido.

La no aplicación de los manuales de políticas de créditos y cobranzas en DLDAUDIO CAR es a consecuencia de no tenerlas definidas con claridad y de no poseer al personal altamente capacitado, lo que implica un inadecuado manejo al momento de conceder los créditos y posteriormente al recuperar esos valores entregados. Lo que ocasionaría incrementos en las cuentas por cobrar y desencadenar una serie de problemas económicos a la empresa por ausencia de liquidez.

¿En qué afecta la concesión de la mercadería a crédito en la liquidez de la empresa?

Para la concesión de créditos se debe tener en consideración los documentos legales y pertinentes que aporten y certifiquen que las deudas adquiridas van a ser canceladas.

La concesión de crédito de DLDAUDIO CAR está enmarcada en función a las relaciones humanas que se tiene con sus clientes, por ello no se tiene la certeza de que se realicen los pagos el tiempo pautado y en muchos casos que no se recuperen los valores de los bienes entregados.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Evaluar las ventas a crédito y su impacto en la liquidez de la empresa DLDAUDIO CAR.

1.5.2 Objetivo Específico

- Evaluar las ventas a créditos mediante el análisis de los indicadores financieros para determinar el impacto de la liquidez de la empresa.
- Analizar los manuales de políticas de créditos y cobranzas a través de revisiones de los procedimientos para identificar el nivel de liquidez de la empresa.
- Determinar el impacto que tienen la concesión de las mercaderías a créditos en la liquidez en la empresa mediante el estudio de las cuentas por cobrar.

1.6 Justificación de la investigación

Es importante tratar este tema ya que es primordial dentro de las empresas identificar su principal fuente de ingresos, como son las ventas al contado y crédito, además de implementar eficientes políticas de crédito y cobranzas que le permitirán establecer de manera acertada a qué tipo de clientes se puede conceder o negar la petición de crédito y de tener los documentos necesarios para la recuperación de la cartera de manera más ágil y evitar futuras pérdidas de dinero o fraudes.

Lo que conlleva a la empresa DLDAUDIO CAR a conocer de forma más detallada la situación económica que afronta e identificar las deficientes políticas que administra en sus ventas, para sugerir los correctivos necesarios para que la empresa obtenga liquidez, para la toma de decisiones oportunas y cumplir con los objetivos propuestos.

Además de ser un aporte a las futuras generaciones de estudiantes ya que la presente investigación tiene el objetivo de ofrecer conocimientos y lineamientos para un buen manejo de las ventas a créditos mediante herramientas financieras que servirán para la obtención de información financiera y económica de las empresas para identificar las dificultades e implementar, diseñar soluciones que permitan la óptima administración.

1.7 Delimitación de la investigación

- **Área:** Financiero
- **Periodo:** Desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015
- **Alcance:** Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez de la empresa DLDAUDIO CAR.

1.8 Idea a defender

Con la evaluación de las ventas a crédito de DLDAUDIO CAR permitirá establecer un control y seguimiento adecuado para la obtención de liquidez y un funcionamiento óptimo.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el proyecto de investigación se realizó mediante la revisión y análisis de diferentes autores que permitieron identificar los factores que influyen a las ventas a créditos no sean recuperadas de manera oportuna que permita a la empresa un óptimo desempeño y poder generar la liquidez necesaria para afrontar sus obligaciones.

2.2 Bases teóricas

Finanzas

Gitman y Zutter (2012) definen a “las finanzas como el arte y la ciencia de administrar el dinero” (p.3).

Dado que es muy importante tener en cuenta lo que le afecta a la empresa, es decir los ingresos y los gastos que se ven incurridos para el giro del negocio, ya que si no se tienen en cuenta se transformarían en pérdidas económicas para el desempeño de las actividades.

2.2.1 Ciclo económico

Morales y Morales (2014) expresan que el “ciclo económico, ciclo comercial o fluctuaciones cíclicas de la actividad económica a las oscilaciones recurrentes de la

economía, en las que una fase de expansión va seguida de otra de contracción, seguida, a su vez, de expansión, así sucesivamente” (p. 20).

Lo cual está orientado en función al dinero y la actividad económica a la que se dedica la empresa para incrementar sus beneficios y utilidades.

2.2.1.1 Ventas

Es la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien y / o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y, por otro, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador. (De la Parra y Madero, 2005, p. 33).

Es considerada a la acción de ofrecer un bien o servicio al mercado, el cual es el objetivo principal de la empresa; vender la mayor cantidad de productos a cambio de dinero para aumentar la liquidez.

Las ventas generalmente tienen varias formas de pagos, pero las más conocidas y que manejan en todas las empresas actualmente son:

- Ventas al contado: son aquellas ventas que se realizan y son canceladas al momento de la entrega del bien.
- Ventas a créditos: es aquel que el pago se realiza después de la transferencia del bien, es decir que se establece un plazo de pago determinado para la cancelación de la deuda.

2.2.2 Créditos

Explica que la palabra crédito es la oportunidad de percibir dinero, bienes o servicios sin desembolsar ninguna cantidad de dinero al momento de recibirlo sino que se compromete a realizar los pagos en las fechas establecidas (Brachfield, 2009, p. 20).

Por lo tanto, los créditos permiten financiar y satisfacer las necesidades de los clientes, puesto que no cuentan con la disponibilidad de liquidez para poderlos cancelarlos al momento de adquirirlos, es decir, que se facilita las forma de pagos de acuerdo al cliente.

2.2.2.1 La 5 c del crédito

Los factores de riesgo que se deben analizar al momento de otorgar créditos.

Conducta: es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente.

Capacidad de pago: evaluar la habilidad del cliente que tiene para generar los recursos necesarios y suficientes para cumplir con la deuda adquirida.

Capacidad de endeudamiento: es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos acorde al giro del negocio.

Condiciones macroeconómicas: es determinar el

comportamiento y la influencia que tiene la capacidad financiera del deudor.

Capacidad de pago proyectada: es analizar la capacidad que tiene el cliente para generar efectivo suficientes en el futuro, y cumplir con sus compromisos financieros. (Morales y Morales, 2014, p. 27).

Mediante los factores expuestos anteriormente sirven para que la empresa pueda tener el debido cuidado al momento de otorgar créditos, realizando el adecuado seguimiento e indagación correcta de los clientes.

2.2.2.2 Concesión del crédito

Según Brachfielde (2009) sostuvo que “la concesión de un crédito es la confianza que el proveedor tiene en la promesa de pago del deudor y en la solvencia económica del cliente” (p. 27).

Para que la empresa pueda otorgar créditos a los clientes se debe tener las garantías y referencia necesarias para analizar si tiene la solvencia y liquidez para afrontar este tipo de obligaciones, ya que por el otorgamiento se estaría poniendo en peligro la estabilidad financiera y económica de la empresa por los valores impagos de los consumidores.

2.2.3 Políticas de créditos

Las políticas de créditos son normas, lineamientos o procedimientos internos que orientan a la empresa para que evalúe y analice el otorgamiento de créditos, el cual ayudará a identificar y detectar que clientes están capacitados financieramente

para realizar los pagos, con la finalidad de servir como apoyo para obtener resultados óptimos en las concesiones de créditos.

2.2.3.1 Cobranzas

Según Morales (2014) indica que “es el encargado de realizar los cobros por los créditos que le fueron entregados y de salvaguardar el capital de la empresa” (p.90).

Como parte fundamental dentro de la empresa es el que se encarga de realizar el seguimiento y recuperación de los valores que están por vencer o los cuales ya se hayan excedido del tiempo establecido, para que los cobros se puedan realizar de forma rápida. Con políticas de cobros inapropiados la empresa está en riesgo de sufrir iliquidez y no tener los recursos suficientes para seguir operando, además que la misma no posee un departamento de cobranzas que pueda efectuar esta labor de recuperación de cartera.

2.2.3.2 Riesgos de créditos

Según Morales (2014) sostuvo que es el que “evalúa los factores que pueden influir en la respuesta de los clientes para cumplir sus obligaciones inherentes a los créditos y, con ello, establecer la correspondiente implementación de medidas para mitigar esos riesgos” (p. 94).

Los riesgos de los créditos deben estar medidos por cada cliente, para identificar o establecer si existe la posibilidad de que el cliente incumpla con la empresa en no realizar el pago convenido en el momento que se efectuó la entrega del bien o servicio.

2.2.3.3 Tipos de riesgos

Existen dos tipos de riesgos que son generados según su naturaleza:

Riesgos puros: es la que existe la posibilidad de sufrir una pérdida.
Por ej.: un flagelo.

Riesgo especulativo: es donde la empresa puede ganar o perder.
Por ej.: una inversión. (Brachfielde, 2009, p. 39).

Los riesgos que se puedan presentar en la concesión de créditos llegan hacer muy importante en la empresa, ya que se podrán identificar si existen beneficios o pérdidas al conceder los bienes a los clientes para la futura cancelación.

2.2.4 Cuentas por cobrar

En el 2014 Moreno muestra que “los activos circulantes atienden a su convertibilidad en efectivo en el término de un año y los no circulantes agrupan conceptos que se transformaran en efectivo en un plazo mayor de un año” (p. 29).

Según Fierro (2011) manifiesta que “las cuentas y documentos por cobrar representan derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones de créditos” (p. 157).

Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa, los cuales generarán un beneficio en el futuro. (Flores y Salazar, 2014, p. 38).

Las cuentas por cobrar se originan por el otorgamiento de créditos que ofrece la empresa al momento de la entrega de un bien o servicio el cual sirve de gran impulso económico para mantener a los clientes actuales y las captaciones de nuevos clientes.

2.2.4.1 Clasificación Cuentas por cobrar

Se clasifica de acuerdo su exigibilidad:

- ✓ Cuentas a corto plazo: son aquellas que son canceladas en un plazo no mayor a un año.

- ✓ Cuentas a largo plazo: son aquellas que son canceladas en un plazo mayor a un año.

Como las cuentas por cobrar son importantes dentro de la empresa, se debe llevar un control en los registros y operaciones que se dan por las ventas de los productos, que son la clave fundamental del ingreso del efectivo.

Además que las ventas a créditos son de gran importancia en la empresa, ya que representan un porcentaje considerado en las ventas debido a que es un impulso para que se pueda convertir en líder del mercado.

Por ello es esencial que la empresa cuente con políticas de créditos y cobranzas óptimas para la entrega y recuperación de la cartera para poder generar liquidez y minimizar el riesgo de morosidad e incobrabilidad.

Por consiguiente deberá contar con un personal capacitado e idóneo que realice las actividades de cobranzas y la verificación de las cuentas por cobrar, así como la implementación de mecanismo que ayuden a la empresa a la recuperación de la cartera en el tiempo establecido.

Además de realizar el correcto seguimiento para que el cliente califique y se le asigne el monto para un crédito dentro de la empresa, para tener la certeza de que se va a cancelar la deuda, caso contrario comenzara a sentirse estragos en las cobranzas y lo que provocaría afectaciones en el flujo de efectivo.

Lo más importante que se debe tener en cuenta es el análisis del flujo antes de definir el plazo y los montos, ya que la empresa tendrá que evaluar que dichas ventas aun no serán canceladas y deberá administrar con el dinero que ingrese con las ventas a contado hasta que las deudas sean pagadas en el tiempo establecido.

2.2.4.2 Análisis de la antigüedad de saldos

De acuerdo a la investigación realizado por Molina (2005) indica que para que se esté al día las cuentas por cobrar se debe realizar un análisis de antigüedad de saldos para saber con exactitud los valores adeudados a la empresa (p. 31).

Por ende, es una herramienta muy importante, ya que se podrá establecer la situación económica dentro de la empresa con relación a los clientes que tiene deudas vencidas o por vencer.

2.2.5 Estados Financieros

Es el resumen final de la actividad del ente económico en una fecha determinada. Se clasifica:

- Estado de situación financiera
- Estado de resultado integrales
- Estado de flujo de efectivo
- Estado de cambios en el patrimonio
- Notas de estados financieras (Godoy, 2012, p. 11).

Se puede definir que son informes emitidos para que la empresa tenga conocimiento de la situación económica y financiera, observando los cambios que tiene en una fecha o un periodo determinado.

Con la finalidad de suministrar información financiera acerca del rendimiento, mejorar la estabilidad de la empresa en el mercado y tomar decisiones acordes para un buen funcionamiento.

2.2.5.1 Estado de situación financiera

Moreno (2009) define como un “documento contable que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo” (p. 6).

Activo

Según Wanden-Berghe y Fernández (2012) sostuvo que son “bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro” (p. 23).

