



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
ABRIL – SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA

TEMA:

"GESTIÓN DE CREDITO Y COBRANZA A CLIENTES EN LA EMPRESA INDUMOT
S.A DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2021"

EGRESADO:

ORTÍZ CHANG JONATHAN DAVID

TUTOR:

ING. GAROFALO VELASCO DARLI AGNELIO

AÑO 2022

RESUMEN

El presente estudio trata sobre el sistema de gestión de crédito y cobranza de clientes en la empresa INDUMOT S. en la ciudad de Babahoyo en el año 2021, analizando los parámetros que los clientes deben adecuar para solicitar un crédito en la empresa, siendo este un proceso con muchos requisitos al momento de querer adquirir el producto.

Siendo muy exigente al momento de otorgar un crédito por las políticas de la empresa, su liquidez o sus ventas pueden ser afectadas. Está claro que, sin hacer metodologías, la gestión de cobranzas en la empresa no es muy funcional, la división de crédito debe continuar y decirle al titular de la deuda y los codeudores para tener una administración reguladora eficaz.

Pensando en que este recurso de la cartera de créditos es de suma importancia de la empresa, no se establece una interacción de recuperación que permita que la empresa cuente con liquidez para tener a disposición variedad productos en el inventario del local con mayor rapidez. Si la empresa estableciera un control o proceso adecuado en la cuenta por cobrar, con la finalidad de que los clientes logren pagar sus deudas al tiempo establecido, esta podría tener mayor facilidad en el pago de los proveedores y a su vez poder contar con más productos de venta al público.

Con los resultados adquiridos de las cantidades tardías, influyen en los ingresos del establecimiento, mostrando que no se realizan técnicas de recuperación en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa.

Palabras Claves: clientes, crédito, gestión de cobranzas, administración, liquidez.

ABSTRACT

This study deals with the system of credit management and customer collection in the company INDUMOT S. in the city of Babahoyo in the year 2021, analyzing the parameters that customers must adapt to apply for credit in the company, this being a process with many requirements at the time of wanting to purchase the product.

Being very demanding at the moment of granting a credit due to the company's policies, its liquidity or sales may be affected. It is clear that, without making methodologies, the management of collections in the company is not very functional, the credit division must continue and tell the holder of the debt and the co-debtors to have an effective regulatory administration.

Thinking that this resource of the credit portfolio is of utmost importance of the company, it is not established a recovery interaction that allows the company to have liquidity to have available a variety of products in the inventory of the store more quickly. If the company were to establish an adequate control or process in the account receivable, with the purpose of ensuring that customers are able to pay their debts on time, the company could have an easier time in paying suppliers and in turn be able to have more products for sale to the public.

With the results acquired from the late amounts, they influence the establishment's income, showing that there are no recovery techniques in the company's credit and collection management.

Keywords: clients, credit, collection management, administration, liquidity.

INTRODUCCIÓN

Industrias Motorizadas (INDUMOT S.A.) es una organización que ya tiene una historia bastante larga en el país, estando actualmente bien posicionada en el mercado desde hace más de 40 años. A lo largo de los años, Honda ha desarrollado tecnología y fabricado productos en diferentes campos: automóviles, motocicletas, aviones e incluso robots. Con una creciente demanda de los productos que ofrece, el talento humano de Honda se ha visto obligado a crecer para satisfacer esas demandas debido a su popularidad en los últimos años.

El presente estudio trata sobre el sistema de "Gestión de crédito y cobranza a clientes en la empresa INDUMOT S.A. en la ciudad de Babahoyo en el año 2021" analizando los parámetros que los clientes deben adecuar para solicitar un crédito en la empresa, siendo este un proceso con muchos requisitos al momento de querer adquirir el producto.

Al ser muy exigente al momento de otorgar un crédito por las políticas de la empresa, su liquidez o sus ventas pueden ser afectadas, teniendo como consecuencia que los clientes al momento de negarles el crédito optan por ir a otro establecimiento donde puedan ser aceptados para adquirir el producto de manera inmediata y sin tantos requisitos. Otro factor de la falta de liquidez en la empresa es el mal funcionamiento en otorgar crédito a personas que no cuentan con la facilidad de pago al momento de cobrar el monto establecido.

Actualmente, el aumento del poder adquisitivo de las personas y la búsqueda de una óptima satisfacción de sus necesidades, esto incita a los consumidores a buscar opciones más fáciles para obtener los productos; teniendo un impacto directo en los productores, quienes buscan la manera de satisfacer a los clientes.