Pasivo

Guzmán, A., Guzmán, D. y Romero (2005) expresa que “los pasivos representan el endeudamiento de la empresa con terceros, que son personas naturales o jurídicas con la que establecen relaciones comerciales” (p. 34).

Patrimonio

En el 2012, Prieto indicó que el patrimonio “es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones de la empresa” (p. 28).

Es esencial analizar la situación financiera de la empresa para observar cómo evoluciona en un período y así poder determinar en qué nivel de liquidez se encuentra la empresa para afrontar obligaciones con terceros. Ya que el patrimonio es fuente de financiamiento para que la empresa pueda seguir operando.

2.2.5.2 Estado de resultado integrales

Según Brock y Palmer (1987) detalla que es la “muestra de la situación financiera de una empresa en un momento determinado. Refleja lo que la empresa posee y debe, así como la participación del propietario” (pp. 11-12).

En consecuencia, el análisis del estado financiero será importante porque este reflejará la operatividad en el desempeño de la empresa, con el objetivo de minimizar riesgo en el funcionamiento y la obtención de liquidez.

2.2.5.3 Estado de flujo de efectivo

Van Horne y Wachowicz (2010) opina que “es reportar flujos de entrada y salida de efectivo en una empresa durante un periodo” (176).

Es donde se registran los movimientos de entrada y salida de efectivos en un período en la empresa. (Herz, 2015, pág. 29).

Para efectos de presentar qué actividades de la empresa genera efectivo, éstas se clasifican en:

Actividades de operación: constituye la principal fuente de ingresos de la empresa.

Actividades de inversión: son los pagos que tienen su origen en la adquisición de activos no corrientes y otros activos no incluidos en el efectivo y otros activos líquidos.

Actividades de financiamiento: comprenden los cobros procedentes de la adquisición por terceros de títulos valores emitidos por la empresa o de recursos concedidos por entidades financieras. (Gómez, 2012, pp. 11-17).

Con este estado financiero servirá primordialmente dentro de la empresa por que se determinará la entrada y salida de dinero, esta herramienta será de ayuda debido a que se podrán proyectar en un tiempo determinado para poder cubrir obligaciones o deudas que contraiga y de verificar si cuenta con la liquidez necesaria para cancelarlas.

2.2.6 Análisis Financieros

Como el conjunto de técnicas y herramienta, así como la interpretación de estas, que nos permitirá responder a las necesidades de los usuarios de la información contable y que además posibilitará la proyección de los datos financieros en el futuro, con el fin de ayudar a la toma de decisiones. (Palomares y Peset, 2015, p. 259).

Según Burgos (2009) expone que el análisis financiero sirve como un examen objetivo que se utiliza como punto de partida para proporcionar referencia acerca de los hechos concernientes a una empresa (p. 6).

El análisis financiero constituye una técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas

en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u alguna otro movimiento, o análisis en general de un resultado en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión. (Palma, y Torres, 2015, p. 41).

Con un análisis financiero se puede conocer la estabilidad y posicionamiento que tiene la empresa en cada una de sus cuentas, es por ello que es importante realizar un análisis sobre las cuentas por cobrar para evaluar y estudiar la información financiera para saber con exactitud la situación de la empresa. También de verificar que la información que se refleja en los estado financieros sean acorde al giro del negocio.

Por lo cual, con la información proporcionada por la empresa se analizará la importancia de las cuentas por cobra, para sugerir las medidas correctivas necesarias para el funcionamiento y mejorar el posicionamiento en el mercado.

Método de análisis vertical.

Según el método de análisis vertical consiste en relacionar y evaluar las cifras de un mismo período representadas de manera porcentual para identificar el funcionamiento de la empresa. (Camacho, 2002, pág. 200).

Método de análisis horizontal.

De acuerdo a Barajas (2008) manifiesta que el método de análisis horizontal consiste en comparar los resultados de los estados financieros durante años sucesivos (p. 81).

Los indicadores financieros permiten realizar comparativas entre los diferentes períodos contables o económicos de la empresa para conocer cuál ha sido el comportamiento de la misma a través de tiempo y así poder hacer proyecciones a corto , mediano y largo plazo. (Balarezo y Fajardo,2015, p. 31).

Servirá de gran ayuda para obtener los resultados mediante la investigación e implementación de herramientas que permitan cuestionar como se ha estado administrando y financiando la empresa en relación a años pasados.

Los indicadores o razones que se utilizara para el análisis de la empresa son:

- Indicadores de liquidez
- Indicadores de solvencia
- Indicadores de gestión
- Indicadores de rentabilidad

2.2.6.1 Indicadores de liquidez

Según Pindado (2001) define a la “liquidez como la facilidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago en el momento de su vencimiento” (p. 23).

2.2.6.1.1 Liquidez corriente

Chapa, Gámez, Ramírez, y Treviño (2012) explican que “esta razón indica la cantidad de activos circulantes que se encuentran disponible para hacer frente a los pasivos circulantes” (p. 77).

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

Mediante esta fórmula se podrá determinar si le empresa tiene la disponibilidad de cancelar deudas de corto y largo plazo, para poder financiarse de manera eficaz en sus recursos.

2.2.6.1.2 Prueba ácida

Como define Aching (2006) que “es aquel indicador que al descartar del activo corriente las cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo” (p. 17).

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

Este indicador podrá cuantificar la capacidad de pago que tiene la empresa hacia las obligaciones contraídas con los proveedores y de evaluar cómo se está administrando la empresa para generar recursos mediante la actividad económica que se está ejerciendo.

2.2.6.1.3 Capital de trabajo

Según Morales y Morales (2014) define al capital de trabajo como “los activos corriente menos los pasivos corriente de la empresa, los cuales les permite tomar decisiones de cómo financiar sus activos” (p. 89).

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

El objetivo primordial es de saber cuánto dinero tiene disponible la empresa, para cumplir con las obligaciones y reducir el riesgo de una crisis de liquidez.

2.2.6.1.3.1 Administración del Capital de trabajo

Indica cómo debemos administrar el capital de trabajo de la empresa, para maximizar la rentabilidad y optimizar las inversiones que se hagan, mediante la revisiones de las cuentas del activo circulante (Tanaka, 2005, p. 213).

El capital de trabajo es fundamental dentro de la empresa ya que tendrá muchas oportunidades para poder financiarse y contar con la capacidad de generar flujos de dinero para solventar los gastos incurridos en el negocio.

2.2.6.2 Indicadores de solvencia

Se permitirá medir en qué grado se encuentra la empresa con relación a sus acreedores en un financiamiento, además de identificar los riesgos que se ocasionaría si la empresa no puede hacer frente a sus deudas.

2.2.6.2.1 Apalancamiento

Es el efecto que se produce en la estructura financiera de las empresas como consecuencia de la utilización de fondos propios o ajenos para financiar sus operaciones, produciéndose un incremento de su rentabilidad, a través del cambio en su estructura financiera y operativa. (Córdova, 2012, pág. 153).

2.2.6.2.1.1 Apalancamiento operativo

Según Córdova (2012) se refiere “a las herramientas que la empresa utiliza para producir y vender; esas herramientas son las maquinarias, el recurso humano y la tecnología” (p. 154).

$$\text{Apalancamiento operativo} = \frac{\text{Margen de contribución}}{\text{Utilidad antes de interese e impuestos}}$$

Permite establecer estrategias para que los costos sean menores dependiendo del volumen de ventas.

2.2.6.2.1.2 Apalancamiento financiero

Huertas (2009) puntualiza que el apalancamiento financiero “como la capacidad de la empresa para utilizar sus gastos financieros para minimizar el efecto de las fluctuaciones, cambios o variaciones de la utilidad antes de intereses e impuestos sobre las ganancias por acciones comunes u ordinarias” (p. 4).

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Patrimonio}}}{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos e intereses}}{\text{Activo total}}}$$

Admite establecer estrategias con las deudas con terceros para alcanzar incrementos en la utilidad de la empresa.

2.2.6.2.2 Endeudamiento

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros detalla que el endeudamiento permite determinar en nivel financiero de la empresa, ya que indica que tanto depende de sus acreedores y de que disponibilidad posee para endeudarse.

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

Permite saber con exactitud cómo está constituida la empresa, es decir identificar sus pasivos y patrimonio, por ende, se reflejara detalladamente cómo va hacer frentes con las obligaciones adquiridas.

Además de ser una herramienta fundamental e indispensable para que oriente hasta que nivel de endeudamiento puede soportar la empresa.

2.2.6.3 Indicadores de gestión

Son también llamados razones de actividad, y muestran la eficiencia en el manejo de las inversiones y el empleo de los recursos disponibles; en estos indicadores interviene con frecuencia el concepto de rotación, como método de análisis dinámico para medir indirectamente la liquidez del sistema empresarial, en el llamado ciclo de liquidez del sistema empresarial o sistema de circulación de fondos, interpretado como la secuencia que sigue una unidad monetaria invertida en capital de trabajo, en el proceso de generación de la utilidad correspondiente. (Fuentes, 2012, p.139).

2.2.6.3.1 Rotación de cartera

Refleja las veces que las cuentas por cobrar giran, habitualmente se realiza en un año determinado, la fórmula que se aplica.

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

Respecto a la cartera, y entendiendo que está representa buena parte de los recursos de la empresa en manos de clientes, debe tener políticas óptimas de gestión y cobro, y en cuanto al plazo que se da a los clientes, este debe estar acorde con las necesidades financieras y los costos financieros que pueda tener la empresa por tener recursos sobre los cuales no puede disponer y que no están generando rentabilidad alguna, a no ser que se adopte una política de financiación que ofrezca un rendimiento superior al costo financiero que generarían esos mismos recursos. (Alcívar y Asunción, 2015, p. 27).

Por ello, es de vital importancia llevar un debido seguimiento de las cuentas por cobrar, mediante las políticas de créditos y de cobranzas que faciliten la generación de la liquidez suficiente para administrar e invertir en la empresa para que siga operando con normalidad sin ningún tipo de inconveniente financiero, que ayuden a cubrir las deudas u obligaciones que se deben incurrir para una buen funcionamiento.

2.2.6.3.2 Rotación de inventarios

Constituye un factor clave en la gestion estrategica del surtido eficiente, ya que permite gestionar a nivel cuantitativo cada unade las referencias en relacion a los coeficientes y ratios de rotacion, con el objetivo de poder determiar el surtido ideal y establecer criterios estrategicos en la localizacion de los productos sobre la superficie de ventas y su presentacion en el lineal desarrollado. (Palomares,2015, p. 298).

Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Inventario}}$$

Este ratio financiero facilita la identificación de los inventarios cuanto tiempo tiende a demorarse para transformarse en dinero, ya que si es alta la rotación se podrá determinar que la mercadería permanece poco tiempo en la empresa y se tiene una buena administración, caso contrario si es menor la rotación no se tiene un óptimo manejo.

2.2.6.3.3 Rotación de ventas

Con este indicador se analizará y medirá la eficiencia del activo total y las ventas en un determinado tiempo. (De Jaime, 2013, pp. 150-151).

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

Con ello, se podrá medir las ventas y la rentabilidad económica de la empresa en relación a sus inventarios y los activos que se posee.

2.2.6.3.4 Período promedio de cobranza

Gitman y Zutter (2012) presentan que es “el período promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro” (p. 68).

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

Este indicador indica el tiempo que transcurre para cobrar a los clientes los valores adeudados hacia la empresa.

2.2.6.3.5 Período promedio de pago

Da como resultado a la tardanza o demora que la empresa para saldar las cuentas a sus proveedores. (Herrero, 2013, p.58).

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{365}}$$

Mediante este indicador se podrá cuantificar el tiempo que se demora la empresa para pagar a sus proveedores.

2.2.6.4 Indicadores de rentabilidad

Fernández y Casado (2008) definen a la rentabilidad como “la relación entre el beneficio o excedente económico y el capital invertido durante un periodo de tiempo” (p. 27).

2.2.6.4.1 Margen bruto

Según Díez (2010) define que es “el beneficio que reporta la actividad básica de la empresa” (p. 14).

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de venta}}{\text{Ventas}}$$

Da a conocer la realidad de la empresa de cómo está maneja sus ventas y costos. Lo que conlleva a que se tomen decisiones acerca de la administración de la empresa para su mejor funcionamiento.

2.2.7 Marco legal

LEY ORGÁNICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI

DEPURACION DE LOS INGRESOS

Art. 10 Deducciones

De acuerdo con la ley orgánica de régimen tributario interno dispone que las cuentas incobrables se puedan provisionar con el objetivo de mitigar las cuentas por cobrar que se encuentran pendiente de cobros en el negocio.

REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI

Art. 28 Gastos generales deducibles

Cuentas incobrables

Se debe tener de forma correcta el registro del deterioro de las cuentas por cobrar originados por el giro del negocio de acuerdo con lo dispuesto por la ley.

2.2.8 Marco conceptual

➤ **Indicadores financieros:** es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la empresa (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros).

- **Indicadores de actividad:** Son también llamados índices de rotación y miden la velocidad, movimiento, entrada y salida que tienen los recursos económicos y financieros dentro de una empresa, a mayor rotación de recursos mayor productividad y mayor ganancia (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros).

- **Finanzas:** es el que tiene por objetivo la maximización de los recursos de la empresa, entendiéndose por maximización, la consecución de recursos de las fuentes más baratas disponibles y su aplicación en los proyectos más productivos o rentables y tratando de disminuir al mínimo el riesgo en su aplicación (Haime, 2005, p. 39).

- **Cartera de crédito:** es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto (Hernández, 2006, p. 61).

- **Capital de trabajo:** representa las inversiones y gastos que realiza la empresa para sus operaciones normales (Tanaka, 2005, p. 217).

- **Indicadores de rentabilidad:** sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros).

- **Solvencia:** es la capacidad de la empresa de generar recursos suficientes como para atender con puntualidad los compromisos de pago (Gómez, s.f., p. 63).

- **Ciclo de efectivo:** es el tiempo transcurrido desde el desembolso para la compra de insumos hasta la cobranza por la venta del producto terminado (Tanaka, 2005, p. 218).

➤ **Ciclo operativo:** es la cantidad de tiempo que transcurre desde la promesa de compra hasta la recaudación efectiva de las cuentas por cobrar resultantes de las ventas de bienes o servicios (Tanaka, 2005, p. 217).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Antecedentes

La empresa DLDAUDIO CAR en la cual se realizó la investigación se basó en la recopilación y selección de la información, evaluación y análisis de los resultados que se obtuvieron mediante técnicas y pruebas que aportaron para identificar el problema y realizar las sugerencias a la empresa, para la implementación de medidas correctivas y necesarias que permitan mejorar el desarrollo económico de la empresa.

3.2 Tipo de Investigación

Los tipos de investigación a utilizar en el tema propuesto son:

3.2.1 Investigación descriptiva

Tiene la finalidad de obtener de manera precisa la descripción del evento en la investigación, la cual permitió la recolección de datos, además de analizar e interpretar las causales de los problemas que se presentan dentro de la empresa.

En este caso, es fundamental aplicar un análisis financiero implementando las diversas fórmulas propuestas en el segundo capítulo para determinar la problemática según los resultados obtenidos de los estados financieros entregados por la empresa.

3.2.2 Investigación documental

Se basó en la obtención de información mediante los registros, documentos, libros, tesis y trabajos presentados que aporten en la realización de la investigación y lograr descubrir las falencias e inadecuados procesos que ha estado inmersa la empresa.

3.2.3 Investigación de campo

La información de la empresa es de gran importancia, ya que permitió identificar y evaluar el problema planteado, para luego determinar sugerencias eficientes que ayuden en el buen funcionamiento de la empresa.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población de DLDAUDIO CAR que se ha tomado para la investigación está conformada por:

Tabla 2

Población de la investigación

Área	No. Empleados
Gerencia	1
Dpto. Financiero	2
Dpto. Administrativo	4
Dpto. Ventas	5
Total Personal	12

Nota: Información basada de DLDAUDIO CAR con referencia a los colaboradores de la empresa.

3.3.2 Muestra

En la presente investigación no se empleó fórmula para obtener la muestra, debido a que el enfoque de la investigación será en la totalidad de la población, ya que dentro de la empresa se cuenta con 12 colaboradores.

3.4 Técnicas de investigación

Se aplicaron diversas técnicas y herramientas en la recopilación de los datos referentes al tema de investigación, para tener una valoración exacta de cómo está estructurada financiera y administrativamente la empresa, los cuales son:

- ✓ Observación
- ✓ Entrevista
- ✓ Encuestas
- ✓ Análisis de datos

3.4.1 Observación

Permitió conocer las actividades cotidianas y el giro del negocio que realiza la empresa, lo que sirvió para identificar y detectar los problemas que están afectando y lo que impide su buen desempeño.

3.4.2 Entrevista

Se determinó mediante la obtención de los datos veraces de la información y el manejo que se da dentro de la empresa, ya que se entabló preguntas que fueron elaboradas para conocer de forma más exacta los síntomas o datos que se está presentando en el giro del negocio.

3.4.3 Encuestas

Mediante este método se tuvo como finalidad la recolección de datos de los colaboradores de la empresa que aportaron con diferentes criterios, que fueron de gran importancia para la investigación.

3.4.4 Análisis de datos

Con la información que se obtuvo de la empresa se pudo evaluar, analizar todos los indicios en la investigación que logren identificar la problemática que se presenta en la empresa.

3.5 Tratamiento de la información.- Procesamiento y Análisis

Con los datos obtenidos mediante la entrevista, la observación y la encuesta que se desarrolló trabajadores de la empresa, se procedió a la recopilación de la información seguida de la tabulación e interpretación de los datos obtenidos, mediante las respectivas tablas y gráficos que se detalla para una mejor comprensión.

Mediante los resultados de la investigación se logró identificar con claridad las deficiencias que aportan a la empresa para que no tenga un buen desempeño.

A continuación se presenta la entrevista realizada al Gerente General de DLDAUDIO CAR la cual es parte fundamental dentro de la investigación.

Por último, las encuestas que fueron realizadas a los colaboradores de la empresa, las mismas que fueron elaboradas bajo los lineamientos que se requiere la investigación.

3.6 Resultado de la entrevista realizada al Gerente General

A continuación se detalla la información que se obtuvo en la entrevista realizada al Gerente General de empresa DLDAUDIO CAR.

Se indicó que DLDAUDIO CAR se encuentra en el mercado con más de diez años de experiencia ofreciendo a su distinguida clientela un sin número de inventario innovador en todo el país.

1.- ¿La empresa realiza ventas créditos?

Si, está a sido una de sus mejores estrategias que ha establecido dentro de la empresa para cautivar a antiguos y nuevos clientes, ya que esta forma es comúnmente utilizada en todos los negocio.

2.- ¿En la empresa existen manuales de políticas y de créditos y cobranzas?

En la empresa se manejan políticas o tipos de criterios que no están definidas con claridad, lo que conllevan a que se tengan ciertos inconvenientes al momento de realizar las cobranzas y otorgar créditos.

3.- ¿Qué mecanismos se utiliza para la concesión de crédito?

La forma para conceder créditos se realiza mediante un estudio del cliente, en el cual se asegura de que el cliente tiene la posibilidad de cancelarlo en su totalidad.

4.- ¿Quién aprueba o autoriza la concesión de créditos a los clientes?

De acuerdo a los resultados obtenidos en los estudios, se aprueba o se niega el crédito.

5.- ¿La empresa que tipo de garantía solicita a los clientes al otorgar créditos?

Antiguamente se prefería solicitar una letra de cambio o pagaré a favor de la empresa, para tener la certeza que se iba a cancelar la deuda, en la actualidad ya no se implementa estos mecanismos por los diversos cambios en la administración en la empresa.

6.- ¿Cómo hace la empresa para el tratamiento de las cuentas vencidas?

El personal encargado tiene la obligación de realizar el seguimiento oportuno para la recuperación de cartera vencidas por medio de llamadas telefónicas, correos en la cual se notifica el inconveniente en el plazo del crédito.

7.- ¿El problema de liquidez en la empresa tiene relación con el conceder créditos a los clientes?

Indirectamente la concesión de créditos ayuda a que la empresa no cuente con la liquidez suficiente para cubrir con sus obligaciones debido a la inapropiada aplicación de las políticas de créditos y cobros.

8.- ¿Qué problemas ha causado a la empresa la falta de liquidez?

El problema principal que se generado es la insolvencia para realizar los pagos a proveedores, cubrir los gastos, tales como sueldos de los trabajadores, servicios básicos, incluso afectando a las importaciones de inventario.

9.- ¿Cuál es el procedimiento actual que hace la empresa para el seguimiento de las cuentas por cobrar?

La nueva estrategia que está adoptando la empresa es el seguimiento continuo a las cuentas por cobrar que se encuentre por vencer y las que ya están vencidas para recuperar dicho crédito.

10.- ¿Por lo general cuáles son los plazos de cobro que les otorgan sus clientes?

Los plazos de cobro que mantiene la empresa está relacionado de acuerdo al monto de mercadería que adquiere el cliente que va entre los 30 a 90 días, pero una

problemática que se está viviendo dentro de la empresa es que actualmente no se está respetando el plazo establecido de crédito, ya que los clientes se toman más de 90 días para cancelar las deudas que incurrieron.

11.- ¿Por lo general cuáles son los plazos de pago que les otorgan sus proveedores?

Los plazos de pagos que realiza la empresa a sus proveedores son hasta los 45 días para cancelar y cubrir con sus obligaciones. Además que también la empresa se atrasa en los pagos por la falta de liquidez.

12.- ¿La empresa otorga ventas a consignación y en qué medida se otorga las ventas a consignación?

Una de las nuevas estrategias que ha adoptado la empresa en los últimos años es de entregar ventas a consignación a sus clientes para disminuir sus inventarios y obtener mejor rentabilidad sin incurrir gastos adicionales por dichas ventas, la cual se hace el respectivo estudio factible para la aprobación de este método.

3.7 Interpretación de la entrevista realizada al Gerente General

Con la información que fue recabada en la entrevista se comprobó que no existen políticas de créditos y cobranzas debidamente estructuradas y definidas que permita obtener resultados positivos en la entrega y recaudación de las cuentas por cobrar.

Además se identificó la entrega de créditos sin los respectivos análisis de créditos, lo que compromete a la empresa indirectamente a que no cuente con la liquidez necesaria para cubrir los gastos, debido a que los plazos de pagos en su mayoría no se cumplen por parte de los clientes.

3.8 Resultado de las encuestas realizada al personal de DLDAUDIO CAR

A continuación se detalla el análisis numérico y gráfico de la información que se adquirió en las encuestas realizadas a los colaboradores de empresa DLDAUDIO CAR.

Se presentó en gráficos circulares donde se refleja los resultados de los datos encuestados para una mejor comprensión.

Pregunta 1

¿En la empresa existen manuales de políticas de créditos y cobranzas?

Tabla 3

Manuales de políticas y créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	27%
No	8	73%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 1 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 1

Manuales de políticas y créditos y cobranzas

Pregunta 1 Manuales de políticas de crédito y cobranzas

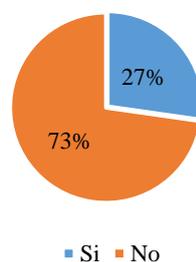


Figura 2. Manuales de políticas de créditos y cobranzas si existen en la empresa realizada en la pregunta 1 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

De acuerdo a las encuestas que fueron realizadas a los colaboradores de DLDAUDIO CAR indicó en su mayoría que no existen políticas de créditos y cobranzas. Por lo cual, es el principal problema dentro de empresa la inexistencia de políticas de créditos y cobranzas que aporten a la empresa a buen funcionamiento ya que no están bien establecidas y acordadas para el otorgamiento de créditos y recuperación de la cartera.

Pregunta 2

¿Se realiza el seguimiento de las cuentas por cobrar?

Tabla 4

Seguimiento de las cuentas por cobrar

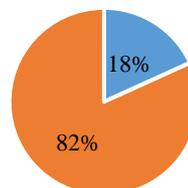
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	18%
No	9	82%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 2 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 2

Seguimiento de las cuentas por cobrar

Pregunta 2 Seguimiento de las cuentas por cobrar



■ Si ■ No

Figura 3. Seguimiento de las cuentas por cobrar en la empresa realizada en la pregunta 2 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

En un alto porcentaje manifestó que no se realizan los controles adecuados en el seguimiento de los clientes que adeudan a la empresa. Es por ello que las cuentas por cobrar de la empresa se ven afectadas e incrementadas en los informes entregados, puesto que no se realiza el respectivo control para la recuperación oportuna y eficaz, lo que ocasiona a la empresa no cuente con la liquidez para cubrir con las obligaciones.

Pregunta 3

¿La concesión de crédito de la empresa se basa?