El objetivo principal de este estudio es analizar el proceso de gestión de créditos y cobranzas que realiza la empresa INDUMOT S.A para generar liquidez mediante técnicas que apliquen en el cobro a clientes, siendo estas técnicas de suma importancia para que la empresa pueda seguir manteniéndose en el mercado.

La metodología que se aplicó es el método deductivo con una herramienta que es la encuesta, direccionada al administrador del establecimiento INDUMOT S.A sucursal Babahoyo, que es la persona que supervisa cada uno de los clientes y aplica la gestión de administrativa del establecimiento. De esta manera se pudo obtener la información necesaria para elaborar el presente estudio de caso.

El desarrollo se realizará en base a la línea de investigación de la carrera gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y la sublínea que es el modelo gestión financiera, tributaria y compromiso social. Mediante este estudio analizaremos como la empresa INDUMOT S.A desempeña su labor en la captación de crédito y cobranza para generar liquidez.

DESARROLLO

Las organizaciones están cambiando continuamente para adaptarse a las nuevas solicitudes de socios y clientes, por lo que es vital impulsar un trabajo de exploración que nos permita investigar ángulos que dificultan la mejora del negocio, distinguiendo los problemas que surgen en cierta región de la organización.

Industrias Motorizadas INDUMOT S.A. fue creada por el grupo Eljuri en 1971 para coleccionar motocicletas Honda y Yamaha para comercializarlos en Ecuador. Durante los años 70, no se podían importar motos y la organización fue cerrada. Después de unos 10 años, la agrupación optó por asumir el control de la administración de Honda y Yamaha volviendo a importar y comercializar motos en Ecuador. Es más, comenzó a traer y comercializar de nuevo motos a través de una cadena de tiendas multimarca llamada Motos y Motos.

Así, en 2009, los responsables de INDUMOT S.A. se reunieron con los delegados de Honda Motors Japón, para desintegrar la organización de Honda Motors Japón, Motos y Motos para continuar las actividades de Honda. Las tareas de Honda muy cerca de 40 años después, con una prueba extraordinaria, para abrir una organización de Honda en todo el país y convertirse en la marca número uno en Ecuador.

Honda tiene puntos de venta en Guayaquil, Cuenca, Machala, Loja, Babahoyo, Quevedo, Quito, Santo Domingo, Ambato, El Puyo, Portoviejo, Manta, Pasaje, El Carmen, La Concordia, Ventanas, Huaquillas, Milagro, La Troncal con concesionarios, venta de repuestos y servicio técnico. Con el respaldo total de Honda, una organización principal en la creación y

comercialización de motos en el planeta fue traída al mundo con la fantasía de Soichiro Honda y hoy, después de 70 años, es una de las 50 mayores organizaciones del planeta.

Para ayudar a este trabajo de exploración, se ha pensado que es crítico examinar las perspectivas de los creadores correspondientes a otros trabajos de examen de un tipo comparable, por lo tanto, las metodologías de los especialistas adjuntos se refieren a continuación:

De acuerdo con Robbins y Coulter(2005), gestión o administración se refiere a la “coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión”. En una gran empresa la gestión es de suma importancia, los directivos organizan los elementos de producción e incorporan los activos con éxito para cumplir los objetivos. Coordina los esfuerzos del grupo hacia el cumplimiento de estos objetivos prefijados. Un significado inconfundible de los objetivos es maximizar el tiempo, el dinero y el esfuerzo.

- ✓ Búsqueda de innovaciones
- ✓ Gestión de la innovación de los proyectos de la empresa
- ✓ Gerencia de los proyectos planificados
- ✓ Desarrollo de productos y servicios según los recursos disponibles
- ✓ Dirección económica y financiera
- ✓ Aplicación tecnológica
- ✓ Control de calidad o mejora continua de la calidad
- ✓ Optimización de los procesos

La Gestión de créditos y cobros envuelve todo un marco que permite entender los ciclos y pasos que conlleva un crédito comparable a su aplicación. En este sentido, un curso de este tipo proporciona a los miembros las metodologías importantes para hacer frente a los peligros implicados en la concesión de créditos.

De acuerdo con Zapata(2011), sobre cartera de créditos y cobranzas, indicó “que se inicia cuando existe un registro de cuentas por cobrar por operaciones de crédito de mano de obra y productos a un cliente”. Así pues, el dinero a cobrar es la opción de obtener efectivo en el futuro a partir de un intercambio realizado hoy. Es algo que tiene la empresa; de este modo, es un recurso. Los intercambios de cuentas por cobrar incluyen dos agrupaciones: el prestamista, que asegura la cuenta por cobrar registrándola como un recurso, y el prestatario, que obtiene una responsabilidad/crédito como una obligación).