Tabla 5

En que se basa la concesión de créditos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de pago del cliente	5	45%
Relaciones interpersonales	6	55%
Otras	0	0%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 3 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 3

En que se basa la concesión de créditos

Pregunta 3 Concesión de créditos

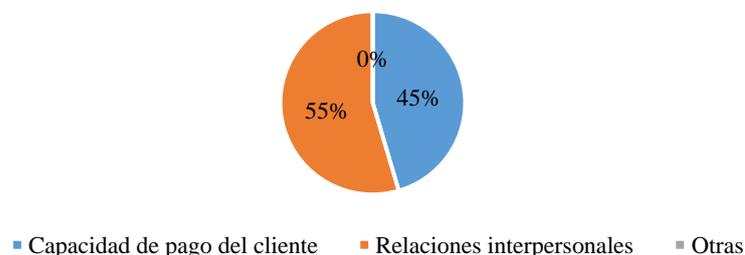


Figura 4. En que se basa la concesión de créditos en la empresa realizada en la pregunta 3 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

Más de la mitad de los encuestados estableció, que la empresa no realiza una investigación a los clientes para aprobar o negar un crédito, mientras tanto el restante indicó que si se recaba la información idónea. El factor primordial de la problemática es que se aprueba sin un previo análisis el crédito, sin conocer si tiene la capacidad de pago o no. Afectando indirectamente en la liquidez de la empresa, por lo que no se sabe con exactitud si se va o no a cancelar los créditos entregados, provocando una inestabilidad económica a la empresa.

Pregunta 4

¿La empresa cuenta con medidas de contingencia o garantías para recuperar las cuentas por cobrar?

Tabla 6

Medidas de contingencia o garantías para recuperar las cuentas por cobrar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	27%
No	8	73%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 4 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 4

Medidas de contingencia o garantías para recuperar las cuentas por cobrar

Pregunta 4 Medidas de contingencias para recuperar las cuentas por cobrar

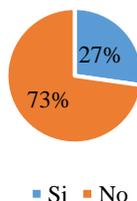


Figura 5. Medidas de contingencia o garantías para recuperar las cuentas por cobrar

en la empresa realizada en la pregunta 4 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

Como se puede observar, más de los 3/4 de los encuestados respondió negativamente, es decir que la empresa no cuenta con ningún tipo de garantía que pueda obligar a los clientes en cancelar las deudas. La cual afecta a la empresa, ya que no existe un documento legalmente establecido donde se compromete a realizar el pago por el crédito entregado.

Pregunta 5

¿Se realiza las respectivas provisiones de las cuentas por cobrar?

Tabla 7

Provisiones de la cuentas por cobrar		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	64%
No	4	36%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 5 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 5

Provisiones de la cuentas por cobrar

Pregunta 5 Provisión de cuentas por cobrar

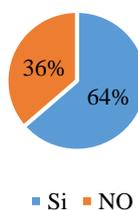


Figura 6. Medidas de contingencia o garantías para recuperar las cuentas por cobrar

en la empresa realizada en la pregunta 5 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

Según más de la mitad de los encuestados indicó que si se realiza las provisiones correspondientes de las cuentas por cobrar y el restante dijo que no se refleja las provisiones y de no estar calculadas correctamente. Las provisiones de las cuentas por cobrar sirven como salvaguardia para la empresa, ya que permite proporcionar reservas en contra los pagos no realizados por los clientes que ayudan a minimizar el riesgo. Lo cual mediante la revisión de las documentos se pudo verificar que si están calculadas de acorde a las leyes vigentes en el país.

Pregunta 6

¿La empresa se ve afectada por el incremento de las concesiones de créditos?

Tabla 8

El incremento de las concesiones a créditos afecta a la empresa

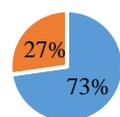
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	73%
No	3	27%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 6 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 6

El incremento de las concesiones a créditos afecta a la empresa

Pregunta 6 Incremento en la concesiones de créditos



■ Si ■ No

Figura 7. El incremento de las concesiones a créditos afecta a la empresa en la pregunta 6 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

La gran parte de los encuestados expresó que si se afecta el aumento de la concesión de créditos. Esto se presenta en la empresa ya que no se existen políticas de créditos acordes y eficientes que permitan que los créditos sean otorgados de manera confiable a los clientes, para que se tenga una excelente administración de la cartera y recuperación de la misma.

Pregunta 7

¿En qué porcentaje las ventas a créditos son recuperadas?

Tabla 9

Las ventas a créditos en que porcentaje son recuperadas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
30%	7	64%
50%	2	18%
100%	2	18%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 7 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 7

Las ventas a créditos en que porcentaje son recuperadas

Pregunta 7 Recuperación de ventas a créditos

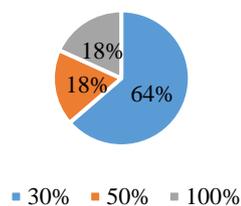


Figura 8. Las ventas a créditos en que porcentaje son recuperadas realizada en la pregunta 7 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

Los resultados obtenidos por la encuesta revelan que la empresa solo recupera el 30% del crédito ofrecido, lo cual es una problemática debido a que no se cuenta con el control adecuado de las de cuentas por cobrar y de no realizar el seguimiento oportuno que ayuden a disminuir las cuentas incobrables, lo que provocaría a la empresa quedar sin la liquidez necesaria para solventar los gastos y de seguir operando con la actividad económica.

Pregunta 8

¿Los plazos de cobro que otorgan la empresa a sus clientes?

Tabla 10

Plazos que otorga la empresa		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
30 días	1	9%
30 a 90 días	3	27%
120 días o más	7	64%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 8 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 8

Plazos que otorga la empresa

Pregunta 8 Plazos de pagos

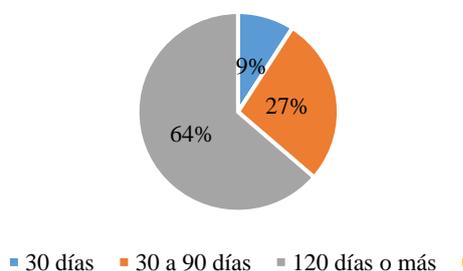


Figura 9. Plazos que otorga la empresa realizada en la pregunta 8 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

En la encuesta realizada a los colaboradores de empresa, se manifestó que el plazo de crédito que ofrece DLDAUDIO CAR, no se cumplen, debido a que en la mayoría de los clientes van más allá de los 120 días plazos, esto se da por la ausencia de control que tiene el personal encargado y por la inadecuada aplicación de políticas de cobros, lo cual afecta a la empresa ya que no se puede recuperar la cartera de manera eficaz. Lo que se logró identificar en el análisis de esta pregunta que la mayoría de sus colaboradores no tienen conocimiento de los plazos que mantiene la empresa con sus clientes, lo que provoca que los créditos se excedan y se afecten en el desarrollo de la empresa.

Pregunta 9

¿Los plazos de pagos que se otorgan a la empresa?

Tabla 11

Plazos que se otorgan a los proveedores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
30 días	1	9%
30 a 45 días	3	27%
30 a 60 días	1	9%
120 días o más	6	55%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 9 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 9

Plazos que se otorgan a la empresa

Pregunta 9 Plazos de pagos

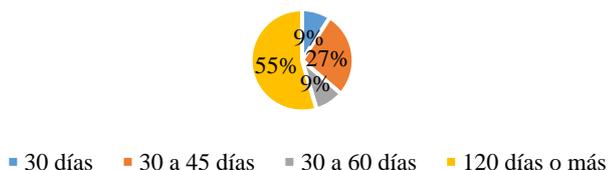


Figura 10. Plazos que se otorgan a los proveedores realizada en la pregunta 9 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

Según la encuesta se estableció que los plazos otorgados a la empresa para cumplir con los pagos van de 30 a 45 días, los cuales en ciertos casos no son cumplidos por la poca liquidez que tiene la empresa, debido a las inadecuadas políticas de cobros en la recuperación de la cartera vencida, lo que ocasiona incumplir en los plazos a los proveedores, impuestos, gastos del personal y los pagos de préstamos con entidades financieras, los cuales se incurre para solventar los valores adeudados de la empresa.

Pregunta 10

¿Con qué frecuencia la empresa se tarda en realizar los pagos a proveedores?

Tabla 12

Frecuencia con que la empresa se tarda en realizar los pagos a proveedores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	82%
Casi siempre	2	18%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 10 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 10

Frecuencia con que la empresa se tarda en realizar los pagos a proveedores

Pregunta 10 Tardanza de pagos a proveedores

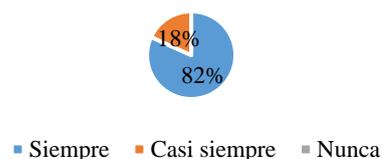


Figura 11. Frecuencia con que la empresa se tarda en los pagos realizada en la pregunta 10 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

Se indicó en gran proporción de los datos obtenidos de la encuesta, refleja que la empresa se tarda siempre en realizar los pagos a sus proveedores. Este inconveniente se da en la empresa, por la escasa recuperación de la cartera y la inadecuada aplicación de las políticas de créditos y cobros, ya que no están debidamente claras para que el personal encargado pueda cumplir de manera ágil y eficiente.

Pregunta 11

¿La empresa otorga ventas a consignación?

Tabla 13

Ventas a consignación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	73%
No	1	9%
A veces	2	18%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 11 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 11

Ventas a consignación

Pregunta 11 Ventas a consignación

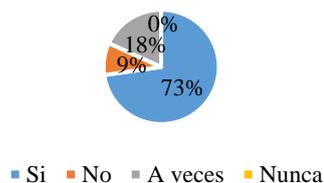


Figura 12. Ventas a consignación realizada en la pregunta 11 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

En mayor magnitud de la encuesta estableció que se realizan ventas a consignación, como una estrategia que implementó la empresa para la captación de antiguos y nuevos clientes. Las cuales no son administradas de manera correcta, ya que se entregan las mercaderías sin tomar en consideración de la capacidad pago, ni el riesgo que se llegue a presentar con el tiempo que se demore para venderlas y ser canceladas, lo que ocasionaría un problema de liquidez a la empresa en aplicar este sistema de ventas.

Pregunta 12

¿Cuál es el valor máximo que la empresa otorga en ventas a consignación?

Tabla 14

Valor máximo que la empresa otorga en ventas a consignación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
\$ 500 a \$ 1000	6	55%
\$ 1000 a \$ 5000	2	18%
\$ 5000 a más	3	27%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 12 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 12

Valor máximo que la empresa otorga en ventas a consignación

Pregunta 12 Valor máximo otorgado en ventas a consignación

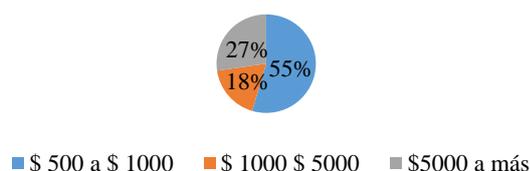


Figura 13. Valor máximo que la empresa otorga en ventas a consignación realizada en la pregunta 12 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

Con los resultados obtenidos según los colaboradores se pudo identificar que la empresa entrega ventas a consignación a sus clientes, además de identificar que la empresa no cuenta con las suficientes garantías para que sea confiable y tener la certeza de que se van a realizar los pagos por la mercadería entregada.

Pregunta 13

¿Qué tipo de respaldo físico tienen las ventas a consignación?

Tabla 15

Respaldo físico tienen las ventas a consignación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Facturas	0	0%
Notas de ventas	0	0%
Notas de pedidos	11	100%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 13 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 13

Respaldo físico tienen las ventas a consignación

Pregunta 13 Respaldos de ventas a consignación



Figura 14. Respaldo físico tienen las ventas a consignación realizada en la pregunta 13 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

En la encuesta se reflejó que la entrega de ventas a consignación no existe ningún tipo de documento legal que establezca la entrega de mercaderías a los clientes, esto se debe a que la empresa no entrega ningún documento que este legalmente aprobado por las entidades reguladoras fiscales, además que esta no asegura que la empresa pueda obtener alguna ganancia hasta que la persona que se le entregó la mercadería cancele el valor adeudado.

Pregunta 14

¿En qué porcentaje las ventas a consignación son recuperadas?

Tabla 16

Qué porcentaje las ventas a consignación son recuperadas		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
30%	7	64%
50%	3	27%
100%	1	9%
Total	11	100%

Nota: Información elaborada por la autora del tema de investigación reflejando los porcentajes realizada a la pregunta 14 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Figura 14

Qué porcentaje las ventas a consignación son recuperadas

Pregunta 14 Recuperación de ventas a consignación

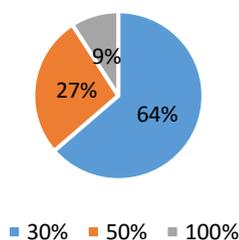


Figura 15. Qué porcentaje las ventas a consignación son recuperadas realizada en la pregunta 14 efectuada a los colaboradores de la empresa.

Análisis:

De los encuestados, más la mitad estableció que las ventas en consignación son canceladas en un 30% en función a la totalidad del inventario entregado a los clientes, ya que al pasar el tiempo las mercaderías se van innovando y se vuelve difícil el poder venderla, es por ello que se presenta el inconveniente en las devoluciones de las mercaderías a la empresa.

3.9 Interpretación de las encuestas realizada al personal de DLDAUDIO CAR

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas son:

- Se detectó que las políticas que se utilizan en la otorgación de créditos no están claramente definidas, lo que contribuye a que no se realice de manera idónea la entrega y el análisis de los créditos entregados.
- Que las políticas de cobros no están de acuerdo al giro de la empresa, que permita recuperar el crédito entregado a los clientes que atribuyan al buen funcionamiento de la empresa y en su la actividad económica.
- El personal que cuenta la empresa no están capacitados de acuerdo a las funciones de cada puesto de trabajo.
- Inadecuado control en la cuentas por cobrar por parte de los colaboradores de la empresa.
- Inapropiado otorgamiento de créditos.
- No se posee la documentación que comprometa al cliente a cancelar la deuda.

- No existe dentro de la empresa un departamento de créditos y cobranzas que se encargue exclusivamente del análisis y verificación de la información del cliente para la calificación al crédito, así como la capacidad de pago, el monto del crédito.

Tabla 17

Distribución de las cuentas por cobrar del año 2015

Ventas	%	Valor
Cuentas por cobrar por vencer	26%	\$ 18.250,00
Cuentas por cobrar vencida	74%	\$ 51.050,00
Total	100%	\$ 69.300,00

Nota: Información basada de los datos entregados por DLDAUDIO CAR, demostrando las cuentas por cobrar que se encuentran pendiente de cobros.

Se determinó mediante la recolección de información en base a los documentos entregados por la empresa, de cuánto asciende las cuentas por cobrar de DLDAUDIO CAR que se encuentran pendientes de cobros y lo que dificulta en la liquidez, debido a que tiene que cubrir los costos y gastos.

Tabla 18

Análisis de la antigüedad de saldos

N°	Cliente	Monto	Fecha de otorgamiento crédito	Fecha de revisión	Plazo de crédito	Días transcurrido del crédito hasta	Crédito	Monto de los créditos vigente	Créditos vencidos con 91 días a mas	
1	LUJO CARD	\$ 18.070,00	01-01-2014	01-01-2016	90 días	730 días	En mora	\$ 0,00	\$ 18.070,00	
2	AUDIO Y SISTEMAS	\$ 4.000,00	04-04-2014	01-01-2016	30 días	637 días	En mora	\$ 0,00	\$ 4.000,00	
3	SANTO DOMINGO	\$ 5.980,00	10-08-2014	01-01-2016	60 días	509 días	En mora	\$ 0,00	\$ 5.980,00	
4	AUTO MODERNO	\$ 5.600,00	01-11-2014	01-01-2016	30 días	426 días	En mora	\$ 0,00	\$ 5.600,00	
5	MULTI ACCESORIOS	\$ 7.000,00	01-11-2014	01-01-2016	90 días	426 días	En mora	\$ 0,00	\$ 7.000,00	
6	MAX ROCK	\$ 4.900,00	31-12-2014	01-01-2016	60 días	366 días	En mora	\$ 0,00	\$ 4.900,00	
7	AUTO STORE QUITO	\$ 5.500,00	31-11-2014	01-01-2016	60 días	366 días	En mora	\$ 0,00	\$ 5.500,00	
8	DISTRILUJOS	\$ 2.800,00	30-11-2015	01-01-2016	60 días	32 días	Vigente	\$ 2.800,00	\$ 0,00	
9	AUTO STORE AMBATO	\$ 3.200,00	30-11-2015	01-01-2016	60 días	32 días	Vigente	\$ 3.200,00	\$ 0,00	
10	THE CAR SPORT	\$ 2.300,00	30-11-2015	01-01-2016	60 días	32 días	Vigente	\$ 2.300,00	\$ 0,00	
11	ELECTRONICA AMERICA	\$ 4.320,00	30-11-2015	01-01-2016	90 días	32 días	Vigente	\$ 4.320,00	\$ 0,00	
12	TALLERES AREVALO	\$ 2.130,00	31-12-2015	01-01-2016	60 días	1 días	Vigente	\$ 2.130,00	\$ 0,00	
13	AUTO DECORATIVO	\$ 2.500,00	31-12-2015	01-01-2016	30 días	1 días	Vigente	\$ 2.500,00	\$ 0,00	
14	IDEAL DECORATIVO	\$ 1.000,00	31-12-2015	01-01-2016	30 días	1 días	Vigente	\$ 1.000,00	\$ 0,00	
N° clientes		14							7 clientes	7 clientes
Total de cartera		\$ 69.300,00							\$ 18.250,00	\$ 51.050,00
Total % del número de clientes									50%	50%
Total % de la cartera									26%	74%

Nota: Información basada de los datos entregados por DLDAUDIO CAR, demostrando las cuentas por cobrar que se encuentran pendiente de cobros.

Se identificó cómo están actualmente los saldos de las cuentas por cobrar de la empresa y las cuales no han sido recuperadas satisfactoriamente por el personal encargado, por la inadecuada aplicación de las políticas de créditos y cobranzas.

Se determinó que las cuentas por cobrar que se encontraban vigentes en el año 2015 hasta la fecha de la revisión de los documentos para el proyecto de investigación no han sido canceladas, lo cual están en mora y ocasionando un serio problema de liquidez a la empresa.

Toda la información proporcionada en la tabla 18 fue entrega por la empresa donde no se pudo obtener la totalidad de las cuentas por cobrar. Con la información se logró determinar la antigüedad de saldos que se mantienen pendientes de pago por parte de los clientes.

3.10 Análisis e interpretación de Estados financiero del año 2015

Indicadores de liquidez

Estos indicadores permitieron identificar los activos financieros líquidos que posee la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo, tal como está referenciado en el marco teórico.

Liquidez corriente

Activo Corriente \$ 174.327,83

Pasivo Corriente \$ 133.796,68

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

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{174.327,83}{133.796,68}$$

$$\text{Liquidez corriente} = 1,30$$

Ayuda a identificar la capacidad de disponer efectivo para cancelar las obligaciones. Por lo general, si el resultado es mayor a 1 la empresa posee más activos corrientes que pasivos corrientes lo que le permite hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, caso contrario, si es inferior a 1 indica que la empresa posee más pasivo corrientes que activos corrientes lo que genera que no cumpla con los pagos a corto plazo. Con el resultado obtenido, indicó que por cada dólar adquirido a un corto plazo, la empresa cuenta con un 1,30 para cubrir la deuda, el factor que influye en este cálculo es la presencia de los inventarios, los cuales en cierto lapso de tiempo no son vendidos con gran rapidez y no son convertibles fácilmente en dinero.

Prueba ácida

Activo Corriente	\$ 174.327,83
Pasivo Corriente	\$ 133.796,68
Inventario	\$ 69.950,00

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$
$$\text{Prueba ácida} = \frac{174.327,83 - 69.950,00}{133.796,68}$$

$$\text{Prueba ácida} = 0,78$$

En esta fórmula se midió el grado de impacto que tiene los inventarios dentro de empresa, lo cual para este cálculo no se tomará en cuenta los inventarios. Usualmente este índice si es mayor a 1 indica que si tiene la disponibilidad para cancelar las deudas, a diferencia si el índice es inferior a 1 no podría pagar. Lo que se obtuvo como resultado de 0,78, es decir que por cada dólar adquirido, la empresa cuenta con 0,78 para hacer frente a sus obligaciones, lo que no es recomendable para la empresa ya que no posee de liquidez suficiente para afrontar deudas.

Capital de trabajo

Activo Corriente	\$ 174.327,83
Pasivo Corriente	\$ 133.796,68

Capital de trabajo= Activo corriente - Pasivo corriente

Capital de trabajo= 174.327,83 - 133.796,68

Capital de trabajo= 40.531,15

El cálculo del capital de trabajo está orientado para que la empresa tenga en cuenta el valor que tiene disponible para financiarse con las obligaciones y no ocasionar problema de liquidez. Ya que si el capital de trabajo es negativo, la empresa no tiene los suficientes activos corrientes para cubrir las deudas, caso contrario si el capital de trabajo es positivo se cuenta con la solvencia para que la empresa disponga de liquidez para cubrir los pagos. Lo que se puede reflejar en la empresa que si se dispone de un capital de trabajo para solventar los gastos.

Indicadores de solvencia

Estos indicadores sirven para conocer el grado de financiamiento que la empresa tiene con sus acreedores y los riesgos que se ocasionan por la inadecuada toma de decisiones.

Apalancamiento

Activo total	\$ 475.508,86
Patrimonio	\$ 341.712,18

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Apalancamiento} = \frac{475.508,86}{341.712,18}$$

$$\text{Apalancamiento} = 1,39$$

Este indicador financiero indica el grado de apoyo que tienen los recursos propios con relación a de terceros. Lo que se interpreta que por cada dólar que se invirtió en el patrimonio se ha generado 1,39 de activos de más en la empresa. Lo que es favorable para la empresa, sin embargo el exceso de deuda puede representar dificultad al momento de realizar los pagos, ya que los mismo generan una alta tasa de intereses.

Apalancamiento financiero

Utilidad antes de intereses e impuestos	\$ 12.541,96
Utilidad antes de impuestos	\$ 8.844,97
Patrimonio	\$ 341.712,18
Activo total	\$ 475.508,86

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Patrimonio}}}{\frac{\text{Utilidad antes de impuestos e intereses}}{\text{Activo total}}}$$

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\frac{8.844,97}{341.712,18}}{\frac{12.541,96}{475.508,86}}$$

$$\text{Apalancamiento financiero} = 0,98$$

La empresa tiene que tomar en cuenta hasta qué punto se pudo endeudar para apalancar sus deudas adquiridas con terceros, ya que estos generan intereses que provocan disminución en la utilidad de la empresa. Generalmente, cuando el índice es mayor que 1 establece que los fondos de terceros aportan en la rentabilidad, a

diferencia al índice inferior a 1 que indica lo contrario. El apalancamiento financiero de DLDAUDIO CAR se presentó en 0,98, lo que indicó que el endeudarse con terceros no contribuye a la empresa, en cambio genera un elevado costo por dicha financiación o préstamo.

Endeudamiento

Pasivo total \$ 133.796,68

Activo total \$ 475.508,86

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Endeudamiento} = \frac{133.796,68}{475.508,86}$$

$$\text{Endeudamiento} = 0,28$$

Permite medir el nivel financiero de la empresa, ya que el endeudamiento ideal se sitúa entre el 40% y 60%, es decir, que si el inferior al 40% se está incurriendo en un exceso de capital que no aporta lo que está generando pérdida de rentabilidad, caso contrario si es mayor a 60% significa que se ha excedido con las deudas.

Lo que se logró evidenciar que la empresa cuenta con recursos propios para hacer frente a los pagos y que no funcionan con el capital de terceros, pero sin una buena administración no se puede obtener una mejor solvencia de dicho recursos que permitan incrementar la liquidez de la empresa.

Indicadores de gestión

Se midió la eficiencia en relación a los recursos utilizados por la empresa, además del nivel de rotación de los inventarios, ventas, cobranzas y de los pagos de las obligaciones.

Rotación de cartera

Ventas \$ 174.479,12

Cuentas por cobrar \$ 69.300,00

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

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{174.479,12}{69.300,00}$$

$$\text{Rotación de cartera} = 2,52 \text{ veces}$$

Una adecuada rotación de cartera para que sea acertada dentro de la empresa debe de rotar de 6 a 12 veces en el año lo que vendría hacer entre 30 y 60 días de créditos, lo que permitiría que no se demore tanto tiempo en realizar las cobranzas. El resultado que se obtuvo de la rotación de la cartera fue de 2,52, lo que indica el número de veces que las cuentas por cobrar giran en el período, lo que es muy desfavorable ya que solo se han hecho efectivas 2 veces en el año, lo que representa 145 días que la empresa se tarda para convertir en efectivo su cartera. Esto se da por las inadecuadas políticas de créditos que se emplea dentro de la empresa.