La cartera de crédito para Ordoñez(2016) “es el conjunto de registros que ayudan y salvaguardan los recursos monetarios o las tareas de apoyo hacia un externo y el titular del equivalente, la cartera da el pleno derecho de mantener las responsabilidades concurrentes en su texto”.

Según Gitman(2003), las políticas de cobranzas “son una progresión de reglas que se siguen para decidir si se concede un crédito a un cliente y durante cuánto tiempo debe concederse” (pág. 230). Es fundamental que la organización disponga de suficientes fuentes de datos de crédito y utilice estrategias de examen, ya que esta multitud de puntos de vista es clave para la administración eficaz de los registros de cuentas por cobrar. Igualmente, Ettinger(2000), afirma que son "la ayuda que utiliza el director de una organización para evaluar el historial de créditos

concedidos"(pág. 37). Un director que concede créditos a la ligera también hace que existan pérdidas en la asociación.

Además, Brachfield(2003), contribuye que es "la forma en que las organizaciones necesitan que se realicen los ejercicios relacionados con el crédito a los clientes, así como las decisiones que se ven en la simple decisión y los objetivos de crédito que se cumplen abordados matemáticamente"(pág. 170). Es fundamental acentuar que deben ser la consecuencia del acuerdo entre la cooperación de las divisiones que asumen una parte importante en el crédito empresarial. Asimismo, debe tenerse en cuenta que su cumplimiento es obligatorio para todos.

Una estrategia de cobro debe basarse en la recuperación sin influir en la falta de cambio del cliente. La organización debe ser consciente de no ser demasiado contundente en el surtido de los ejecutivos. Las diferentes metodologías de cobro aplicadas por una empresa no están totalmente definidas por su estrategia global de distribución.

Cuando se hace un trato de venta a crédito, permitiendo un plazo razonable para el pago, es con la expectativa de que el cliente pague sus registros en base a las condiciones acordadas y de esta manera garantizar los ingresos generales normales en el intercambio. Hay tres tipos de acuerdos de surtido: políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

Políticas restrictivas: Distinguido por dar plazos de crédito increíblemente cortos, principios de crédito severos y una estrategia de surtido contundente. Esta disposición ayuda a limitar las desgracias en los registros dudosos y la preparación de los activos poner los recursos en las demandas de la deuda. Sea como fuere, estos enfoques pueden provocar una disminución de

los acuerdos y de los ingresos netos, y la inversión es inferior a lo que sería con niveles más significativos de acuerdos, beneficios y registros por cobrar.

Políticas Liberales: En lugar de los acuerdos prohibitivos, las estrategias liberales suelen ser generosa, conceden créditos pensando en la rivalidad, no tienen áreas de fuerza para aplicar en el ciclo de surtido y son menos exigentes en cuanto a la redacción y los plazos para el pago de los registros. Este tipo de estrategia conlleva una expansión de los registros y de los documentos por cobrar, así como de las pérdidas de los registros incobrables. Por lo tanto, este tipo de enfoque no anima expansiones de reembolso en acuerdos y beneficios.

Políticas racionales: Estas estrategias son las que deben aplicarse para ofrecer una progresión óptima de créditos y cobranzas; se ejecutan con toda la intención de reunir el objetivo de la administración de registros de cuentas por cobrar y la administración monetaria en general. Este objetivo es aumentar el beneficio de la organización. El crédito se concede en condiciones razonables según las cualidades de los clientes, se aplican pensando en los en que los cobro se van a realizar sin impedimento alguno, obteniendo ingresos razonables.

Según Topón(2011) manifiesta que “los trabajadores que conceden los anticipos necesitan información sobre el método más competente para darlos”, puesto que no disponen del manual de sistemas de crédito independiente, que establece los movimientos a seguir y las necesidades que los particulares necesitan para el aval de un anticipo.

INDUMOT S.A. aplica un conjunto de ejercicios, estrategias institucionales y modelos de trabajo para fomentar cada uno de sus ejercicios en el ciclo de negocios; para realmente atender

los problemas y deseos de los clientes y así sumar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Cabe destacar que la rama de negocio de INDUMOT S.A. está dividida en la subdivisión de Retail y la subdivisión de Mayoreo desde donde se unen todos los requisitos previos de los clientes. A continuación, presentamos todos los ciclos que se crean dentro de las subdivisiones de Retail y Mayoreo.

Procesos del Departamento de Retail

- ✓ Proceso de prospección de clientes.
- ✓ Proceso de atención y venta de cliente final – Retail.73
- ✓ Proceso de seguimiento a clientes potenciales–Retail.
- ✓ Proceso de atención y venta de cliente corporativo.
- ✓ Proceso de seguimiento a clientes potenciales–corporativos.
- ✓ Proceso de atención y ventas a cliente online.
- ✓ Proceso asignación presupuestos a los locales.
- ✓ Proceso de liquidación de comisiones.
- ✓ Proceso de visita a los locales.
- ✓ Proceso evaluación del plan de negocios por local.
- ✓ Procesos del Departamento de Mayoreo
- ✓ Proceso de prospección de clientes.
- ✓ Proceso de solicitud de viáticos.
- ✓ Proceso de liquidación de viáticos.

- ✓ Proceso de asignación de rutas.
- ✓ Proceso de percepción de mercado.
- ✓ Proceso de atención y venta a cliente mayorista.
- ✓ Proceso de coordinación en la etapa de ventas.
- ✓ Seguimiento de pedidos.
- ✓ Proceso de seguimiento y cobranza al cliente mayorista.
- ✓ Proceso de asignación de presupuesto.
- ✓ Proceso de asignación de comisiones.

Dentro de INDUMOT, la División de Venta de Retail se conoce como las personas que conforman el poder comercial de las tiendas, conducido por el jefe de Negocios Públicos y los Supervisores particulares, representantes de ventas, dependientes, mecánicos; todas las diecisiete tiendas están dispersas en tres regiones significativas: Costa, Norte y Austro, en función de los distintos núcleos urbanos que atraviesan el país y de cómo se encuentren, teniendo en consecuencia el acompañamiento:

- ✓ INDUMOT Matriz Parque Industrial (Cuenca)
- ✓ INDUMOT Almagro (Quito)
- ✓ INDUMOT Shyris (Quito)
- ✓ INDUMOT Remigio Crespo (Cuenca)
- ✓ INDUMOT Padre Aguirre (Cuenca)
- ✓ INDUMOT Ambato
- ✓ INDUMOT Ibarra

- ✓ INDUMOT Santo Domingo
- ✓ INDUMOT Loja
- ✓ INDUMOT Machala
- ✓ INDUMOT Huaquillas
- ✓ INDUMOT Quevedo
- ✓ INDUMOT Babahoyo
- ✓ INDUMOT Guayaquil
- ✓ INDUMOT Mega Honda Guayaquil
- ✓ INDUMOT La Troncal
- ✓ INDUMOT Milagro

El departamento de ventas de mayoreo de INDUMOT S.A. está formado por la fuerza de ventas, que está dirigida por un Gerente Nacional de Ventas, los gerentes de ventas de zona (zonas Costa, Norte, Austro-Este), el Coordinador Nacional de Ventas y los vendedores de zona. Este departamento se encarga de las ventas a las tiendas que están establecidas a nivel nacional y que, por su estructura, nivel de pedidos - ventas y su reconocimiento en la zona, han sido categorizadas y permitidas a participar en el selecto grupo de clientes nominados en el grupo de Mayoristas de INDUMOT S.A.

El movimiento más peligroso en el ciclo de ventas de INDUMOT S.A. en el área de Retail es el examen y endoso del crédito, seguido por el paso de los pedidos al marco y el examen de los estados de la proposición por parte de los clientes. Mientras que en Mayoreo el movimiento más

inseguro es la toma de pedidos, seguida de la solicitud de costes de movimiento y el arranque de las solicitudes de crédito.

En cuanto a los riesgos, el más peligroso en el área de Retail es el error y/o desacierto, seguido de la falsificación de documentos y el crédito. Mientras que en mayoreo el riesgo más peligroso es el error y/o desacierto, seguido de la demora y del retraso. Para el riesgo más relevante tanto de Retail, como de Mayoreo se establecerán políticas particulares que permitan su minimización.

En cuanto a los peligros, la apuesta más peligrosa en el área de la venta De Retail es el error, así como la mala interpretación, seguida de la tergiversación de los informes y el crédito. En la región de Mayoreo, la apuesta más peligrosa es el error o la posible interpretación errónea, seguida de un retraso interminable. Para las apuestas más significativas, tanto en Retail como en Mayoreo, se establecerán estrategias explícitas para limitarlas.