Rotación de inventarios

Costo de los bienes vendidos \$ 90.102,16

Inventario \$ 69.950,00

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{90.102,16}{69.950,00}$$

$$\text{Rotación de inventario} = 1,29 \text{ veces}$$

Cuantifica el tiempo que se tarda los inventarios para convertirse en dinero, además de saber en el año cuantas de veces rota su mercadería. Ya que a mayor rotación de inventario, rápida será la recuperación del valor invertido y de la utilidad.

Los datos de la investigación se obtuvo el 1,29 el cual indica el número de veces que giró el inventario en el período de tiempo de un año, lo que equivale a 282 días que la empresa se demoró para rotar su inventario con los clientes, lo cual no es muy eficiente para la empresa para la generación de efectivo para el cumplimiento de las obligaciones.

Rotación de ventas

Ventas	\$ 174.479,12
Activo total	\$ 475.508,86

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

$$\text{Rotación de ventas} = \frac{174.479,12}{475.508,86}$$

$$\text{Rotación de ventas} = 0,37$$

Se cuantifica el nivel de eficiencia que tiene la administración en relación a sus ventas y activos. Lo que se determinó que la empresa renueva sus activos 3 veces en el año.

Período promedio de cobranza

Cuentas por cobrar	\$ 69.300,00
Ventas	\$ 174.479,12

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas}}{365}}$$

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{69.300,00}{\frac{174.479,12}{365}}$$

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{69.300,00}{478,02498}$$

$$\text{Período promedio de cobro} = 144,97 \text{ días}$$

Este indicador permitió conocer el número de días que tarda la empresa en ser efectivas sus cuentas por cobrar, estas afectan a la liquidez y al buen funcionamiento. La empresa da a sus clientes un plazo de 30, 60 y 90 días para la cancelación, los cuales no se cumplen; lo que afecta directamente en la liquidez de la empresa, porque no se recuperan con eficiencia los valores de los inventarios, para mejorar esta problemática se deberá reestructurar las políticas de créditos que se emplean actualmente.

Período promedio de pago

Cuentas por pagar \$ 130.666,13

Compras \$ 144.198,95

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras}}{365}}$$

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{130.666,13}{\frac{144.198,95}{365}}$$

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{130.666,13}{395,07}$$

$$\text{Período promedio de pago} = 330,75$$

Mediante este índice se calculó el número de veces que la empresa tarda para cancelar las deudas a los proveedores. Lo más recomendable para la empresa es que el periodo de pago sea superior al periodo de cobro teniendo en cuenta que ambos estén equilibrados en base a la situación de empresa, lo que genera que la empresa pierda credibilidad para solicitar nuevos créditos.

Indicadores de rentabilidad

Evalúa el desempeño que ha tenido la empresa para generar utilidades. Este índice es muy importante porque permitió la toma de decisiones para el manejo de los costos y gastos que incurrió la empresa para convertirlas en ganancias para la empresa.

Margen bruto

Ventas	\$ 174.479,12
Costo de ventas	\$ 90.102,16

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de venta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen bruto} = \frac{174.479,12 - 90.102,16}{174.479,12}$$

$$\text{Margen bruto} = 0,48$$

No existe un margen bruto de ganancias para un negocio específico, pero generalmente oscila entre el 50% dependiendo del tipo de actividad que se desempeña. Ya que a mayor índice del margen bruto, tendrá la posibilidad de cubrir los costos y los diferentes tipos de gastos que se den en la empresa, mientras tanto el índice inferior no podría. Con los resultados obtenidos de la empresa del 48%, se determinó que la misma no puede arriesgarse en adquirir obligaciones con terceros, ya que no podrá tener la capacidad para cancelarlos.

3.11 Análisis horizontal y vertical

El análisis horizontal y vertical fue realizado por dos periodos consecutivos de la empresa DLDAUDIO CAR año 2014 y año 2015, tomando como año base para la interpretación de los resultados el año 2014. Los balances que se utilizaron para el análisis fueron proporcionados por el Sistema de Rentas Internas.

Tabla 19

Análisis horizontal y vertical del Estado de Situación Financiera del año 2014 y 2015

DLDAUDIO CAR						
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA						
	Al 31 de diciembre del 2014	%	Al 31 de diciembre del 2015	%	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
ACTIVO	317.058,85		475.508,86		158.450,01	50%
<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>	85.063,43	27%	174.327,83	36,66%	89.264,40	105%
CAJA-BANCOS	342,34	0,11%	2.250,00	0,47%	1.907,66	557%
BANCO PACIFICO	550,00	0,17%	717,06	0,15%	167,06	30%
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	51.050,00	16,10%	69.300,00	14,57%	18.250,00	36%
(-)PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	510,50	0,16%	693,00	0,15%	182,50	36%
CREDITO TRIBUTARIO-IVA	1.810,10	0,57%	216,51	0,05%	(1.593,59)	-88%
RETENCIONES DE IVA	92,71	0,03%	29,57	0,01%	(63,14)	-68%
RETENCIONES DE IVA MESES ANT. (ADQUISICIONES)	177,81	0,06%	8.032,10	1,69%	7.854,29	4417%
RETENCIONES DE IVA MESES ANT. (RETENCIONES)	-	0,00%	790,40	0,17%	790,40	100%
CREDITO TRIBUTARIO-RENTA (AÑOS ANTERIORES)	8.358,38	2,64%	10.140,69	2,13%	1.782,31	21%
CREDITO TRIBUTARIO-RENTA (RET FTE CLEINTES)	1.960,12	0,62%	1.460,16	0,31%	(499,96)	-26%
ANTICIPO PAGADO DE IMPUESTO A LA RENTA	-	0,00%	748,34	0,16%	748,34	100%
INVENTARIO	15.853,21	5,00%	69.950,00	14,71%	54.096,79	341%
INVENTARIO DE MERCADERIAS EN CONSIGNACION	4.358,26	1,37%	10.000,00	2,10%	5.641,74	129%
<u>ACTIVOS FIJOS</u>	231.995,42	73%	301.181,03	63,34%	69.185,61	30%
TERRENOS	161.148,00	50,83%	161.148,00	33,89%	-	0%
INMUEBLES OFICINA THE POINT	46.987,62	14,82%	46.987,62	9,88%	-	0%
INMUEBLES OFICINA MALL DEL SOL	32.784,70	10,34%	32.784,70	6,89%	-	0%
INMUEBLES BODEGA CALIFORNIA	19.590,01	6,18%	19.590,01	4,12%	-	0%
MUEBLES Y ENSERES	4.365,82	1,38%	24.665,82	5,19%	20.300,00	465%
EQUIPOS DE COMPUTACION	800,00	0,25%	1.801,23	0,38%	1.001,23	125%
VEHICULOS	17.000,00	5,36%	79.491,07	16,72%	62.491,07	368%

(-)DEP. ACUM.	(50.680,73)	-15,98%	(65.287,42)	-13,73%	(14.606,69)	29%
PASIVO	54.729,10	17,26%	133.796,68	28,14%	79.067,58	144%
<u>PASIVOS CORRIENTES</u>	29.729,10	9,38%	133.796,68	28,14%	104.067,58	350%
Cuentas por pagar a instituciones						
FINANCIERAS	27.129,10	8,56%	130.666,13	27,48%	103.537,03	382%
IVA POR PAGAR	1.725,73	0,54%	1.136,91	0,24%	(588,82)	-34%
RETENCION DE IVA POR PAGAR	24,00	0,01%	50,78	0,01%	26,78	112%
RETENCION EN LA FUENTE POR PAGAR	163,55	0,05%	68,78	0,01%	(94,77)	-58%
IESS POR PAGAR	313,20	0,10%	313,20	0,07%	-	0%
PARTICIPACIONES A TRABAJADORES	373,52	0,12%	1.560,88	0,33%	1.187,36	318%
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	25.000,00	7,88%	-	0,00%	(25.000,00)	-100%
DOCUMENTOS POR PAGAR INSTITUCIONES						
FINANCIERAS	25.000,00	7,88%	-	0,00%	(25.000,00)	-100%
PATRIMONIO	262.329,75	82,74%	341.712,18	71,86%	79.382,44	30%
CAPITAL	260.678,81	82,22%	334.813,11	70,41%	74.134,30	28%
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.650,94	0,52%	6.899,07	1,45%	5.248,14	318%
GANANCIA NETA DEL PERIODO	1.650,94	0,52%	6.899,07	1,45%	5.248,14	318%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	317.058,85		475.508,86			

Nota: Información basada de los datos entregados por DLDAUDIO CAR en sus estados financieros donde refleja todas las cuentas contables que tiene la empresa para el giro del negocio.

3.12 Conclusiones del análisis horizontal y vertical fueron las siguientes:

Activo

El año 2015 el activo corriente se incrementó a 36,66% del total del activo que dispone la empresa, lo indica que la empresa DLDAUDIO CAR tiene una estructura financiera líquida, para cubrir los diferentes costos y gastos. Se observó que las cuentas por cobrar del año 2015 tiene la mayoría de la liquidez, lo que se recomienda en mejorar las políticas en la otorgación de los créditos.

El inventario de la empresa representa en 14,71% lo que se evidenció que posee mercadería antigua y que no es fácil venderla, lo que ocasiona pérdidas y la no recuperación del valor invertido.

El activo fijo del año 2015 cerró en 63,34%, donde se encuentra representado en el terreno donde opera el negocio, y lo que tiene un elevado costo.

Pasivo y Patrimonio

Las obligaciones de la empresa con terceros, está constituida por el 28,14% lo que corresponde a los impuestos y a las obligaciones bancarias que se incurrió, los cuales fueron destinados a la empresa para solventar costos y gastos.

El pasivo corriente está establecido en su gran parte a las obligaciones con las instituciones bancarias con el 27,48%, lo que se permite observar que la empresa tiene facilidades para aplicar préstamos, lo que ocasiona a que tenga un elevado interés.

3.13 La variación representativa entre los saldos de los años 2015 con los años 2014, se tomó como base las cuentas primordiales en nuestra investigación.

Activo

Las cuentas por cobrar están representadas en el 36%, lo que indica que la empresa otorgó créditos, los mismos que no han sido recuperados satisfactoriamente. Lo que indica que se debe realizar una mejor gestión de cobros para no recaer en la liquidez de la empresa.

Los inventarios se registraron un incremento en 341%, lo que estableció que no son fácil de venderlos, ya sea por ser antiguos o por el deterioro que presentan, lo que ocasiona que no se logre disminuir el inventario.

En cuanto los activos fijos, se identificó que se realizó adquisiciones de muebles y enseres, vehículo y la remodelación de equipo de computación, debido a que están representadas en 465%, 368% y 125% respectivamente.

Pasivo y Patrimonio

Las cuentas por pagar a institución financieras indicaron que se adquirió préstamos para cubrir costos y gastos, los cuales no fueron recuperados por los créditos entregados a los clientes.

Para el patrimonio se generó un incrementó en el capital es cual está representado en 30%, además de que la participación de utilidades crecieron en 318% en relación al año 2014.