En los siguientes cuadros se mostrará el riesgo error y/o desacierto en seis actividades del proceso de atención y ventas al cliente final Retail:

- ✓ Entrega de catálogo y proforma
- ✓ Toma de datos del cliente / venta
- ✓ Asesor entrega la proforma
- ✓ Cliente analiza condiciones de propuesta
- ✓ Ingreso de pedido al sistema
- ✓ Facturación del producto

Mientras que en mayoreo en el proceso de atención y venta al cliente mayorista el riesgo error y/o desacierto estará presente en 4 actividades:

- ✓ Propuesta de valor
- ✓ Toma de pedido
- ✓ Apertura de solicitud de crédito
- ✓ Ingreso de pedido al sistema

Un gran factor que influye en la recuperación del dinero, es el querer cumplir con el presupuesto que la empresa INDUMOT S.A dispone para cada sucursal ubicadas en diferentes lugares del país, orillando a que los vendedores a pesar de conocer las normativas de la empresa, estos realicen ciertas modificaciones en los datos del cliente que desea adquirir algún producto del establecimiento.

Tabla 1

Asignación de Presupuestaria y Venta periodo 2021

Meses	Cumplimiento	Presupuesto	Ventas
Enero	89%	\$24.318,00	\$21.647,00
Febrero	78%	\$26.530,00	\$20.823,00
Marzo	86%	\$28.658,00	\$24.591,00
Abril	91%	\$20.500,00	\$18.593,00
Mayo	107%	\$18.546,00	\$19.821,00
Junio	76%	\$30.823,00	\$23.505,00
Julio	95%	\$22.783,00	\$21.709,00
Agosto	75%	\$32.659,00	\$24.371,00
Septiembre	56%	\$34.963,00	\$19.500,00

Octubre	81%	\$21.658,00	\$17.625,00
Noviembre	83%	\$24.683,00	\$20.490,00
Diciembre	63%	\$29.458,00	\$18.481,00
Totales	80%	\$315.579,00	\$251.156,00

Fuente: Datos proporcionado a través de la entrevista al administrador de la sucursal Babahoyo

Elaborado por: William Ortiz Chang

Como una especie de perspectiva para este análisis contextual hay valores dados por administrador del local en el que mostró que en el año 2021 la cifra de ventas es de \$ 251.156,00 dólares americanos y el presupuesto que se estableció fue de \$ 315.579.00 dólares americanos, por lo cual se puede observar que el local comercial tuvo un cumplimiento durante el año 2021 del 80% en cuenta al presupuesto a cumplir.

Tabla 2

Cobro de las ventas periodo 2021

Meses	Total a Cobrar	Total Pendiente a Cobrar	Cumplimiento
Enero	\$21.647,00	\$14.839,00	69%
Febrero	\$20.823,00	\$15.472,00	74%
Marzo	\$24.591,00	\$20.836,00	85%
Abril	\$18.593,00	\$18.593,00	100%
Mayo	\$19.821,00	\$17.039,00	86%
Junio	\$23.505,00	\$16.391,00	70%

Julio	\$21.709,00	\$19.895,00	92%
Agosto	\$24.371,00	\$21.749,00	89%
Septiembre	\$19.500,00	\$15.482,00	79%
Octubre	\$17.625,00	\$13.720,00	78%
Noviembre	\$20.490,00	\$20.490,00	100%
Diciembre	\$18.481,00	\$15.954,00	86%
Totales	\$251.156,00	\$210.460,00	84%

Fuente: Datos proporcionado a través de la entrevista al administrador de la sucursal Babahoyo

Elaborado por: William Ortiz Chang

Las cifras que indican la venta de cada mes del periodo 2021 en la empresa UNDUMOT S.A, estas no obtuvieron el retorno en sus cobros la totalidad en base a las ventas realizadas. Podemos observar que, aunque en todos los meses se superó el 50% en cuanto a la entrada de dinero mediante el cobro a sus clientes, deja un faltante bastante considerable siendo este \$40.969 dólares americanos indicando un cumplimiento solo del 84%, estas cantidades son cifras considerables que dependerían únicamente de la gestión de cobranza que realiza la empresa, estas contenciones han hecho al administrador regulador de la sucursal para proseguir dando crédito a la ligera.

Los marcadores de liquidez "miden el límite de una organización para cumplir con sus responsabilidades momentáneas a través del cambio de sus recursos corrientes en efectivo" (Fontalvo Herrera, T., Mendoza Mendoza, A., & Morelos Gómez, 2011). Gracias a los índices de

liquidez, será factible conocer y medir de manera productiva y genuina la capacidad de la asociación para cumplir con sus compromisos transitorios.

Con los resultados adquiridos de las cantidades tardías, influyen en los ingresos del establecimiento. La empresa INDUMOT S.A está en este momento realizando gestiones de cobranza para limitar la apuesta de recuperación a través de llamadas, mensajes instantáneos, correos y avisos.

Para la ejecución de la gestión de obligaciones morosas, lo primero es comprobar que el cliente es eficiente, sus artículos, su industria, la progresión funcional de los negocios, la innovación utilizada para supervisar los datos. Estas 5 claves conforman el diseño fundamental para iniciar una liquidez fructífera (Suipacha, 2013).

El respeto entre el cliente y el titular del compromiso de crédito es la regla de la etapa inicial de la orden de la obligación de crédito, la empresa de la manera más cordial consigue que el titular del compromiso de crédito les muestre de la manera más eficaz los diversos tipos de productos previamente solicitados por el cliente y así poder enlazar una buena comunicación de ambas partes.

En la actualidad, una de las causas que ha impulsado el incumplimiento de los clientes son las progresiones en el enfoque monetario del país que ha creado que numerosas organizaciones tengan problemas de productividad y con ello la ausencia de pago de los clientes para cumplir con sus compromisos en razón de que su salario es insignificante.

Para examinar evidentemente la gestión de la cartera de créditos y de cobranza de la organización, es importante conocer el alcance del hallazgo normativo, lo cual lleva a reconocer

las decepciones que existen en el diseño autoritario, y después asignar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para la ejecución de los ciclos, la asociación y las técnicas de gestión de la organización (Carranza, 2015).

Dentro de los ciclos, la empresa no caracteriza los diversos arreglos de 30, 60, 90 días de atraso, sino más bien de una manera global en el informe, donde los diversos tipos de cobro se dificulta por la cantidad de clientes que obtienen el producto. Está claro que, sin hacer metodologías, la gestión de cobranzas en la empresa no es muy funcional, la división de crédito debe continuar y decirle al titular de la deuda y los codeudores para tener una administración reguladora eficaz.

Hay que tomar en cuenta que la gestión de cobranza se ha vuelto complejo y fuera de control en la empresa, esto es debido a la forma en que no hay suficiente proceso de recuperación de la cartera tardía, estableciendo opciones para enviar a los individuos a la agencia de crédito, la autoridad de crédito, por último, a la división legal.

Por otra parte, entre los procedimientos de la gestión de cobranzas de la empresa INDUMOT S.A no cuenta con un asesor de cartera para recuperar y dar seguimiento a los créditos que han sido relegados a los clientes.

Para garantizar que los clientes se ajusten a sus cuotas, el administrador de la empresa IDUMOT S.A, el titular de crédito y los directores de la organización realmente deben regular y examinar que los clientes sean completamente responsables, sin embargo, estos descuidan así el seguimiento del ciclo de supervisión, lo que trae consigo la terminación del avance y es inconveniente para la gestión de cobranza.

La empresa INDUMOT S.A no mantiene una calidad de cartera decente, que asuma estrategias que prevengan el incremento de arreglos por registros incobrables. En consecuencia, la recuperación de la cartera de la empresa por parte de la gestión de cobranza al pasar 3 meses de no recibir repuesta monetaria de los clientes, la empresa opta por retirar el producto; este régimen es obviamente la obligación del recaudador que debe arreglar con sus jefes y la guía legal de la organización.

Pensando en que este recurso de la cartera de créditos es de suma importancia de la empresa, no se establece una interacción de recuperación que permita que la empresa cuente con liquidez para tener a disposición variedad de productos en el inventario del local con mayor rapidez.

Si la empresa estableciera un control o proceso adecuado en la cuenta por cobrar, con la finalidad de que los clientes logren pagar sus deudas al tiempo establecido, esta podría tener mayor facilidad en el pago de los proveedores y a su vez poder contar con más productos de venta al público. De esta manera también no existiría una cartera de cobro preocupante porque se establecería una excelente gestión administrativa.

Para Carrasco y Tumbaco(2013) la falta de registro, control, datos y ciclos de los registros de cuentas por cobrar impiden una información total sobre su evolución, lo que dificulta el diseño de estrategias de crédito adecuadas y cuando la evolución de los datos de la contabilidad monetaria no se produce de forma precisa y constante, se producen contratiempos en el registro de los intercambios, así como en la preparación de los informes monetarios, lo que hace que los jefes tomen decisiones sin darse cuenta de lo que realmente está ocurriendo en la organización.

Con respecto a la actualización de la información del cliente, es importante para la empresa, así como para impartir y hacer frente a la disposición de crédito de empresa, pues para mantener la información del cliente actualizado, la empresa otorga revisión completa del producto adquirido como también cambios de aceite a cada cliente.