Tabla 20

Análisis horizontal y vertical del Estado de Resultado integral del año 2014 y 2015

DLDAUDIO CAR						
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL						
	Al 31 de diciembre del 2014	%	Al 31 de diciembre del 2015	%	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
INGRESOS	185.479,57		174.479,12		(11.000,45)	-6%
VENTAS TARIFA 12%	185.479,57	100%	174.479,12	100%	(11.000,45)	-6%
COSTOS DE VENTAS	118.660,09	63,97%	90.102,16	51,64%	(28.557,93)	-24%
INVENTARIO INICIAL	12.340,00	6,65%	15.853,21	9,09%	3.513,21	28%
COMPRAS	83.701,98	45,13%	59.551,83	34,13%	(24.150,15)	-29%
IMPORTACIONES	38.471,32	20,74%	84.647,12	48,51%	46.175,80	120%
(-) INVENTARIO FINAL	(15.853,21)	-8,55%	(69.950,00)	-40,09%	(54.096,79)	341%
UTILIDAD BRUTA	66.819,48	36%	84.376,96	48%	17.557,48	26%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	13.161,62	7,10%	28.045,27	16,07%	14.883,65	113%
SUELDOS	9.300,00	5,01%	17.400,00	9,97%	8.100,00	87%
APORTE PATRONAL	1.036,95	0,56%	1.940,10	1,11%	903,15	87%
BENEFICIOS SOCIALES	93,00	0,05%	174,00	0,10%	81,00	87%
DECIMO TERCER SUELDO	150,00	0,08%	450,00	0,26%	300,00	200%
DECIMO CUARTO SUELDO	141,67	0,08%	177,00	0,10%	35,33	25%
VACACIONES	-	0,00%	725,00	0,42%	725,00	0%
FONDO RESERVA	-	0,00%	1.150,00	0,66%	1.150,00	0%
HONORARIOS	2.440,00	1,32%	6.029,17	3,46%	3.589,17	147%
GASTOS OPERACIONALES	51.164,61	27,59%	43.789,73	25,10%	(7.374,88)	-14%
ADECUACION	18.373,66	9,91%	638,92	0,37%	(17.734,74)	-97%
AGUA	180,32	0,10%	21,81	0,01%	(158,51)	-88%
ALICUOTA	3.638,12	1,96%	3.669,40	2,10%	31,28	1%
ATENCION EMPLEADOS	370,40	0,20%	-	0,00%	(370,40)	-100%
COMBUSTIBLE	1.704,73	0,92%	2.091,25	1,20%	386,52	23%
COMISION	-	0,00%	1.358,04	0,78%	1.358,04	0%

ENERGIA	378,04	0,20%	130,77	0,07%	(247,27)	-65%
GASTOS VARIOS	653,33	0,35%	5.023,92	2,88%	4.370,59	669%
GASTOS DE VIAJE	4.063,57	2,19%	-	0,00%	(4.063,57)	-100%
IMPRESA	268,00	0,14%	451,00	0,26%	183,00	68%
PARQUEO	19,08	0,01%	56,05	0,03%	36,97	194%
PEAJE	-	0,00%	156,89	0,09%	156,89	0%
SERVICIOS ADUANEROS	6.036,38	3,25%	4.094,95	2,35%	(1.941,43)	-32%
SUMINISTROS	607,72	0,33%	655,22	0,38%	47,50	8%
TELEFONIA	1.071,85	0,58%	2.092,45	1,20%	1.020,60	95%
TRANSPORTE	2.982,20	1,61%	1.414,20	0,81%	(1.568,00)	-53%
MANT VEHICULO	1.195,41	0,64%	663,70	0,38%	(531,71)	-44%
ART LIMPIEZA	10,28	0,01%	35,48	0,02%	25,20	245%
SEGUROS VARIOS	-	0,00%	5.623,44	3,22%	5.623,44	0%
IVA CARGADO AL GASTO	6.917,92	3,73%	1.005,55	0,58%	(5.912,37)	-85%
DEPRECIACION	2.693,60	1,45%	14.606,69	8,37%	11.913,09	442%
UTILIDAD ANTE DE INTERESES E						
IMPUESTOS	2.493,25	1,34%	12.541,96	7,19%	10.048,71	403%
(-) GASTOS FINANCIEROS	3,15	0,00%	2.136,12	1,22%	2.132,97	67713%
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION						
A TRABAJADORES	2.490,10	1,34%	10.405,84	5,96%	7.915,74	318%
15% PARTICIPACION A TRABAJADORES	373,52	0,20%	1.560,88	0,89%	1.187,36	318%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	2.116,59	1,14%	8.844,97	5,07%	6.728,38	318%
IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	465,65	0,25%	1.945,89	1,12%	1.480,24	318%
UTILIDAD NETA	1.650,94	0,89%	6.899,07	3,95%	5.248,14	318%

Nota: Información basada de los datos entregados por DLDAUDIO CAR en sus estados financieros donde refleja todas las cuentas contables que tiene la empresa para el giro del negocio.

3.14 Conclusiones del análisis horizontal y vertical fueron las siguientes:

En el año 2015 el 51,64% de los costos que se incurrieron para obtener ventas está constituido por el costo del inventario, sin embargo existe una ineficiencia debido a que las ventas disminuyeron en relación al año 2014, así mismo en la deducción en la compra de inventario.

Los gastos varios están representado en 669%, los mismos que no están soportados con los documentos que están vigentes en el país, lo que hace que las cuentas no estén clasificadas de manera confiable y no se determine en que se utilizó el dinero de la empresa.

En cuanto a los gastos financieros se muestra incrementado entre el año 2014 al 2015 en 67713%, lo que indica que la empresa incurrió en préstamos para cubrir los gastos y costos.

CAPÍTULO IV INFORME FINAL

4.1 Introducción

Dedicada a la comercialización al por menor de repuestos de vehículos automotrices, en las marcas Chevrolet, Hyundai, Kia, Nissan la empresa DLDAUDIO CAR como principales objetivo de satisfacer las necesidades del mercado automotriz con su amplia gama de productos y el buen servicio a los consumidores.

A partir de la información obtenida en los capítulos anteriores y el análisis de los datos recolectados, se logró determinar las conclusiones y recomendaciones para la problemática planteada, con la finalidad de entregar de manera más efectiva los créditos y recuperar de la cartera de forma más ágil.

4.2 Objetivo

Evaluar las ventas a crédito y su impacto en la liquidez de la empresa DLDAUDIO CAR.

4.3 Justificación

La importancia que contribuyó al proyecto de investigación se determinó por la gran trascendencia que tiene las ventas a créditos dentro de la empresa, ya que permitirá identificar los factores que influyen en la no recuperación de la cartera.

Además servirá de apoyo para la toma de decisiones, con el fin que la empresa se logre encaminar a la liquidez deseada.

4.4 Actividades realizadas

Las actividades efectuadas en el proyecto de investigación fueron efectuadas de la siguiente manera:

- Entrevista con el gerente de la empresa para informarnos las actividades que desempeña la empresa.
- Encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa.
- Revisión del estado de situación financiera y el estado de resultado integral de la empresa.
- Análisis de los índices financieros.
- Revisión de los documentos contables que mantiene en los archivos.

4.5 Hallazgos

- No cuenta con políticas de créditos y cobranzas, las mismas que definan los procesos y funciones de cada área de trabajo.
- Para poder financiarse debe incurrir en préstamos con altas tasa de interés, lo que provoca que se disminuya las utilidades, tanto para los trabajadores y la empresa.
- La empresa registra elevadas cuentas por cobrar, las cuales no se han podido realizar de manera eficientes mediante la gestión de cobranzas.
- Por el descuido en los cobros, la empresa tiende a incumplir con las obligaciones con sus proveedores.
- La empresa no cuenta con un departamento de créditos y cobranzas que permita un buen funcionamiento en la entrega de los créditos y la recuperación de la cartera
- Se incrementa los costos para agilizar las cobranzas a los clientes que tiene morosidad con la empresa, mediante llamadas telefónicas, e-mail y visitas periódicas.

- El personal asignado para cada área de trabajo no está altamente capacitado para la ejecución del trabajo en la empresa.
- La empresa no cuenta con la información contable confiable, ya que no se logró identificar el destino del dinero que se utilizó para ciertos gastos.

4.6 Análisis del impacto

Tabla 21

Análisis comparativo del año 2014 y 2015

Índices financieros	Al 31 de diciembre del 2014	Al 31 de diciembre del 2015
Liquidez corriente	2,86	1,30
Prueba acida	2,33	0,78
Capital de trabajo	55.334,33	40.531,15
Apalancamiento	1,21	1,39
Apalancamiento financiero	1,03	0,98
Endeudamiento	0,17	0,28
Rotación de cartera	3,63	2,52
Rotación de inventarios	7,48	1,29
Rotación de ventas	0,59	0,37
Periodo promedio de cobranza	31,20	144,97
Periodo promedio de pago	81,05	330,75
Margen bruto	0,36	0,48

Nota: Información basada de los datos entregados por DLDAUDIO CAR, demostrando las variaciones en el análisis financieros entre el año 2014 y 2015.

1. La disminución de la liquidez corriente, ya que en el año 2014 fue de 2,86 a diferencia del año 2015 que fue de 1,30, lo que implica que la empresa no cuenta con el suficiente dinero para solventar los costos y gastos.
2. En la prueba acida, para el año 2014 posee 2,33, mientras tanto para el año 2015 tiene 0,78, con lo que hace referencia que tiene una caída a diferencia del año anterior, eso sin contar con los inventarios que tiene la empresa y la cual se excluyó de esta fórmula.

3. Se refleja que el capital de trabajo entre los dos años, para el año 2015 refleja una disminución, lo que indica que la empresa adquirió deudas para poder cubrir obligaciones con proveedores, trabajadores, entidad fiscal.
4. Se nota una deducción en el apalancamiento financiero, lo que establece que va a incurrir en un elevado gasto de interés por el préstamo solicitado.
5. El índice de endeudamiento se incrementó, lo que indica que la empresa no depende mucho de terceros para el giro del negocio, sin embargo no debe de excederse en los préstamos.
6. En la rotación de cartera se refleja una baja, debido a las inadecuadas políticas de créditos y cobranzas que aplica la empresa.
7. En la rotación de inventarios se determinó una caída, ya que la empresa tiene dificultades para ofertar sus mercaderías, los mismos que están reflejados en los informes contables.
8. En la rotación de ventas tuvo una baja, lo que esto implica que no genere la cantidad necesaria de utilidades para hacer frente a las diferentes obligaciones que se tiene en negocio.
9. En el periodo promedio de cobranzas, se refleja la problemática principal que tiene la empresa, ya que se retrasa en recuperar la cartera. Ya que en el año 2014 se tardaba 31 días para ser efectivas las cobranzas a diferencia del año 2015 se demora aproximadamente 144 días para efectivizarla.
10. En el periodo promedio de pago se elevó por la escasez de ingresos, lo que provoca que la empresa tiende a no cumplir con sus deudas, los cuales son generadas por la inadecuada gestión de cobranzas.
11. En el margen bruto se incrementó, sin embargo la empresa no puede arriesgarse en endeudarse más, ya que no tendría la capacidad de cumplir con los pagos.
12. Los manuales de créditos y cobranzas que emplea la empresa no son acorde para un buen desempeño, ya que no cuentan con políticas definidas para la ejecución correcta en la entrega y para la rápida recuperación, lo que genera que la empresa utilice recursos de terceros para mantenerse operativo y no caer en la insolvencia por la falta de liquidez.

CONCLUSIONES

- ✓ No se realizan continuos análisis financieros para saber la posición económica que se encuentra la empresa, lo que conlleva a que no se tenga la certeza si se tiene la suficiente liquidez para cubrir costos y gastos.
- ✓ La empresa no posee adecuadas políticas de créditos y cobranzas, lo que ocasiona incorrectas aprobaciones de créditos y que la gestión de cobro no sea tan eficiente.
- ✓ Las cuentas por cobrar en la empresa se encuentran elevadas y no se ha logrado recuperarlas, lo que generó que no se disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones.
- ✓ No se realizan seguimientos a los clientes que mantiene deudas con la empresa.
- ✓ No cuenta con un departamento exclusivo de créditos y cobranzas que se encargue del análisis y recuperación eficaz.
- ✓ No posee un personal capacitado para las actividades que se realiza en la empresa.
- ✓ Se logró identificar que los inventarios no tienen una rápida rotación lo que ocasiona que se deterioren, se discontinúen y pierdan la aceptación de los consumidores, por ende pierden su valor.
- ✓ Se determinó que se necesita realizar una mejor asignación de recursos para los diversos gastos que incurren la empresa.
- ✓ Carece de una guía de créditos y cobranzas que permita una mejor concesión de créditos y cobranzas.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar periódicos análisis financieros que ayuden a la empresa para obtener liquidez.
- ✓ Elaborar políticas de créditos y cobranzas para la correcta aprobación y recuperación de los créditos.
- ✓ Realizar una revisión periódica de las cuentas por cobrar para implementar mecanismo para las cobranzas y obtener óptimo resultado.
- ✓ Realizar continuos seguimientos a los clientes que mantienen valores por cancelar a la empresa.
- ✓ Crear un departamento de crédito y cobranzas, el cual permita que los créditos sean entregados una vez terminado en análisis, estudio si el cliente tiene la capacidad económica o no y de recuperar la cartera.
- ✓ Ofrecer capacitaciones constantes al personal de cada área para que su desempeño sea realizado de manera acorde para la empresa.
- ✓ Gestionar y mejorar de forma oportuna los inventarios para que sean adquiridos por los clientes, mediante oferta o rebajas.
- ✓ Llevar un control de los gastos que realiza la empresa.
- ✓ Diseñar una guía de crédito y cobranzas que ayuden a mejorar la entrega de créditos y recuperación de la cartera.