La gestión de cobranza es un aparato fundamental para la región reguladora y empresarial de una organización cuyas tareas cotidianas incorporan gestión de cobranza como uno de sus principales ejercicios; asimismo, es una referencia fundamental para quienes se preparan en el duro mundo de las disciplinas gerenciales (Gonzales, 2077).

Como indica Robles(2012), la parte de las proporciones monetarias se desglosa a través de la ecuación del capital de trabajo: para lo cual se relaciona con el capital de trabajo = activos corrientes - pasivos corrientes. Se ha demostrado que esta proporción muestra los activos momentáneos relacionados con el dinero que la organización necesita para completar todas sus tareas no inesperadas según su línea de negocio, por eso es vital conocer la organización de arriba a abajo para tener la opción de pensar en cada una de las distribuciones fundamentales.

Las proporciones monetarias son uno de los aparatos que la división de crédito debe desglosar para poder cubrir sus obligaciones, la proporción de capital de trabajo neto se utiliza para perseguir opciones para respaldar el crédito, incluyendo la proporción de liquidez.

Gracias a la utilización de esta razón financiera será posible trabajar en cada uno de los activos determinados para establecer estándares en las regiones monetarias que son significativas para las inversiones de la empresa INDUMOT S.A de la ciudad de Babahoyo, donde se alude a la

utilización absolutamente satisfactoria del elemento monetario del dinero durante el tiempo que dure el procedimiento de los ejercicios dentro de las operaciones de la empresa.

La liquidez no solo se fija en las entradas y salidas de dinero. El camino hacia una proporción de liquidez es tener activos adecuados accesibles a un gasto sensato cuando las responsabilidades legalmente vinculantes deben ser cumplidas. Al investigar la proporción de liquidez, se considera la utilización efectiva de la administración del capital de trabajo y la capacidad de cumplir con los compromisos actuales o momentáneos. En el momento en que un crédito cae en pagos atrasados, es fundamental realizar todos juntos, planificar una técnica de recuperación satisfactoria. Esto para mantener un bajo grado de mala conducta.

En el presente trabajo utilizamos el método deductivo ya que, en el primer momento de la investigación, de esta manera se determina centros de estudio cuyas fuentes permitan ordenar la fundamentación teórica del trabajo, además se utilizó el método analítico ya que consiste en la desmembración de un todo, nos ayuda analizar la observación y examen de un hecho.

Las técnicas empleadas fueron la observación ya que nos permite analizar los procedimientos aplicados, la cual permitió analizar los diferentes resultados obtenidos y permitiendo alcanzar una mayor precisión en la información recopilada; además se utilizó el cuestionario porque nos permitirá medir una o más variables por medio de preguntas abiertas que se le realizará al administrador de la empresa INDUMOT S.A del tema investigado; por ultimo tenemos los medios investigativos para recolectar datos la cual serán a manera de recopilación y selección de información a través de la lectura de documentos, encuestas ,libros, revistas, periódicos, bibliografías, etc.

La ejecución de este presente estudio permitió identificar la Gestión de crédito y cobranza de clientes en la empresa INDUMOT S.A. en la ciudad de Babahoyo en el año 2021. En donde se detectó que los procesos realizados en la mencionada localidad para generar liquidez no son eficientes.

CONCLUSIONES

Al analizar las estrategias del marco crediticio, se reconoció que la organización cuenta con estrategias oficialmente establecidas, mostrando carencia en el uso de las mismas, lo cual trae consecuencias para la empresa, generando pérdidas ya que las solicitudes de crédito no son manejadas exitosamente, realidad que muestra una ausencia de control para la empresa.

Al analizar los estándares que se deben cumplir en el momento de permitir los créditos, se confirmó que en la empresa INDUMOT S.A. sucursal Babahoyo existen estándares para la solicitud de registros adecuados a los clientes, que podría actuar como aseguramiento y garantía para la empresa, sin embargo estos estándares no son cumplidos, lo que produce ausencia de control, haciendo que la probabilidad de que el cliente a quien se le otorgo el crédito no cuente con la facilidad de pago ante su obligación, en otras palabras el compromiso adquirido con la empresa, creando así incertidumbre al momento del cobro y a su vez posibles pérdidas para la empresa.

Después de analizar las normas del sistema de cobranza, se distinguió que existen tales normas en la organización, demostrando que el personal responsable de esta gestión no consiente completamente las normas particulares para dirigir el proceso de cobro. Esto tiene importante relevancia para la empresa, ya que compromete la solidez y la mejora de la gestión de cobro.