BIBLIOGRAFÍA

- Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/01/1-Principios-de-Administracion-Financiera-12edi-Gitman.pdf>
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Créditos y Cobranza*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=11013476>
- De la Parra, E. y Madero, M. (2005). *Estrategias de ventas y negociación* (reimp.). Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=HGpXazBqgh0C&printsec=frontcover&dq=ventas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiz4aS50-7PAhXNdSYKHVMNC9wQ6AEIKDAC#v=onepage&q=ventas&f=false>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+cobro+y+credito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQyar74O7PAhUC0iYKHeayDlsQ6AEILzAA#v=onepage&q=gestion%20de%20cobro%20y%20credito&f=false>
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranzas en época de crisis*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA25&dq=politicas+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjola2_6e7PAhUDSiYKHbLMAuYQ6AEIKzAA#v=onepage&q=politicas%20cobranzas&f=false
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad básica*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=11038690>
- Fierro, A. (2011). *Contabilidad general*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10535816>
- Flores, R. y Salazar, J. (2014). *Examen de auditoría financiera a las cuentas por cobrar de la cooperativa de transporte río Amazonas de la ciudad de Guayaquil, período 2012-2013* (Tesis previa a la obtención del título de

ingeniería en contabilidad y auditoría-cpa, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperada
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/295>

Godoy, E. (2012). *Contabilidad y presentación de estados financieros.*

Recuperado de

<http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10820513>

Moreno, M (2009). *Estados financieros.* Recuperado de

<http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10327082>

Wanden-Berghe, J. y Fernández, E. (2012). *Introducción a la contabilidad.*

Recuperado de

<http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=11045967>

Guzmán, A., Guzmán, D. y Romero, T. (2005). *Contabilidad financiera.*

Recuperado

de

https://books.google.com.ec/books?id=U7vR89H9U2oC&printsec=frontcover&dq=contabilidad+financiera&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwic8_HakO_PAhWEPz4KHWlgAZIQ6AEIODAB#v=onepage&q=contabilidad%20financiera&f=false

Prieto, R. (2012). *Técnica contable: Técnico en gestión administrativa.* Recuperado

de <http://site.ebrary.com/lib/ilaicavrsp/reader.action?docID=11126683>

Brock, H. y Palmer, Ch. (1987). *Contabilidad principios y aplicaciones.*

Recuperado

de

https://books.google.com.ec/books?id=YjG49KwG148C&printsec=frontcover&dq=contabilidad+principios+y+aplicaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ7cLbmO_PAhUF2SYKHWzoBsQ6AEIGjAA#v=onepage&q=contabilidad%20principios%20y%20aplicaciones&f=false

Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera.*

Recuperado

de

<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Recuperado de <http://docplayer.es/13159712-Segunda-edicion-lima-marzo-de-2015-universidad-peruana-de-ciencias-aplicadas.html>

Gómez, F. (2012). *Aplicación en Excel para la elaboración de estados de flujos de efectivos*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=9aEyOK55QbAC&printsec=frontcover&dq=flujo+de+efectivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjFm9qDo-PAhUGJCYKHV9JB8EQ6AEIGjAA#v=onepage&q=flujo%20de%20efectivo&f=false>

Escribano, M. y Jiménez, A. (2011). *Análisis contable y financiero*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10693093>

Estupiñan, R. (2012). *Estados Financieros básicos bajo NIC/NIIF*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=sWbTAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estupi%C3%B1an+rodrigo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjq8rvnp-PAhXEOSYKHURqA_UQ6AEIHDA#v=onepage&q=estupi%C3%B1an%20rodrigo&f=false

Palomares, J. y Peset, M. (2015). *Estados financieros interpretación y análisis*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=11231120>

Burgos, B. (2009). *Análisis e interpretación de estados financieros*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10317176>

Palma, K. y Torres, J. (2015). *Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa industrias GOYA S.A (Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría-cpa,*

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperada <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/853>

Camacho, J. (2002). *La administración en la empresa rural* (reimp.). Recuperado de

<https://books.google.com.ec/books?id=4PLG9yr7qXAC&pg=PP4&dq=juan+camacho+2002&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjeguWDr-PAhWCJCYKHSasDLcQ6AEIHZAB#v=onepage&q=juan%20camacho%202002&f=false>

Barajas, A. (2008). *Finanzas para no financistas*. Recuperado de

https://books.google.com.ec/books?id=JmC1zekAM7oC&pg=PA4&dq=barajas+alberto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVh87PsO_PAhXJJiYKHeCUCSAQ6AEIJTAC#v=onepage&q=barajas%20alberto&f=false

Balarezo, S. y Fajardo, V. (2015). *Análisis e interpretación a los estados financieros bajo el enfoque de razones financieras a partir de la nueva presentación de acuerdo a las normas internacionales de información financiera (Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría-cpa, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil)*. Recuperada <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/861>.

Pindado, J. (2001). *Gestión de tesorería en la empresa*. Recuperado de

https://books.google.com.ec/books?id=wBIP0yOZhvwC&printsec=frontcover&dq=pindado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitz7_0tu_PAhWETCYKHW5aCGIQ6AEIHDAA#v=onepage&q=pindado&f=false

Chapa, J., Gámez, C., Ramírez, K y Treviño, M. (2012). *Guía financiera para Pymes: Análisis, diagnóstico y soluciones*. Recuperado de

<http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10889602>

Aching, C. (2006). *Guía rápida Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Recuperado de

<https://puntodevistaypropuesta.files.wordpress.com/2015/03/ratios-financieros-y-matematicas-de-la-mercadotecnia.pdf>

Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10623913>

Huertas, O. (2009). *Palanqueo financiero*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10327197>

Superintendencia de compañías, valores y seguros (s.f.). http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/s/20111028102451.pdf

Fuentes, A. (2012). *Prospectiva de gestión y estrategia empresarial*. Recuperado de

https://books.google.com.ec/books?id=_gHDAwAAQBAJ&pg=PA140&dq=rotacion+de+cartera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjT6uWDxvTPAhXDGj4KHYE1CVsQ6AEIIDAB#v=onepage&q=rotacion%20de%20cartera&f=false

Alcívar, L. y Asunción, D. (2015). *Análisis e interpretación de los estados financieros de la empresa Dosiler s.a. de la ciudad de Guayaquil, periodo 2013* (Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría-cpa, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperada <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/843>

Palomares, R. (2015). *Merchandising Auditoria de marketing en el punto de venta*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=BGPTBgAAQBAJ&pg=PA5&dq=merchandising+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJnY0PTPAhXCPz4KHfpzBHAQ6AEIMjAC#v=onepage&q=merchandising%202015&f=false>

De Jaime, J. (2013). *Finanzas para el marketing y las ventas: Como planificar y controlar la gestión comercial*. Recuperado de

<https://books.google.com.ec/books?id=bFChhIsQMzoC&pg=PA335&dq=indice+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjaxuKa4fTPAhXQZiYKHZszBlwQ6AEIMzAE#v=onepage&q=indice%20de%20rentabilidad&f=false>

Herrero, D. (2013). *Análisis financieros para los no financieros*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=pTs5YzJj8BMC&pg=PA58&dq=promedio+de+pago&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiambmT5PTPAhUFFT4KHclQDIUQ6AEIPDAH#v=onepage&q=promedio%20de%20pago&f=false>

Tanaka, G. (2005). *Análisis de estados financieros para la toma de decisiones*. (reimp.). Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=LH4fWkr2Cs4C&printsec=frontcover&dq=An%C3%A1lisis+de+estados+financieros+para+la+toma+de+decisiones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji2oSX8PTPAhVEcT4KHTR5AkKQ6AEIHDAA#v=onepage&q=An%C3%A1lisis%20de%20estados%20financieros%20para%20la%20toma%20de%20decisiones&f=false>

Díez, I. (2010). *Como entender las finanzas de hoy: Bienes inmuebles, acciones, bonos, productos estructurados, private equity, hedge funds*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=bGYZrTreusAC&pg=PA13&dq=indicadores+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjVnYebjvPAhXKez4KHZIWDLYQ6AEIGjAA#v=onepage&q=indicadores%20rentabilidad&f=false>

Fernandez, J. y Casado M. (2008). *Contabilidad financiera para directivos*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=D6uKlUejZ9UC&pg=PA30&dq=indicadores+rentabilidad+finanzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjakMO3lPfpAhXCWz4KHbKRCfMQ6AEIIDAB#v=onepage&q=indicadores%20rentabilidad%20finanzas&f=false>

Gómez, R. (s.f). *Modelos económicos-financieros de solvencia y rentabilidad empresarial: Patrimonial versus Dinámico*. Recuperado de <http://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publiclibros/AnálisisContable/AnálisisContable.pdf>

Haime, L. (2005). *Planeación financiera en la empresa moderna*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA39&dq=concepto+de+finanzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRhcywgvrPAhWCWT4KHaGIAB4Q6AEIHDA#v=onepage&q=concepto%20de%20finanzas&f=false>

Hernández, G. (2006). *Diccionario de economía*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=3qyj8HQ4H_YC&pg=PA54&dq=cartera+vencida+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiajufhrPAhXG2D4KHTdOB3gQ6AEIRzAI#v=onepage&q=cartera%20vencida%20concepto&f=false

ANEXOS

Encuestas a colaboradores de DLDAUDIO CAR



FACULTAD
ADMINISTRACIÓN



CONTABILIDAD Y
AUDITORIA

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL

Encuestas a colaboradores de la empresa DLDAUDIO CAR

Objetivo: Recopilar la información necesaria que nos permita identificar el procedimiento en las ventas a créditos y su afectación a las cuentas por cobrar de la empresa.

1. ¿En la empresa existen manuales de políticas de créditos y cobranzas?
Sí No
2. ¿Se realiza el seguimiento de las cuentas por cobrar?
Sí No
3. ¿La concesión de crédito de la empresa se basa?
Capacidad de pago del cliente
Relaciones interpersonales
Otras: especifique _____
4. ¿La empresa cuenta con medidas de contingencia o garantías para recuperar las cuentas por cobrar?
Sí No
5. ¿Se realiza las respectivas provisiones de las cuentas por cobrar?
Sí No
6. ¿La empresa se ve afectada por el incremento de las concesiones de créditos?
Sí No
7. ¿En qué porcentaje las ventas a créditos son recuperadas?
30% 50% 100%
8. ¿Los plazos de cobro que otorgan la empresa?
30 días 30 a 90 días 120 días a más
9. ¿Los plazos de pagos que se otorgan a los proveedores?
30 días 30 a 45 días 30 a 60 días 120 días a más



10. ¿Con qué frecuencia la empresa se tarda en realizar los pagos a proveedores?
Siempre Casi siempre Nunca
11. ¿La empresa otorga ventas a consignación?
Sí No A veces Nunca
12. ¿Cuál es el valor máximo que la empresa otorga en ventas a consignación?
\$ 500 a 1000 \$ 1000 a 5000 \$ 5000 a más
13. ¿Qué tipo de respaldo físico tienen las ventas a consignación?
Facturas Notas de ventas Notas de pedidos
14. ¿En qué porcentaje las ventas a consignación son recuperadas?
30% 50% 100%

Entrevista al gerente de DLDAUDIO CAR



FACULTAD
ADMINISTRACIÓN



CONTABILIDAD Y
AUDITORIA

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

Entrevista al Gerente General de la empresa

Mediante la entrevista realizada al gerente general y representante de la empresa DLDAUDIO CAR, Sr. Edgar Ludeña Delgado se desea identificar los factores que influye en las cuentas por cobrar y de igual manera para identificar la afectación en la liquidez de la empresa.

Objetivo: Es de obtener información oportuna e idónea para un mejor conocimiento del manejo de la empresa y eliminar cualquier riesgo en nuestros objetivos propuesto.

1. ¿La empresa realiza ventas créditos?
2. ¿En la empresa existen manuales de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas?
3. ¿Qué mecanismos se utiliza para la concesión de crédito?
4. ¿Quién aprueba o autoriza la concesión de créditos a los clientes?
5. ¿La empresa que tipo de garantía solicita a los clientes al otorgar créditos?
6. ¿Cómo hace la empresa para el tratamiento de las cuentas vencidas?
7. ¿El problema de liquidez en la empresa tiene relación con el conceder créditos a los clientes?
8. ¿Qué problemas ha causado a la empresa la falta de liquidez?
9. ¿Cuál es el procedimiento actual que hace la empresa para el seguimiento de las cuentas por cobrar?
10. ¿Por lo general cuáles son los plazos de cobro que les otorgan sus clientes?
11. ¿Por lo general cuáles son los plazos de pago que les otorgan sus proveedores?
12. ¿La empresa otorga ventas a consignación y en qué medida se otorga las ventas a consignación?