La empresa INDUMOT S.A de la ciudad de Babahoyo, con años de estar situada en el mercado mediante el presente estudio se estableció que la empresa no cumple con lo establecido en los procesos de crédito y cobranzas bien caracterizados, siendo esta problemática poco considerada en la administración.

BIBLIOGRAFÍA

Brachfield. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos.*

Canales Ayala, B., & Hernandez. (2015). *Las Políticas de venta al crédito y su incidencia en el proceso de crédito y cobranza para compañía industrial Alimenticia S.A.* Obtenido de <http://repositorio.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/218/1/87469>.

Carranza, O. d. (2015). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4330/1/Procesos%20Administrativos%20en%20la%20organizaci%C3%B3n%20empresarial%20moderna.pdf>

Carrasco y Tumbaco. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.* Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/459>

Ettinger. (2000). *Créditos y cobranzas.*

Fontalvo Herrera, T., Mendoza Mendoza, A., & Morelos Gómez. (2011). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194222473015.pdf>

Gitman. (2003). *Principios de administración financiera.* Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/3843>

Gonzales. (2077). *La Negociación en los Procesos de Cobranza.*

Izurieta, U. (s.f.). 2014. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20540/1/T2546i.pdf>

Ordoñez, A. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/14262>

Robbins y Coulter. (2005). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>

Robles. (2012). *Administración de Empresas*.

Suipacha. (2013). *CashPot*. Obtenido de <http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas>

Topón, O. (2011). *odelo de Gestión Financiera y reducción de Morosidad en el departamento Financiero de la Empresa Electrica Riobamba S.A. Riobamba, Ecuador*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1213#sthash.eKN4azk9.dpuf>

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General con base en las Normas Internacionales de Información Financiera*. Bogota: Mc Graw Hill Educación.

ANEXOS

Anexo1. Modelo de la encuesta realizada en la empresa INDUMOT S.A

Esta entrevista se realiza por motivos educativos para desarrollar un pensamiento crítico y profesional sobre la situación que aconteció en la empresa INDUMOT S.A en el periodo 2021, para ello, se requerirá de su total honestidad y tiempo que nos facilitará datos cualitativos.

Preguntas:

1 ¿Cada cuánto período de tiempo se ponen a realizar la rendición a la matriz INDUMOT S.A?

2 ¿Existe algún tipo de control sobre el proceso de crédito y cobranza a los clientes?

3 ¿Con que frecuencias con capacitados el personal en la empresa?

4 ¿Es posible que esto afecte de manera directa a los ingresos de la empresa?

Anexo 2. Foto entrevistando al administrador de la empresa INDUMOT S.A-Babahoyo



Anexo 3. Certificado de Antiplagio

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

TRABAJO FINAL

4% Similitudes
6% Texto entre comillas
 < 1% similitudes entre comillas
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TRABAJO FINAL.docx
 Tamaño del documento original: 94,14 ko
 Autor: JONATHAN ORTIZ CHANG

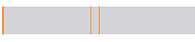
Depositante: JONATHAN ORTIZ CHANG
 Fecha de depósito: 10/8/2022
 Tipo de carga: url_submission
 fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 4231
 Número de caracteres: 27.625

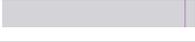
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/9434/3/E-UTB-FAFI-ING.COM-000636.pdf.txt 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (60 palabras)
2	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11451/3/E-UTB-FAFI-ICA-000617.pdf.txt 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (55 palabras)
3	 TRABAJO FINAL.docx IMPACTO #ba6997 El documento proviene de mi grupo 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (42 palabras)
4	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2379/6/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000003.pdf.txt 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (41 palabras)
5	 JARRIN ANCHUNDIA MEYBELIN KATIUSKA.docx JARRIN ANCHUNDIA MEY... #0fda79 El documento proviene de mi grupo 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (35 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dspace.esPOCH.edu.ec DSpace ESPOCH.: Modelo de Gestión Financiera y reducción ... http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1213#sthash.eKN4azk9.dpuf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (14 palabras)
2	 repositorio.unemi.edu.ec Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro: Análisis ... http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/459	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (13 palabras)
3	 dspace.ucuenca.edu.ec https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31620/3/Trabajo de titulación.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)
4	 dspace.esPOCH.edu.ec http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11925/3/72T00583.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <http://repositorio.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/218/1/87469>
-  <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194222473015.pdf>
-  <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/3843>
-  <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20540/1/T2546i.pdf>
-  <http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas>